

# Propuesta para la disminución del síndrome de neurastenia en una empresa financiera en la Ciudad de Toluca

*Proposal for the reduction of the syndrome of neurasthenia in a financial  
company in the City of Toluca*

**Araceli Romero Romero**

Universidad Autónoma del Estado de México

[chelitos\\_2@hotmail.com](mailto:chelitos_2@hotmail.com)

**Alejandro Hernández Suárez**

Universidad Autónoma del Estado de México

[hralex80@yahoo.com.mx](mailto:hralex80@yahoo.com.mx)

**Verónica Benítez Pérez**

Universidad Autónoma del Estado de México

[veronica.benitez.perez@hotmail.com](mailto:veronica.benitez.perez@hotmail.com)

**Mayela Anita García Palmas**

Universidad Autónoma del Estado de México

[amemay53@gmail.com](mailto:amemay53@gmail.com)

**Felisa Yaerim López Botello**

Universidad Autónoma del Estado de México

[fely\\_yaerim@hotmail.com](mailto:fely_yaerim@hotmail.com)

## Resumen

El síndrome de Neurastenia ha sido un padecimiento común caracterizado principalmente por cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal, además de otros padecimientos físicos que llevan a los empleados a mermar su actividad dentro de la organización. Este padecimiento es fácil encontrar en los profesionales que tienen específicamente contacto con los usuarios finales sin embargo no siempre es así; como puede notarse en este estudio el síndrome de Neurastenia se ve inmerso en las tareas diarias

de los desarrolladores de software de un sistema financiero ubicado en la ciudad de Toluca, Estado de México.

Se realizó un estudio a una muestra de la población de un área de desarrollo de Sistemas de 20 personas de un sistema financiero de la ciudad de Toluca, los cuales tienen un rol significativo en las tareas diarias que se realizan en la empresa.

Los resultados obtenidos demuestran que los desarrolladores de sistemas de un sistema financiero muestran signos particulares de padecer Síndrome de neurastenia dado que debido a los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados notamos que de manera sobresalientemente se muestran síntomas de falta de realización personal.

**Palabras clave:** Neurastenia, empresa, síndrome, financiera

### Abstract

Neurastenia syndrome has been a common condition characterized mainly by emotional exhaustion, depersonalization and lack of personal fulfillment, in addition to other physical ailments that lead to employees to reduce their activity within the organization. This condition is easy to find in professionals who have specific contact with end users however it is not always so; As can be seen in this study Neurastenia syndrome is immersed in the daily tasks of software developers of a financial system located in the city of Toluca, State of Mexico.

A study was carried out on a sample of the population of a System development area of 20 people from a financial system in the city of Toluca, which have a significant role in the daily tasks performed in the company.

The results obtained demonstrate that the system developers of a financial system show particular signs of suffering from neurasthenia syndrome given that due to the results obtained from the applied questionnaires we notice that in an outstanding way they show symptoms of lack of personal fulfillment.

**Key words:** Neurasthenia, company, syndrome, financial.

**Fecha recepción:** Julio 2016

**Fecha aceptación:** Diciembre 2016

## Introducción

El presente trabajo de investigación tiene como finalidad encontrar una manera de reducir las causas que provocan en los empleados el padecimiento del síndrome de Neurastenia en los Desarrolladores de Sistemas en el ambiente laboral del área de desarrollo de software de un grupo financiero en la ciudad de Toluca, la des motivación diaria que se percibe, falta de compromiso y sobre todo el agotamiento y estrés son generados por los procesos de trabajo repetitivos, falta de incentivos, horarios extensos, falta de desarrollo profesional, entre otras, esta dificultad para lograr un equilibrio emocional - laboral repercute en las actividades diarias provocando que se vean carentes de buenos resultados, produciendo re trabajos o mala calidad en los procesos de desarrollo.

Los trabajadores que se encuentran con este síndrome por el trabajo normalmente suelen confundirlo con el estrés, sin embargo el estrés no necesariamente es malo, el estrés permite mantenernos activo e interesados en el trabajo, diferente cuando se llegue a un estrés crónico se verá reflejado en un empleado quemado, que se ausenta, que no tiene interés en su trabajo, que se siente fuera de lugar, que no se cree capaz de hacer bien su trabajo.

Es importante que además de preocuparnos por curar el síndrome sea importante evitarlo, tratar de fomentar en los trabajadores el desapego del trabajo, es decir que no al salir del trabajo se siga consultando el correo electrónico, se debe dar tiempo de esparcimiento, distracción para evitar quemarse por el trabajo.

Las empresas deberían estar obligadas a velar por la salud de sus trabajadores, sabiendo que además de ahorrar dinero en ausentismo, incapacidades y re trabajos conseguirán trabajadores de mejor calidad, enfocados y dispuestos a participar en el éxito de la empresa.

Se cree que el síndrome de neurastenia únicamente le sucede a los empleados de enfermería, médicos y maestros, sin embargo en mi estudio podemos notar que los diseñadores de sistemas de información de acuerdo a las características que se han definido hasta el momento son un blanco de fácil ataque de neurastenia al ser sometidos a horarios marginales, con poca satisfacción y la incertidumbre de que pudiera ponerse a la venta la misma empresa lo que causaría un desempleo masivo y poca oportunidad laboral en

Toluca, estado de México teniendo que buscar nuevas oportunidades de trabajo fuera de su ciudad o aceptando sueldos inferiores a los que se tenían actualmente.

### **Planteamiento del problema**

Actualmente las empresas están altamente enfocadas en producir más con menos; pareciera que de la época del trabajo estable en una prestigiada empresa solo quedan los recuerdos.

Las empresas se encuentran en constante búsqueda de mano de obra de expertos altamente calificados a precios muy bajos, sin contar con que este enfoque despersonalizado podría causarles a sus empleados altos niveles de estrés, fatiga, escaso o nulo tiempo para ellos mismos, despersonalización, cansancio emocional, falta de realización personal, motivación, en otras palabras de padecer el síndrome de neurastenia.

Por su parte los trabajadores están dispuestos a trabajar tiempo extra para cumplir con el resultado esperado por la organización, sin importar la vida personal y familiar que van dejando atrás y que al paso del tiempo estas formas de actuar van generando inestabilidades y mermando la buena actitud con la que se inició en el primer día de trabajo en esta nueva organización.

En el sector de tecnologías de información es común notar que los empleados se encuentran sometidos a cargas de estrés y falta de tiempo para realizar actividades proactivas e innovadoras para cumplir los objetivos esperados en tiempo y forma, dando el “plus”, contar con menos personal del que se inicia el proyecto debido a los recortes constantes de recurso humano en la empresa, sin duda refleja una mala planeación pero sobre todo falta de estabilidad laboral que va anteponiendo el trabajo a los trabajadores.

Los empleadores de este sector profesional está dejando a un lado lo más importante para cumplir con los objetivos de la empresa y esto ¡son los empleados! Un empleado motivado es más rentable que un empleado que sabotee su propio trabajo. Las personas son sociables naturalmente y el clima ideal solo se logra cuando un empleado se siente satisfecho con lo que hace y esto se ve reflejado en su trabajo bajo un enfoque GANAR- GANAR para la empresa y los empleados.

## **Objetivo general**

Elaborar una propuesta para reducir el síndrome de neurastenia o mejor conocido como el síndrome del desgaste profesional en un área de desarrollo de software de una empresa del sistema financiero de la ciudad de Toluca.

## **Objetivos específicos**

- Evaluar el síndrome de neurastenia que existe en los desarrolladores de sistemas de software de una empresa del sistema financiero en la ciudad de Toluca.
- Determinar la existencia de factores de riesgo que contribuyen a generar actitudes negativas en empleados de una empresa del sistema financiero de la ciudad de Toluca.
- Proponer un programa de actividades que reduzca las actitudes negativas, favorezcan al manejo adecuado de estrés y promuevan el buen clima laboral para evitar a futuro el Síndrome de neurastenia en los empleados de una empresa del sistema financiero de la ciudad de Toluca.

## **Preguntas de investigación**

- ¿De qué manera influye el síndrome de neurastenia en la productividad de los diseñadores de sistemas computacionales?
- ¿Que provoca que el Síndrome de neurastenia se vea inmerso en las tareas diarias?
- ¿De qué manera se puede evitar el Síndrome de neurastenia en los diseñadores de sistemas computacionales?

## **Tipo de estudio**

Se trata de un estudio cuali-cuantitativo por ser un método establecido para estudiar de manera científica una muestra reducida de objetos de investigación que mediante el análisis de las cualidades y estadísticas pretende identificar mediante un cuestionario elaborado por Maslach Burnout en 1986 constituido por 22 ítems que plantea en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo, su función es

medir el desgaste profesional específicamente los que laboran en el área de desarrollo de software en una empresa del sector financiero.

### **Principales causantes del síndrome de neurastenia**

Las características del cargo y el rol que cumple el cliente en la interacción, junto con las expectativas que tiene el mismo proveedor de la relación que se establece cuando se presta un servicio, inciden en el nivel de neurastenia que podría presentar el trabajador. Estos factores son uno de los más relevantes, dado que se refieren a las características propias de la relación entre el trabajador y el cliente y aquellas relacionadas con el rol que se espera que cumpla (Cordes y Dougherty, 1993).

Los conflictos, la ambigüedad de rol y la sobrecarga exigida por el rol desempeñado, son variables que dejan vulnerables al síndrome (Cordes y Dougherty, 1993). Si al desempeñarse en el rol exigido por su trabajo hay presencia de conflicto, como resultado de incongruencia o incompatibilidad al ejercer el rol y tratar de cumplir las expectativas asociados a él, la persona sería vulnerable a la generación de la neurastenia (Cordes y Dougherty, 1993). En particular se ha observado que el conflicto de rol se relaciona con los factores o dimensiones de neurastenia, en especial el Agotamiento Emocional y manifestación de conductas de Cinismo o Despersonalización (Peiró y otros, 2001).

Así mismo, si el rol a desempeñar es ambiguo, en donde hay gran necesidad de certeza y predictibilidad y las personas no cuentan con la información ni claridad suficiente en los procedimientos para desempeñarse en su trabajo (Cordes y Dougherty, 1993).

Cuando las organizaciones presentan un clima poco satisfactorio para las personas que la integran y la forma en que está definido el trabajo y las posibilidades de llevarlo a cabo son dificultosas, las personas están en riesgo de desarrollar el síndrome de neurastenia (Kalimo, 2003).

Así mismo, influye la forma de administrar los incentivos y castigos dentro de la organización. En este caso, generaría el síndrome, las políticas organizacionales que no incentivan contingentemente al esfuerzo realizado o cuando sólo hay castigos (Cordes y Dougherty, 1993).

Generalmente, el ambiente de trabajo tiende a culpar al trabajador como responsable del síndrome de neurastenia que sufre y se le emplaza a buscar soluciones personales, como ir a terapia o a cambiar de trabajo. Muchos psiquiatras y psicólogos toman éste como un síndrome psiquiátrico y buscan aproximaciones de tratamiento individual (Cordes y Dougherty, 1993).

Maslach y Leiter (1997) enfatizan que es fundamental entender el contexto en que sucede el síndrome de neurastenia. En organizaciones con problemas, usualmente los empleados que trabajan en el núcleo de producción base, ya sea de productos o de servicios, carecen de recursos, tiempo y energía necesaria para establecer una adecuada relación con los clientes. Esto causa conflictos adicionales con éstos, lo que a su vez aumenta las presiones del trabajo.

A esto es a lo que Maslach y Leiter llaman el “efecto cascada”. Los empleados que se encuentran al final de la cadena de servicio, tienen opciones de ajuste más limitadas y por ende se encuentran más expuestos al desarrollo del Burnout.

También se han descrito factores protectores que pueden ser útiles para la prevención del síndrome de neurastenia (Acevedo, 2003):

- Políticas explícitas de reconocimiento por un trabajo bien hecho
- Políticas de producción y de administración de recursos humanos que generen las oportunidades de desarrollo de carrera
- Cultura organizacional que valore al trabajador como individuo
- Una administración cuyas acciones y decisiones son coherentes con la declaración de valores organizacionales

En resumen, los factores que protegen al trabajador en una organización se caracterizan por fomentar los recursos personales de sus miembros, proveer de un trabajo que es desafiante y generar un clima satisfactorio y apoyador (Kalimo, 2003).

En algunas investigaciones se han identificado características que contribuyen a explicar la razón de por qué algunos individuos experimentan el síndrome y otros permanecen sin

síntomas. Entre ellas, se encuentran las características demográficas, tales como el género, la edad y el apoyo social percibido. En cuanto a género, no hay diferencias significativas o se encuentran muy entremezclados con características culturales y sociales. La edad influye en cuanto a que las personas más jóvenes tienen más probabilidades de sufrir el síndrome de neurastenia.

El modelo de Kobasa (1982, citado en Moreno y otros, 2000) señala que las personalidades resistentes a este tipo de síndromes se caracterizan por ser:

- Personas comprometidas, que tienen la tendencia a implicarse en diversas actividades e identificarse con el significado de su trabajo. Las personas son capaces de reconocer sus logros personales y se hacen cargo de sus propias decisiones y valores. En general tienen la expectativa de que serán exitosos en lo que emprendan.
- Personas que perciben control sobre su ambiente y acontecimientos, de modo que sienten que pueden manejar los estímulos en su propio beneficio.
- Personas que perciban el cambio como una oportunidad para mejorar y no como una situación de amenaza. Ello proporciona al sujeto una flexibilidad cognitiva y tolerancia a la ambigüedad y considera el cambio como característica habitual de la historia y la vida.

### **Marco contextual**

La empresa financiera a la que se refiere el presente trabajo de investigación es una de las mayores organizaciones de servicios bancarios y financieros del mundo. Prestamos servicios a aproximadamente 47 millones de clientes mediante cuatro negocios globales: Retail Banking and Wealth Management (Banca Minorista y Administración de Capital), Commercial Banking (Banca Comercial), Global Banking and Markets (Banca Global y de Mercados) y Global Private Banking (Banca Privada Global). Nuestra red abarca 71 países y territorios de Europa, Asia, Oriente Medio y África, América del Norte y América Latina.

Con alrededor de 6000 oficinas en el mundo, nuestro objetivo es estar donde está el crecimiento, conectar a los clientes con las oportunidades, coadyuvar a la prosperidad de las empresas y de las economías y, en última instancia, ayudar a la gente a hacer realidad sus esperanzas y sus ambiciones.



Con cotizaciones en la Bolsa de Valores de Londres, Hong Kong, Nueva York, París y las Bermudas, las acciones de XXX Holdings plc están en manos de unos 213 000 accionistas en 132 países y territorios.

Grupo Financiero XXX, S.A. de C.V. se encuentra integrado por las siguientes subsidiarias:

- XXX México, S.A. Banco
- XXX Seguros, S.A. de C.V.
- XXX Casa de Bolsa, S.A. de C.V.
- Global Asset Management (México), S.A. de C.V.
- XXX Servicios, S.A. de C.V.

XXX Holdings plc atiende alrededor de 47 millones de clientes alrededor del mundo y cuenta con alrededor de 6,000 oficinas en 71 países y territorios en Asia, Europa, Norteamérica, Latinoamérica, el Medio Oriente y África del Norte. Con activos por USD 2,410 mil millones al 31 de diciembre de 2015, XXX es una de las organizaciones bancarias y financieras más grandes del mundo. Las acciones de XXX Holdings plc cotizan en las bolsas de Nueva York, Londres, París, Hong Kong y Bermuda.

**Visión:**

La Empresa Financiera a la que se refiere el presente trabajo de investigación tiene como Visión "Ser el banco sustentable de México".

**Misión:**

La Empresa Financiera a la que se refiere el presente trabajo de investigación tiene la misión de "Ser un valor agregado para el negocio, mediante el fortalecimiento de las relaciones con los distintos sectores de la sociedad para que nuestra inversión sustentable contribuya a mejorar la calidad de vida de los miembros de las comunidades en las que operamos".

## **Valores**

Los Valores bajo los que se rige esta Empresa financiera son:

- Ser abiertos a diferentes ideas y culturas.
- Estar conectados con nuestros clientes, nuestra comunidad y nuestros colegas.
- Ser confiables y hacer lo correcto.

En la empresa financiera a la que se refiere el presente trabajo de investigación, le dan gran importancia a los valores. Quieren asegurarse de que sus empleados se sientan impulsados a hacer lo correcto y a actuar con integridad y valentía. De esta manera, cumplirán con las expectativas de la sociedad, de los clientes, de los organismos reguladores y de los inversionistas.

Defendiendo lo correcto, cumplen con sus compromisos, son resilientes y confiables.

Estar abiertos a diferentes ideas y culturas.

Comunican abiertamente, de manera honesta y transparente; aceptamos los desafíos y aprenden de nuestros errores.

Estar conectados de manera mutua, así como con los clientes, comunidades y organismos reguladores.

Desarrollando conexiones y, conscientes de los problemas externos, colaboran internacionalmente.

Importan las personas y sus progresos, demostrando respeto, brindando apoyo y siendo receptivos.

Para garantizar que todos los trabajadores de XXX actúen conforme a estos valores, los han transformado en un componente clave de la evaluación de desempeño anual de cada empleado.

## **Situación actual de la empresa**

Actualmente los ingenieros en sistemas de información o desarrolladores de software de esta empresa del sector financiero en la Ciudad de Toluca se encuentran en constante incertidumbre, sobre todo actualmente cuando la situación de la empresa es indefinida, esto somete a los empleados a cierto estrés por situaciones ajenas a ellos que difícilmente pueden ignorar, con los recortes presupuestales de la empresa la carga de trabajo se multiplica en los pocos empleados que aún sobreviven a los llamados “Recortes”, esta incertidumbre genera fricciones entre los empleados y cierta despersonalización, desmotivación y sentimiento de desvaloración, principales componentes del síndrome.

La empresa no presenta a sus empleados un acompañamiento de bienvenida o algún curso de inducción que haga que los empleados realmente se sientan parte de la empresa, generalmente los empleados comienzan como Outsourcing y posteriormente son contratados como Internos; sin embargo eso cada vez es menos frecuente.

Muchas son las especulaciones acerca del futuro de la empresa per siendo una de las escasas opciones en la Ciudad de Toluca donde un Ingeniero en Sistemas puede aspirar a un salario bien remunerado las opciones se cierran más y tienen que “soportar” estas situaciones.

La falta de inversión en el salario emocional por parte de la empresa y las empresas que a su vez contratan a los colaboradores han permeado la importancia que tienen los empleados para mejorar los niveles de desempeño, calidad en los trabajos, empleados felices y sobre todo la estabilidad emocional y el sentido de pertenencia

## **Metodología**

### **Tipo de estudio**

El presente trabajo es un estudio cuali-cuantitativo por ser un método establecido para estudiar de manera científica una muestra reducida de objetos de investigación que mediante el análisis de las cualidades y estadísticas pretende identificar mediante un cuestionario elaborado por Maslach Burnout en 1986 constituido por 22 ítems que plantea en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo,

su función es medir el desgaste profesional específicamente los que laboran en el área de desarrollo de software en una empresa del sector financiero.

### **Población y muestra**

El universo del presente trabajo de investigación lo conforman los integrantes de un área de desarrollo de software de un sistema financiero de la ciudad de Toluca que consta de un total de 20 colaboradores.

Los perfiles a los cuales se les aplicó el cuestionario son básicamente desarrolladores de software del área de LEAP, siendo estos el tema a analizar y los cuales tienen un rol significativo en las tareas diarias que se realizan en la empresa y de los cuales se pretende comprobar que se encuentran bajo niveles de despersonalización, agotamiento emocional y despersonalización; síntomas claros del Síndrome de neurastenia y para el cual se busca proponer una serie de actividades y tareas que lo reduzcan o eliminen.

La aplicación de los cuestionarios se aplicó a 1 administrador de proyectos, 4 líderes de proyecto y 15 especialistas.

### **Diseño de la investigación**

En 1993, Maslach definió la neurastenia como “un síndrome psicológico de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal; refiriendo el agotamiento personal, como el agotamiento de energía o recursos emocionales, y la despersonalización, al desarrollo de actitudes negativas y cínicas hacia las personas que reciben los servicios. La carencia de la realización personal se refiere a la tendencia de evaluar el propio trabajo, pero es una evaluación que frecuentemente tiene sentimientos de insuficiencia y pobre autoestima (Bakker y Schaufeli, 2000). Dicho autor creó un instrumento para medir el síndrome de neurastenia que consta de 22 reactivos medidos en escala Likert, redactadas en afirmaciones referidas a las actitudes, emociones y sentimientos que el profesional muestra hacia el trabajo y hacia los receptores de sus servicios. Los reactivos se responden dependiendo de la frecuencia con la que la persona que responde experimenta estos sentimientos. Los reactivos son respondidos en escala Likert en la cual: 0= nunca, 1=pocas veces al año, 2= una vez al mes, 3= pocas veces al mes, 4=una vez por semana, 5= varias

veces por semana y 6= todos los días. Este cuestionario evalúa el síndrome de neurastenia a partir de las tres dimensiones que lo componen:

Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal. (Aranda C. 2004).

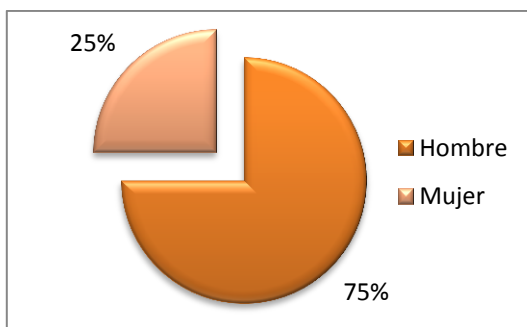
Esta investigación se llevó a cabo mediante la recolección de datos por medio de un instrumento elaborado por Maslach Burnout en 1986 que consta de 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo, la nuncio de este instrumento es medir el desgaste profesional específicamente los que laboran en el área de desarrollo de software en una empresa del sector financiero.

Los resultados de cada subescala:

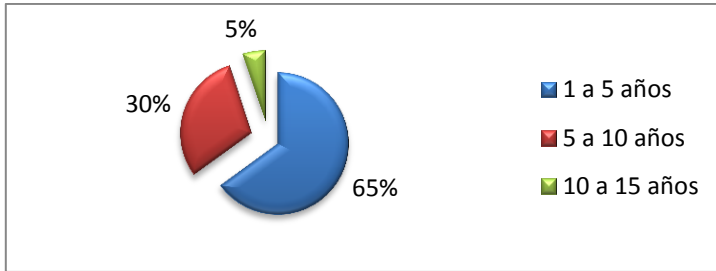
- Subescala de agotamiento emocional: valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. (Puntuación máxima 54)
- Subescala de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. (Puntuación máxima 30)
- Subescala de realización personal: evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. (Puntuación máxima 48)

### Resultados obtenidos

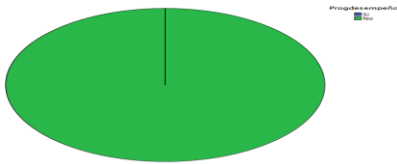
La muestra se encuentra constituida significativamente por personas del género masculino



La mayoría de las personas que laboran en el área de Desarrollo de Software de este sector financiero tienen entre 1 - 5 años de antigüedad en la Empresa



Las personas que laboran en el área de desarrollo de software de un sistema financiero de la ciudad de Toluca NUNCA han sido sometidas a algún programa de desempeño.

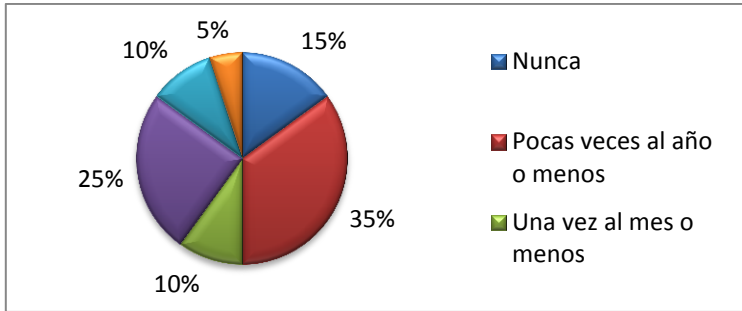


Esta gráfica representa el cómo esta organización teniendo un promedio de empleados con antigüedad de entre 1-5 años como se muestra en la imagen anterior; jamás ha presentado para ellos un programa de desempeño donde pudieran establecerse metas profesionales, plan de carrera o bien algún tipo de seguimiento a su desempeño, si bien el personal estudiado en su mayoría son externos y no gozan de las mismas prestaciones, ninguno de los dos sectores ha sido incluido en estos planes.

**Resultados Relacionados Al Factor Agotamiento Emocional**

**Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo**

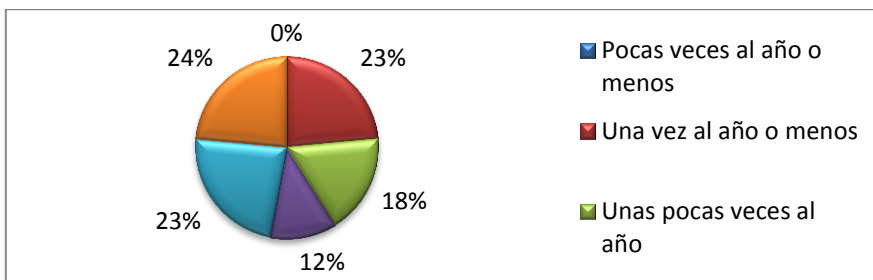
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	15,0	15,0	15,0
Pocas veces al año o menos	7	35,0	35,0	50,0
Una vez al mes o menos	2	10,0	10,0	60,0
Unas pocas veces al mes	5	25,0	25,0	85,0
Pocas veces a la semana	2	10,0	10,0	95,0
Todos los días	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	



La mitad de las personas que contestaron el cuestionario se sienten defraudados por su trabajo más de una vez al mes.

**Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado**

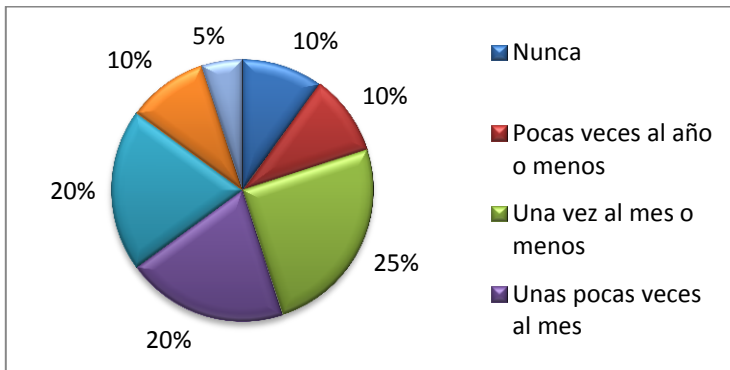
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Pocas veces al año o menos	0	20,0	20,0
	Una vez al año o menos	4	20,0	40,0
	Unas pocas veces al año	3	15,0	55,0
	Una vez a la semana	2	10,0	65,0
	Pocas veces a la semana	4	20,0	85,0
	Todos los días	4	15,0	100,0
	Total	3	100,0	100,0



La cuarta parte de los colaboradores entrevistados y a los cuales se les aplicó este cuestionario afirman estar cansados después de la jornada laboral

**Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	2	10,0	10,0	10,0
Pocas veces al año o menos	2	10,0	10,0	20,0
Una vez al mes o menos	5	25,0	25,0	45,0
Válido Unas pocas veces al mes	4	20,0	20,0	65,0
Una vez a la semana	4	20,0	20,0	85,0
Pocas veces a la semana	2	10,0	10,0	95,0
Todos los días	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

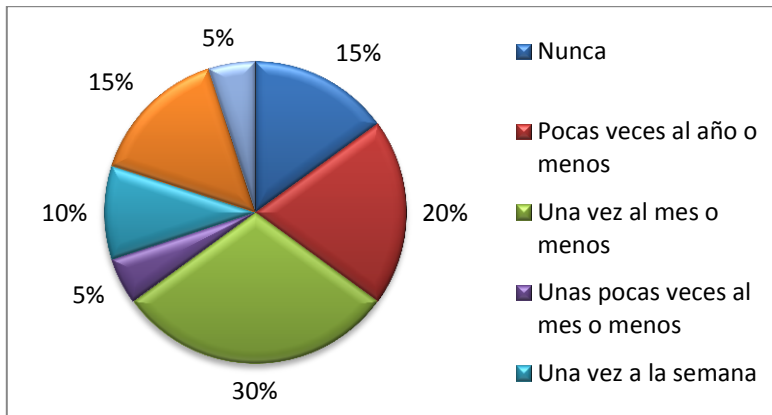


Los cuestionarios aplicados revelan que el 65 % de los estudiados han sentido agotamiento por las mañanas al enfrentarse a una jornada de trabajo, el 10 % nunca ha tenido esa sensación y el resto



**Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa**

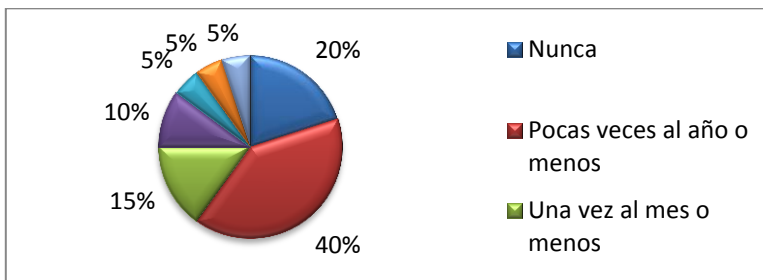
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	15,0	15,0	15,0
Pocas veces al año o menos	4	20,0	20,0	35,0
Una vez al mes o menos	6	30,0	30,0	65,0
Unas pocas veces al mes o menos	1	5,0	5,0	70,0
Una vez a la semana	2	10,0	10,0	80,0
Pocas veces a la semana	3	15,0	15,0	95,0
Todos los días	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	



EL 65% de la población aseguró que le cansa trabajar todo el día con más personas al menos una vez al mes.

**Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	4	20,0	20,0	20,0
Pocas veces al año o menos	8	40,0	40,0	60,0
Una vez al mes o menos	3	15,0	15,0	75,0
Unas pocas veces al mes	2	10,0	10,0	85,0
Una vez a la semana	1	5,0	5,0	90,0
Pocas veces a la semana	1	5,0	5,0	95,0
Todos los días	1	5,0	5,0	100,0
Total	20	100,0	100,0	

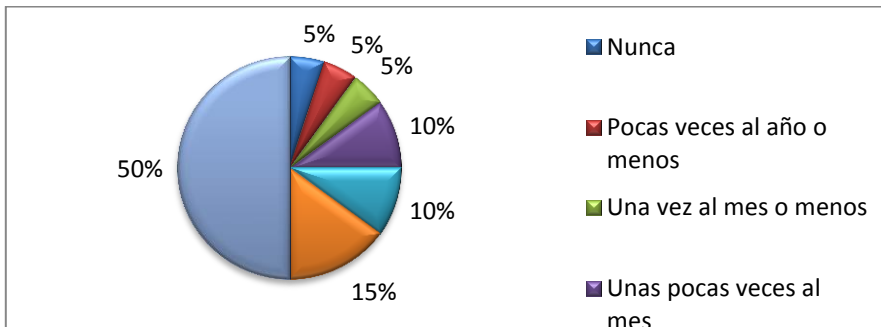


El 60 % de los cuestionarios aplicados revelan que aún no se encuentran al límite de sus posibilidades

**Resultados Relacionados Al Factor Realización Personal**

**Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que atender**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	1	5,0	5	5
Pocas veces al año o menos	1	5,0	5	10
Una vez al mes o menos	1	0	0	10
Válido Unas pocas veces al mes	2	10,0	10	20
Una vez a la semana	2	10,0	10	30
Pocas veces a la semana	3	15,0	15	45
Todos los días	10	55,0	55	100
Total	20	100,0	100,0	

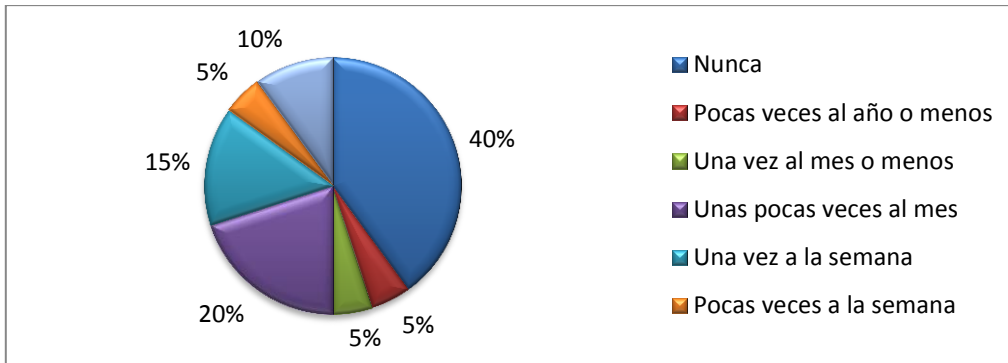


La mitad, es decir el 50 % de los cuestionarios aplicados nos dicen que no diariamente sienten dificultad por entender a las personas que deben atender en este caso usuarios de negocio.

**Resultados Al Factor De Despersonalización**

**Siento que estoy tratando a algunos beneficiados de mí como si fuesen objetos impersonales**

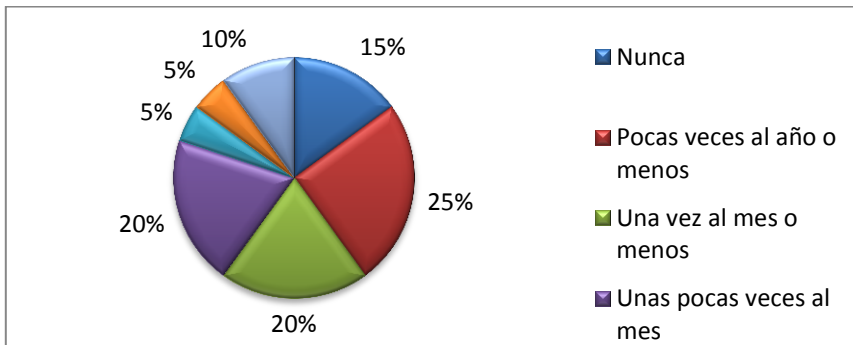
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	8	40	45
	Pocas veces al año o menos	1	5	50
	Una vez al mes o menos	1	5	55
	Unas pocas veces al mes	4	20	75
	Una vez a la semana	3	15	90
	Pocas veces a la semana	1	5	95
	Todos los días	2	10	100
	Total	20	100	100,0



EL 60% de los cuestionarios aplicados nos demuestran que al menos alguna vez al año han sido tratados como objetos impersonales

**Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente**

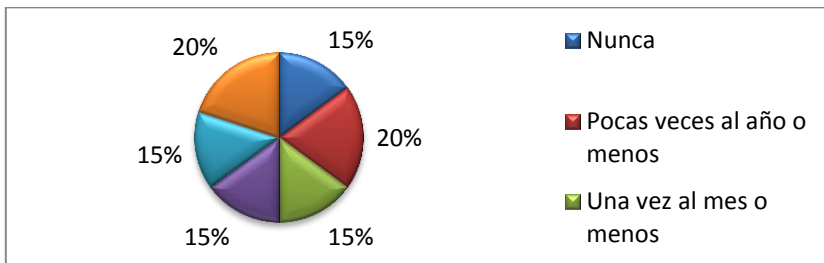
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	15	15	15
Pocas veces al año o menos	5	25	25	40
Una vez al mes o menos	4	20	20	60
Unas pocas veces al mes	4	20	20	80
Una vez a la semana	1	5	10	90
Pocas veces a la semana	1	5	0	90
Todos los días	2	10	10	100
Total	20	100	100,0	



El 85% de los cuestionarios aplicados nos demuestran que han sentido la preocupación de sentir que su trabajo los esté endureciendo emocionalmente.

**Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente.**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Nunca	3	15	15	15
Pocas veces al año o menos	4	20	25	40
Una vez al mes o menos	3	15	20	60
Válido Unas pocas veces al mes	3	15	20	80
Una vez a la semana	3	15	10	90
Pocas veces a la semana	4	20	0	90
Todos los días		0	10	100
Total	20	100	100,0	



85% de los sujetos a los que se les aplicó el cuestionario afirman alguna vez haber sentido que realmente no les importa lo que les ocurra a las personas que deben atender.

---

## Conclusiones y Propuesta

### Conclusiones

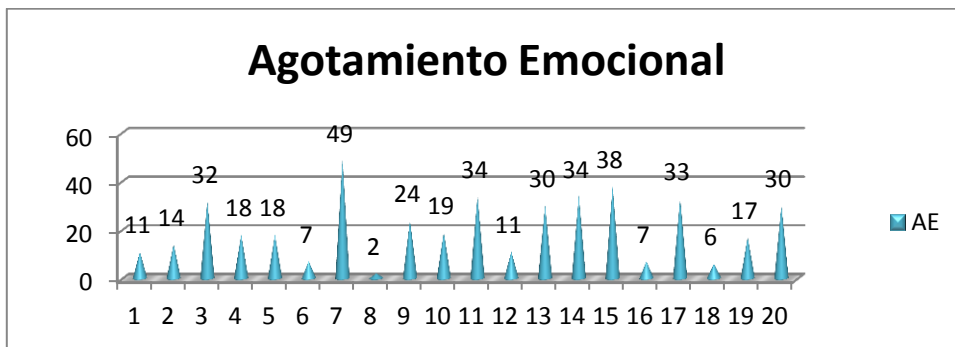
Después de presentar los resultados obtenidos por el instrumento aplicado podemos resumir que los empleados de este sector financiero en la Ciudad de Toluca muestra señas particulares de padecer Síndrome de neurastenia dado que debido a los resultados obtenidos de los cuestionarios aplicados a 20 personas del área de desarrollo de software de una empresa del sistema financiero de la ciudad de Toluca notamos que de manera sobresalientemente se muestran síntomas de falta de realización personal.

Se consideran que las puntuaciones del MBI son bajas entre 1 y 33. Puntuaciones altas en los dos primeros y baja en el tercero definen el síndrome.

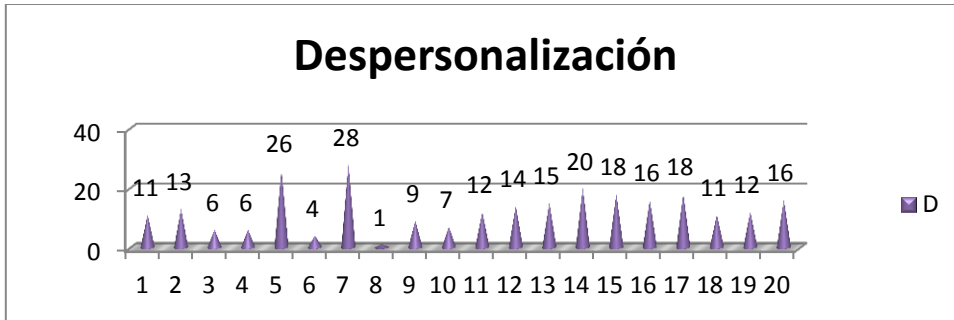
**Sin embargo aún no es un caso grave, como se puede observar en las gráficas así como hay colaboradores realmente afectados por el Síndrome de neurastenia hay una gran parte que se siente satisfecho con sus labores.**

### Resultados presentados por subescala

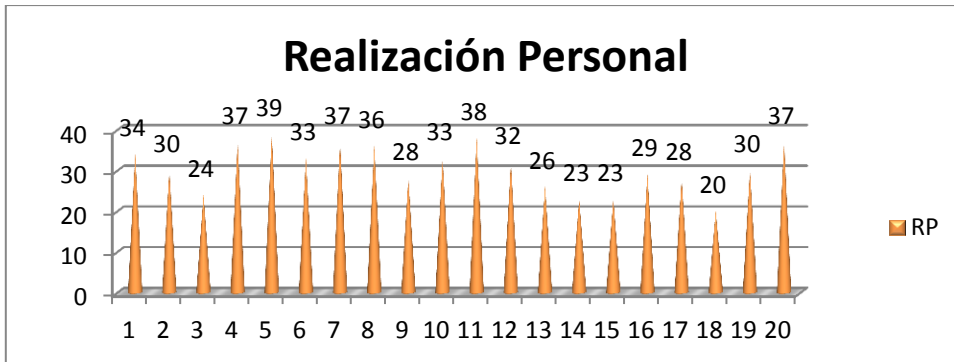
1. Subescala de agotamiento emocional. Consta de 9 preguntas. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Puntuación máxima 54



- Subescala de despersonalización: valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y distanciamiento. (Puntuación máxima 30)



- Subescala de realización personal: evalúa los sentimientos de auto eficiencia y realización personal en el trabajo. (Puntuación máxima 48)



Una de las variables encontradas al aplicar los cuestionarios y al estudiar los motivos del síndrome de neurastenia al manifestarse es la falta de motivación que sufren los empleados al mantenerse en constante monotonía y aburrimiento en el área laboral, con esta propuesta se pretende concientizar a los directivos sobre la falta de interés en las necesidades humanas que se tienen actualmente en esta área de desarrollo de software de una empresa financiera, donde las marcas número 1 en el mercado están interesadas en mantener felices a sus empleados, ofrecerles una calidad de vida mejor a la que tienen y hacer de su lugar de trabajo mejores lugares para trabajar relacionándolo al salario emocional.

El salario emocional se refiere a todas aquellas retribuciones no económicas que el trabajador puede obtener de la empresa y su objetivo es incentivar de forma positiva la imagen que tiene sobre su ambiente laboral así como incrementar su productividad,



satisfacer las necesidades personales, familiares o profesionales de los colaboradores y así contribuir a mejorar su calidad de vida y fomentando un buen clima organizacional.

Si se consigue un buen salario emocional, la empresa también logrará disminuir la rotación de personal y el ausentismo, lo que se traduce en la reducción de costos administrativos.

Es de suma importancia hacer partícipe a los colaboradores de los valores de la empresa permitir que se involucren con la filosofía, misión, visión organizacionales permitirá que los empleados comprendan mejor su labor dentro de la organización, normalmente los empleados no conocen la importancia de estos y de cómo su esfuerzo se ve reflejado para lograr alcanzar dichos objetivos y así conocer mejor el rumbo que llevan sus actividades día a día.

Además de las actividades para un plan de motivación se debe considerar un plan de mejora integral que consta de los siguientes rubros:

1. Programa de inducción laboral.
2. Programa de empowerment durante el ciclo del desarrollo de software.
3. Programa de capacitación y desarrollo de competencias y rotación de funciones
4. Programa de administración por objetivos.
5. Programa de recompensas y premios.
6. Programa de concientización hacia el respeto al horario laboral

### **1. Programa de inducción laboral**

**Objetivo:** Reforzar la identificación laboral de los trabajadores e involucrar a los trabajadores de nuevo ingreso, crear vínculos de identidad laboral.

Este programa atiende las dimensiones supervisión, condiciones y procedimientos de operación, compañeros y naturaleza del trabajo.

Estrategia 1: Campaña de concientización sobre el reglamento interno

**OBJETIVO:** Reforzar el reglamento de la empresa, lo cual ayudará marcar el rumbo de las actividades que se desarrollan dentro de las direcciones que la conforman. También

establecerán los lineamientos para que los empleados realicen sus actividades de manera adecuada.

Algunos de los puntos que debe incluir son:

- Requisitos para el ingreso de personal.
- Horario de entrada y salida.
- Forma de pago.
- Tiempo destinado para tomar alimentos.
- Periodos de descanso durante jornada de trabajo.
- Obligaciones de la empresa.
- Obligaciones y responsabilidades de los jefes.
- Obligaciones y responsabilidades de los trabajadores.
- Limpieza y uso de lugares, vehículos y equipo.
- Primeros auxilios.
- Disciplinas y sanciones.

Esta campaña sobre el reglamento puede ser elaborado por el personal perteneciente a la empresa, por lo que no representa un costo.

### **Estrategia 2:** Manual de inducción laboral

**OBJETIVO:** Reafirmar la identidad laboral de los trabajadores que pertenecen al sistema financiero mediante un manual que será entregado a los trabajadores de nuevo ingreso una vez que sean parte de la empresa (internos o externos) de esta manera se pretende mostrar la importancia de sus funciones para la empresa, la delicadeza de sus acciones y las consecuencias que pudieran desencadenarse si no se cumpliera con las normas; este manual debe contener:

- La misión, visión, objetivos, políticas, valores, funciones, actividades, estructura orgánica, directorio telefónico.

El manual de inducción será entregado a los trabajadores en un curso de inducción con las características siguientes:

- Deberá ser impartido por personal de recursos humanos.

- Se realizará un curso para cada dirección en el que asistan todos los trabajadores.
- Se detallaran las funciones y actividades que se realizan en toda la empresa y cada una de las direcciones como un panorama general.
- Será realizado en un horario laboral en sesiones de no más de tres horas y dentro de las instalaciones.
- El curso deberá cumplir con el objetivo que es integrar a los nuevos miembros permitiendo la participación y la retroalimentación.

Es importante impartir el curso de manera inmediata a todo el personal. Los trabajadores que ingresen de manera posterior a éste recibirán el curso y el manual de manera individual. El manual puede ser elaborado por personal de Recursos Humanos, por lo que no generará un costo, el medio de divulgación será la intranet y el manual o de manera digital enviarse por correo.

### **Programa de capacitación y desarrollo de competencias y rotación de funciones**

Objetivo: propiciar en los empleados la interacción entre ellos, conocer los roles que desempeñan diferentes personas en su propia área y mantener la necesidad de conocer más sobre diferentes funciones, esto permitirá a los empleados sentirse motivados por aprender nuevas funciones y no encasillarse en un solo rol.

### **Programa de recompensas y premios**

Objetivo: mejorar la satisfacción del trabajador con estrategias que estimulen el desempeño laboral, fomenten la motivación de los trabajadores y eviten injusticias o preferencias laborales.

Las dimensiones que atiende este programa son pago, prestaciones, recompensas o premios, compañeros y comunicación.

Estrategia 1: Reuniones para la difusión de prestaciones institucionales

El fin de esta propuesta es realizar reuniones por cada área para que los trabajadores conozcan a fondo las prestaciones culturales, deportivas, académicas, periodos vacacionales, días de descanso e instalaciones que ofrecen la empresa para ellos y sus familias. De esta manera los trabajadores se darán cuenta que la empresa cuenta prestaciones y facilidades que otras organizaciones no tienen.

Las reuniones deben de:

- Incluir a todos los trabajadores.
- Propiciar su participación y retroalimentación.
- Realizarlas en horarios de trabajo.

#### Estrategia 2: Reuniones extra laborales directivos-empleados

Esta propuesta consiste en que los directores de cada área ofrezcan de manera mensual una invitación a comer los dos trabajadores que hayan mostrado el mejor desempeño durante ese periodo. Esto además de mantener satisfecho al trabajador también permitirá a los superiores conocerlos mejor, en cuanto a sus necesidades, opiniones y fomentará la comunicación entre ambas partes. También permitirá conocer más a fondo recompensas y premios que pudieran ser gratificantes para los empleados.

#### Estrategia 3: Celebración de cumpleaños

Se propone que en cada dirección:

- Se publiquen los cumpleaños en una mampara, el boletín de investigación o en redes sociales (*twitter, Facebook, etc.*).
- Dedicar un espacio de tiempo laboral a la celebración de los festejados.
- Realizar una pequeña cooperación entre los trabajadores para dar un presente.
- Partir un pastel.
- Otorgar al festejado la tarde libre.

#### Estrategia 4: Tarde libre y permisos extra laborales

En busca de beneficiar a todos los trabajadores, se propone:

- La realización de un sorteo en el cual se asigne a cada empleado una tarde libre, evitando descuidar las áreas de trabajo.
- Flexibilidad de otorgar permisos para atender asuntos extra laborales, siempre y cuando estos no sean constantes y sobre todo que el trabajador esté al corriente en sus actividades.

Estrategia 5: Implementación de redes sociales

En la actualidad las redes sociales se han convertido en herramientas de uso común y de gran importancia para las personas, debido a que sirven como plataforma para compartir información e interactuar con la sociedad.

Esta propuesta consiste en implementar el acceso a redes sociales a todos los empleados con el fin de:

- Compartir información de manera más ágil.
- Ayudará a que los trabajadores sientan la confianza por parte de sus jefes y directivos y que a su vez se pueda generar en ellos un sentido de responsabilidad hacia su uso.

## Bibliografía

Aceves, G. A. (2006). Síndrome de Burnout. Archivos de Neurociencias, 11, 4, 305-309.

Avalos, N. S Y García G. C, “Burnout (Desgaste Laboral En Personal Administrativo De La Universidad Del Valle De México Campus Tlalpan”

Moreno Jiménez Bernardo - 2007; El Síndrome de Quemarse Por el Trabajo: (Burnout): Grupos Profesionales de Riesgo

Borda, M., Navarro, E., Aun, E., Berdejo, H., Racedo, K. y Ruiz, J. (2007). Síndrome de Burnout en estudiantes

Buzzetti Bravo, Marcela De La Asunción (2005) “Validación Del Maslach Burnout Inventory (Mbi), En Dirigentes Del Colegio De Profesores A.G. De Chile”

Bornstein David - 2005; Como Cambiar El Mundo: Los Emprendedores Sociales Y El Poder De Las Nuevas Ideas

Bornstein David - 2005; Como Cambiar El Mundo: Los Emprendedores Sociales Y El Poder de Las Nuevas Ideas de internado del Hospital Universidad del Norte. Salud Uninorte, 23, 1, 43-51.

Fernández García, Ricardo (2010).La Productividad Y El Riesgo Psicosocial O Derivado De La Organización Del Trabajo.

Rodríguez Francisco Gil, Carlos María Alcover de la Hera - 2003; Introducción a la psicología de las organizaciones

Monte Gil, Pedro R. (2005). El Síndrome De Quemarse Por El Trabajo (Burnout): Una Enfermedad Laboral En La Sociedad Del Bienestar.

Rodríguez Gil, Francisco; Alcover De La Hera, Carlos María (2003). Introducción A La Psicología De Las Organizaciones

Gil, P. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. Anales de Psicología, 15, 261-268.

Gillespie, P. (2009). Tipos De Burnout. Recuperado 22 De Noviembre De 2014. [Http://Contenidos-Universia.Es/Especiales/Burn-Out/Tipos/Index.Htm](http://Contenidos-Universia.Es/Especiales/Burn-Out/Tipos/Index.Htm)

Goleman, Daniel (2012).Inteligencia Emocional

Kalimo, R.; Pahkin, K.; Mutanen, P. Y Toppinen, S. (2003) “Staying Well or Burning Out At Work:

Maslach, C. (2003) “Job Burnout: New Directions in Research and Intervention” American Psychological Society, Vol.12, No 5

Maslach, C. Y Leiter, P. (1997) “The Truth About Burnout: How Organizations Cause Personal Stress And What To Do About It”, Jossey- Bass Inc. Publishers, San Francisco, California, E.U.A.

Maslach, C.; Leiter, P. Y Schaufeli (2001) “Job Burnout”, Annual Review of Psychology, Vol. 52, Pgs. 397- 422

Meheer Cobarrubia, Juliana (2012) “Estrategias Para Disminuir El Síndrome De Burnout En El Docente Venezolano De Las Escuelas Básicas”

Moreno Jiménez, Bernardo (2007). El Síndrome De Quemarse Por El Trabajo: (Burnout): Grupos Profesionales De Riesgo

Ramos Díaz Natalia y Pablo Fernández Berrocal - 2004; Desarrolla tu inteligencia emocional

Pedro R. Gil Monte - 2005; El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar.

Peiró, J., González-Roma, V., Tordera, N. Y Mañas, A. (2001). “Does Role Stress Predict Burnout among Health Care Professionals?” Psychology and Health, Vol. 16, Pgs. 511 – 525

Fernández García Ricardo - 2010; La productividad y el riesgo psicosocial o derivado de la organización del trabajo.

Work Characteristics and Personal Resources as Long-Term Predictors”, Work & Stress, Vol.17, No2, Pgs. 109 – 122