

Niveles de estrés y síndrome de Burnout en contadores públicos colombianos

Loaiza B., Edilgardo ; Peña, Aura E.

Recibido: 12-12-2011 - Revisado: 16-03-2012 - Aceptado: 27-04-2012

Loaiza B., Edilgardo

Contador Público
Administrador en salud
Especialista en Métodos Administrativos y de Producción
Candidato a Doctor en Ciencias Contables
Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid - Colombia
edilgardo@gmail.com

Peña, Aura E.

Lcda. en Contaduría Pública
Abogada
Doctora en Educación
Universidad de Los Andes - Venezuela
auraelen@ula.ve

Se determinaron niveles de estrés y síndrome de Burnout en Contadores Públicos Colombianos y su relación con variables sociodemográficas y ocupacionales mediante pruebas de independencia χ^2 cuadrado; las dimensiones del Burnout se observaron desde sus componentes, determinando características de la población. Se realizó un estudio transversal, a 872 Contadores Públicos, utilizando el "Maslach Burnout Inventory" y el cuestionario para evaluación del estrés del Ministerio de Salud y la protección social, la confiabilidad de los instrumentos (Alfa de Cronbach) fueron de 0.876 y 0.926 respectivamente. Se halló que 59.4%, tiene nivel alto de Burnout y 40.3% tiene nivel medio. 61.8%, tiene un nivel de estrés muy alto, 17.1% tiene un nivel alto y 47% mostró un nivel alto de Burnout y un nivel muy alto de estrés. Se evidenció alto riesgo psicosocial según la normativa del Ministerio de Salud y se encontraron características workaholicas y de engagement en la población.

Palabras clave: Estrés, síndrome de Burnout, estrés laboral, estrés del contador, Burnout en el contador.

RESUMEN

In this article were determined stress levels and Burnout Syndrome in Colombian public accountants and its relationship to social-demographic and occupational variables using chi-square tests of independence; the Burnout Syndrome dimensions were observed from its components, determined by the characteristics of the population. It was made a transversal study to 872 public accountants, using the "MaslachBurnoutInventory" and the stress evaluation questionnaire made by the Ministry of Health and Social Protection , the reliability of the tests (alfa de cronbach) were 0,876 and 0,926. It was found that 59,4% of accountants have a high level of Burnout Syndrome and 40,3% have a medium level. Otherwise, 61,8% have a high stress level, 17,1% have a high level , and 47% have a high level of Burnout Syndrome and a high stress level. It was shown a high psychosocial risk, according to the Ministry of Health, and it was found "workaholic" characteristics in the population.

Keywords: stress, Burnout Syndrome, work stress, accountants stress, Burnout Syndrome in public accountants.

ABSTRACT

1. Introducción

El tema del estrés y síndrome de Burnout en el Contador Público no ha arrojado mucha evidencia al momento de realizar su rastreo, sin embargo, Montoya & Posada (2007, p. 15), en trabajo de grado sobre riesgos psicosociales en personas que laboran en áreas administrativas en la ciudad de Medellín, mencionan a los contadores públicos entre otros profesionales como "trabajadores que tienden a sufrir de marcados síntomas y dolencias por las características y condiciones de sus trabajos, que no sólo causan ausentismo laboral sino también dañan en forma lenta y progresiva la salud física y mental" y menciona entre otros trastornos:

El de columna, por las posiciones poco ergonómicas, las tendinitis y tenosinovitis, que son la expresión de los movimientos derivados del uso del mouse, irritabilidad de ojos como consecuencia del uso permanente del computador lo que en ocasiones disminuye la visión, síndrome del ojo seco dado por la falta o disminución del parpadeo entre otros síntomas y afecciones (Posada, p. 18)

Para el caso de empleados administrativos del sector bancario y que incluye al contador público afirma que:

La expansión de los servicios bancarios en el país y la incorporación creciente de nuevas tecnologías, vienen

generando factores de riesgo en el sector, siendo los principales, aquellos que se relacionan con la carga mental, ya que a medida que se aumenta la tecnificación, disminuye la creatividad, se empobrece el contenido del trabajo y aumenta la monotonía (Posada, p.14).

Situación que no se aleja de la práctica del contador sobre todo en cargos de responsabilidades medias que repiten mes tras mes un sinnúmero de actividades que podrían generar sensaciones de monotonía.

En el ámbito internacional, la psicoanalista Villavicencio (2006, pp. 6-10), alertaba desde México, sobre el riesgo psicosocial de los contadores públicos. En su estudio exploratorio a 107 estudiantes de contaduría pública y, luego de aplicar la escala de reajuste social de Thomas Holmes y Richard Rache, que es un cuestionario para medir el bienestar holístico, integrando aspectos como ejercicio físico, nutrición, recreación y apoyo social, se mostró que 70%, manifestaron inestabilidad psicológica y pueden estar en una fase crítica para afrontar el estrés, argumentando en una de sus conclusiones que “considerando factores externos como la contaminación, la inseguridad, los problemas económicos y de desempleo así como factores subjetivos de cada persona, se presenta un panorama poco alentador que amerita buscar medidas preventivas al estrés”. (Nro de página)

En Tailandia, se realizó un estudio sobre el estrés del auditor Wittayapoom, (2007, p. 138-144), su autor, analizó desde la estadística descriptiva la relación de tres elementos: las funciones del auditor, la satisfacción en el trabajo y la motivación, con el nivel de estrés, en dicho estudio, se investigaron 119 auditores (contadores públicos certificados) de grandes y medianas empresas, los resultados mostraron que el nivel de estrés estaba relacionado con la presión por el tiempo y el cumplimiento de protocolos formalizados y estructurados, que si bien favorecen la culminación exitosa del trabajo, afecta la calidad de los informes de auditoría, y que como consecuencia, disminuye la motivación por el ambiente adverso generado en las relaciones laborales y el ambiente organizacional, con repercusiones graves en los índices de productividad, de calidad y de salud mental del contador.

También en Tailandia, un estudio afirma que los contadores

públicos están en condiciones de tener influencias negativas sobre la satisfacción laboral; los resultados mostraron que todas las dimensiones de estrés de rol (conflicto de rol, ambigüedad de rol, y la sobrecarga de rol), tienen importantes asociaciones negativas con la satisfacción laboral de los contadores y, que aquellos con el mayor nivel de conflicto, ambigüedad, y sobrecarga de rol, tienden a tener menor satisfacción, lo que afecta los niveles de motivación y por consiguiente, los niveles de productividad y calidad del trabajo. En este estudio también se afirma que, como el crecimiento y la sostenibilidad, exige un aumento en la excelencia de la práctica y el rendimiento, el contador público explota su estrés de rol, para mejorar la eficiencia de sus prácticas y sus resultados, y así, efectivamente alcanzar el éxito y la satisfacción en el trabajo, obtener distinciones y reconocimientos, incrementar el empleo y la sostenibilidad, y alcanzar reputación e imagen, en los mercados en donde se desenvuelve. (Ussahawanitchakit, 2008).

Este fenómeno se observa metódicamente en Colombia, partiendo de algunas características en el desempeño de la profesión contable, y en la cual se establecen los siguientes determinantes: La presión por cumplir en forma exegética normas de tipo contable, tributaria, comercial y laboral que soportan los registros contables y elaboración de declaraciones tributarias y estados financieros; la presión administrativa para recibir información financiera en tiempo real u oportuna; la presión internacional cada vez mayor para que en Colombia se adopten las normas internacionales de contabilidad, la presión de la sociedad para que este profesional contribuya a restaurar confianza pública ya que con su firma, atesta la veracidad de la información contable y económica del sector público y privado generando una disfunción del rol derivada de las complejas transacciones comerciales y demandas de tipo administrativo.

Se plantearon las siguientes preguntas: ¿Cuáles son los niveles de estrés y síndrome de Burnout del contador público colombiano?, ¿Cuál es la relación de las variables sociodemográficas y ocupacionales con los niveles de estrés y síndrome de Burnout?, ¿Cuál es la relación de las dimensiones del Burnout con los resultados del mismo?, ¿qué relación existe entre los resultados de estrés y síndrome de Burnout?

El objetivo fue determinar los niveles de estrés y síndrome de Burnout en contadores públicos colombianos y su relación con variables sociodemográficas y ocupacionales, la relación de los resultados de las dimensiones del síndrome del Burnout con los resultados finales y el cruce de los dos instrumentos aplicados.

2. Conceptos básicos de estrés

Algunas definiciones sugieren que el estrés es una respuesta a los factores de riesgo psicosocial laboral que se ha desarrollado conjuntamente con la tecnología, la información, los procesos, el mercado y la economía y con este desarrollo, las demandas de competencias son cada vez mayores por parte de las organizaciones a los trabajadores y entre estos se encuentra el contador público.

Brian Inglis (1968), citado por Rodríguez (1998, s/p), define que “el estrés es una condición de salud ocupacional que vemos frecuentemente y que va en aumento con posible daño a la salud de los trabajadores y a la economía de la empresa” Rodríguez controvierte esta definición y no es para menos, ya que la definición de Brian data del año 1968, y el estrés se ha venido desarrollando y cambiando en cuanto a sus manifestaciones y consecuencias, y a medida que se desarrolla también la industria, y aparecen nuevos roles laborales. Rodríguez, lo confirma cuando argumenta que el estrés puede presentarse de diversas formas y de intensidades variables, incluso, desde la perspectiva ocupacional, advirtiendo que el estrés, puede llegar a causar invalidez psicológica y otras alteraciones patológicas más o menos graves, las cuales pueden llegar a afectar no solo, a la persona que lo sufre en forma directa, sino, a las personas que le rodean y especialmente, a su familia.

Williams & Cooper, (2006, pp. 17-19), describen un modelo que explica el estrés denominado “modelo de cuatro vías del estrés” e involucran la personalidad del individuo, las fuentes de presión, los mecanismos de afrontamiento y los resultados que pueden ser el crecimiento personal o el estrés. En este modelo se consideran “las diferencias individuales en la que cada individuo interpreta los sucesos de forma diferente ya que existen personalidades distintas y por lo tanto formas diversas de comportamiento”, cuando los niveles de presión percibidos se encuentran dentro de las capacidades de afrontamiento “los resultados son positivos y

se manifiestan en un crecimiento personal” pero cuando ocurre lo contrario, se presenta un “efecto negativo que ocurre cuando la presión percibida en un individuo supera la capacidad percibida de afrontamiento” en este caso se presenta el estrés.

Pero, la definición que se utilizó de soporte para el diseño de este estudio, es la definición del Ministerio de Salud y la Protección Social de Colombia, la cual, reúne varios elementos estudiados y se refiere a la, “Respuesta de un trabajador tanto a nivel fisiológico, psicológico como conductual, en su intento de adaptarse a las demandas resultantes de la interacción de sus condiciones individuales, intralaborales y extra laborales” Resolución 2646, (2008).

Como consecuencias del estrés, Martínez Ruiz (2005), citado por Colunga et. al, (2008, p. 38), argumenta que:

El estrés laboral genera un conjunto de consecuencias y las categoriza de la siguiente manera: A nivel del sistema de respuesta fisiológica se presenta taquicardia, sudoración, alteración del sistema respiratorio, aumento de la tensión muscular entre otros, a nivel del sistema cognitivo, se manifiesta con indecisión, baja concentración, mal humor entre otros y a nivel del sistema motor se manifiesta con hablar rápido, tartamudeo, voz entrecortada, exceso y/o falta de apetito entre otros.

Aspectos que se salen del ámbito de la salud, pero son importantes al momento de evaluar las consecuencias del estrés, y que de hecho, se tendrán en cuenta como variables del costo al momento de valorar “el costo del éxito” tal y como los muestra Williams & Cooper, (2006, p. 18), clasificándolos y dando importancia:

Al absentismo por enfermedad ya que la empresa debe cubrir incapacidades y reemplazos, litigios y costos jurídicos debido a fallos en favor del trabajador cuando se comprueban daños corporales y mentales como resultado de la presión en el trabajo, indemnizaciones, cuando la empresa asume costos por algún tipo de discapacidad parcial o total desarrollada en el trabajador como producto del estrés.

Los autores mencionan otras variables del costo no tan directos pero existentes, como costos por responsabilidad social y legal,

rotación de personal, daño en planta, productos y maquinaria por accidentes, capital intelectual perdido entre otros.

Lovelace, Manz, & Alves, (2007: s/p), contribuye con una visión multidisciplinar de estrés en el trabajo y la salud de los líderes, desde la preparación física, la psicología social y los resultados de las demandas laborales de alto y bajo control del empleo, determinó que los resultados de los entornos de trabajo de alta exigencia administrativa y liderazgo aumentan el riesgo de enfermedad y la tensión psicológica. Por otro lado, en cuanto al manejo del estrés, los resultados de los entornos de trabajo activos en materia de salud eran la regeneración saludable y una mayor participación.

Los sistemas de vigilancia epidemiológica en Colombia, mediante norma de obligatorio cumplimiento, las organizaciones, conjuntamente con expertos y las administradoras de riesgos profesionales, deben identificar el origen de las patologías causadas por el estrés para intervenirlas según lo disponga la normatividad en salud e higiene ocupacional, Resolución 2646, (2008).

Reuniendo los conceptos anteriores, y en contraste con las prácticas profesionales del contador público en Colombia, es observable en aquellos que se desempeñan en aéreas tributarias y contables, los frenéticos afanes que involucran largas jornadas con excesivas cargas mentales y presiones del tiempo y de la forma para cumplir con exegesis la normativa contable y tributaria, identificando con facilidad los síntomas y comportamientos expuestos.

3. Conceptos básicos del síndrome de Burnout

Ortega & López, (2004, p. 139), relatan que el psiquiatra Norteamericano, Herbert J Freudenbergel:

Observó en un hospital de New York, a un grupo de voluntarios que trabajaban con toxicómanos, y al cabo del tiempo sufrían una pérdida de energía, para luego llegar al agotamiento y desmotivación de su labor. En 1974, Freudenberg describió a estas personas como menos sensibles, poco comprensivas y agresivas en su relación con los pacientes, incluso dándoles un trato distante y cínico.

Maslach y Jackson (1981), citados por Gil-Monte & Peiró, (1997, p. 14), han realizado un registro y seguimiento del síndrome de burnout y argumentan que:

A lo largo de los años, el síndrome de quemarse por el trabajo, ha quedado establecido como una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos y hacia las personas con las que se trabaja (actitudes de despersonalización) y hacia el propio rol profesional (falta de realización personal en el trabajo), así como la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado.

Luego Ortega & López (2004, p. 141), registran en su estudio, algunas de las investigaciones que se han realizado comprobando su presencia en “directivos, maestros, ejecutivos, abogados, trabajadores sociales, vendedores, pero principalmente en las personas que trabajan en la enseñanza y en el sector salud”. Argumentan las autoras según su revisión bibliográfica que “Los síntomas son la depresión, ansiedad, desánimo, fatiga, nerviosismo y falta de concentración, y con frecuencia se acompaña de úlceras gastrointestinales u otros problemas estomacales, dolores fuertes de cabeza, problemas para conciliar el sueño o para mantenerlo”.

Maslach y Jackson (1981), sugieren entonces que el síndrome de Burnout no es un tipo de estrés, “es una consecuencia del estrés crónico cuando ya no es manejable por quien lo padece por lo tanto es un síndrome de quemarse por el trabajo” y como manifestaciones, se presenta el “cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal” Gil-Monte & Peiró, (1997, p. 55); como complemento, también implica unos antecedentes y unos consecuentes, como parte del mismo proceso de quemarse por el trabajo, pero según (Moreno, Rodríguez, & Escobar, 2001, p. 11), también implica unos antecedentes y unos consecuentes como parte del mismo proceso de quemarse por el trabajo, aspectos que tomaría para su propuesta de instrumento psicométrico “Cuestionario Breve de Burnout (CBB)”

Algunas variables asociadas al síndrome de Burnout Mira, Salazar, & Urán, (2005, pp. 43-45), en un riguroso rastreo teórico sobre el síndrome de Burnout, reúnen desde la perspectiva del riesgo, variables sociodemográficas como, la edad, el sexo, el estado civil y el número de hijos y la turnicidad, la antigüedad en

el cargo, la carga laboral y el salario como variables ocupacionales.

Este síndrome, conocido también como el síndrome de quemarse por el trabajo, ha sido ampliamente estudiado en todo el mundo, en países como España se considera enfermedad profesional, pero en la normativa colombiana, aún no se considera como tal, sin embargo, su prevalencia muestra una situación de trastorno psicológico, que para el caso del contador público colombiano, sugiere un nivel alto como lo demuestra este estudio.

4. Metodología empleada en la investigación

Este trabajo de investigación, se diseñó como un estudio transversal de tipo exploratorio, se estudiaron contadores públicos colombianos en el año 2010, la muestra se tomó por conveniencia, utilizando la técnica de recolección casual o fortuita a 872 contadores de 86 ciudades de Colombia.

Se utilizaron como instrumentos, el cuestionario "Maslach Burnout Inventory" MBI, Maslach C & Jackson S., (1997: s/p), Mansilla I, (1997:s/p) con una estructura tridimensional compuesta por cansancio emocional, despersonalización y realización personal y el cuestionario para la evaluación del estrés orientado en la resolución 2646, del Ministerio de salud y la protección social, (2008)¹, esta escala mide la frecuencia de un conjunto de síntomas de estrés somatizados físicamente, arrojando puntuaciones específicas a niveles fisiológico, social, intelectual y psicoemocional.

La confiabilidad de los instrumentos se determinó mediante la prueba estadística Alfa de Cronbach, la cual mide en forma ponderada, la correlación entre las variables (ítems) que forman parte de la escala de medida, se considera una confiabilidad aceptable en resultados del alfa de Cronbach por encima de 0.7. El análisis inferencial se efectuó en función de la naturaleza de las variables estudiadas mediante tablas de contingencia, utilizando las pruebas de independencia y análisis de correspondencia, por medio del estadístico chi cuadrado y con el apoyo de SPSS 18,

¹ La Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social, realizó un contrato con la "Pontificia Universidad Javeriana", para la realización de un estudio de investigación para el diseño de una batería de instrumentos de evaluación de los factores de riesgo psicosocial, la cual se validó en una muestra de trabajadores afiliados al Sistema General de Riesgos Profesionales.

National defunct lab, (2010) y tablas de Excel, buscando relación de las variables entre sí.

Los criterios de independencia para la prueba Chi cuadrado fueron:

Ho: Las variables son independientes entre sí.

Hi: Las variables están relacionadas o dependientes entre sí.

El objetivo de esta prueba, es comprobar la hipótesis mediante el nivel de significación, por lo que si el valor de la significación es mayor o igual que el *Alfa* (0.05), se acepta Ho, pero si es menor se rechaza.

5. Análisis de resultados

5.1. Confiabilidad de los instrumentos

El Alfa de Cronbach, es un coeficiente que sirve para medir la confiabilidad de una escala de medida, y se considera confiable resultados por encima de 0.7 hasta 1. Del formulario Maslach Burnout Inventory MBI con 22 elementos, se analizaron 14 elementos correspondientes a las dimensiones de “cansancio emocional” y “despersonalización” arrojando una confiabilidad de 0.876, los elementos relacionados con la dimensión “realización personal” debido a que su puntuación es inversa a las dimensiones anteriores se analizaron aparte arrojando una confiabilidad de 0.749 y el Cuestionario para la evaluación del estrés con 31 elementos, arrojó una confiabilidad de 0.926, evidenciándose una alta confiabilidad de los mismos.

5.2. Pruebas de independencia de las variables

Esta prueba, muestra la relación de dependencia o no de las variables sociodemográficas y ocupacionales, con los resultados del estrés y síndrome de Burnout, los resultados más significativos se sintetizan en el siguiente cuadro.

Cuadro 1
Independencia de las variables sociodemográficas y ocupacionales con los resultados de
estrés y síndrome de Burnout - Prueba Chi Cuadrado

Variable	Estrés		Burnout	
	sig. Asintótica (bilateral)	Concepto	sig. Asintótica (bilateral)	Concepto
Sexo	0,000	Rechazar Ho	0,004	Rechazar Ho
Edad (intervalos de 5 años)	0,000	Rechazar Ho	0,001	Rechazar Ho
Estado civil	0,060	No rechazar Ho	0,804	No rechazar Ho
Número de Hijos (intervalos de dos hijos)	0,085	No rechazar Ho	0,481	No rechazar Ho
Años de desempeño en la profesión	0,204	No rechazar Ho	0,179	No rechazar Ho
Estudios de posgrado	0,000	Rechazar Ho	0,249	No rechazar Ho
Ciudad o área de residencia	0,004	Rechazar Ho	0,150	No rechazar Ho
Cargo que desempeña en la empresa	0,409	No rechazar Ho	0,717	No rechazar Ho
Área de trabajo del cargo	0,007	No rechazar Ho	0,001	Rechazar Ho
Años de experiencia en el cargo	0,000	Rechazar Ho	0,004	Rechazar Ho
Jornada de trabajo (medio tiempo, ocasional, tiempo completo)	0,131	No rechazar Ho	0,001	Rechazar Ho
Horas promedio laboradas semanalmente	0,000	Rechazar Ho	0,000	Rechazar Ho
Frecuencia con que realiza labores en la casa	0,000	Rechazar Ho	0,000	Rechazar Ho
Nivel de satisfacción con la remuneración salarial	0,000	Rechazar Ho	0,000	Rechazar Ho

Fuente: Resultados de análisis, estadísticos descriptivos, tablas de contingencia, chi cuadrado en SPSS18

Las características de la población estudiada, se sintetizan en que la población, comprendió contadores públicos de 86 ciudades de todo el país, y si bien, las mayores frecuencias se concentraron en las ciudades de Bogotá, Cali, Medellín y Costa Atlántica; también respondieron de ciudades apartadas como Arauca, El Dovio, Tame, Rio Hacha, Popayán, Pasto entre otras; sobre los niveles de estrés y del síndrome de Burnout, si bien la prueba Chi

cuadrado, mostró dependencia de la variable ciudad o área de residencia con los resultados de estrés, el análisis de frecuencias, mostró que las aéreas o ciudades grandes mas estresadas fueron la Costa Atlántica con 74.4%, de contadores con un estrés al más alto nivel, le siguen Bogotá y Cali con 67% respectivamente y, Medellín con 55%. Con respecto a los resultados de Burnout, se presentó que la Costa Atlántica, sigue presentando 68% de los contadores que padecen del nivel más alto de Burnout, seguido de Bogotá con 65%, Cali con 59% y Medellín con 56%.

Predominó el sexo femenino 59.6%, y con respecto al estado civil de los 872 contadores, 41.7% están casados y 35.6% son solteros. La edad se midió en intervalos de cinco años, siendo el límite inferior 24 años o menos y el límite mayor 65 años o más, no se presentaron tendencias extremas en la distribución por frecuencias en las edades, el promedio de edad fue de 38 años y la moda fue de 33 años. Por otra parte, 51.9% de los encuestados, manifestó tener entre uno y dos hijos y 61.6% manifestó tener una o dos personas a cargo, con respecto al nivel de postgrado, la mayoría de contadores no tiene ningún estudio de postgrado y equivale a 56.3%

Con respecto a variables ocupacionales, la estadística mostró que 57.8%, labora en el área contable seguido del 25.5%, que labora en el área financiera; concentrando estas dos áreas la mayoría de los contadores. Además, 61.5% labora hace menos de cinco años y 17.8%, labora entre cinco y diez años, concentrando 79.3% de la población estudiada. Con respecto a las horas laboradas semanalmente, 27.4% de la población, labora entre 29 y 56 horas semanales y sumando los porcentajes de los intervalos de horas semanales trabajadas mayores al intervalo anterior, se observa que, 34.2% labora entre 57 y más de 81 horas semanales, el cual es el límite abierto superior; indicando que 61.6% de los contadores laboran semanalmente, una cantidad de horas superior a 48 horas, número estipulado en la norma laboral colombiana.

5.3. Niveles de estrés y Burnout

En el cuadro 2, se cruzaron los resultados de estrés y Burnout, mostrando la frecuencia de individuos que tienen un nivel determinado de estrés y que al mismo tiempo tienen un nivel determinado de Burnout, la prueba estadística Chi cuadrado, mostró dependencia de las variables entre sí como lo muestra el siguiente cuadro.

Cuadro 2
Relación entre los niveles de Burnout y estrés

Nivel de Burnout	Nivel de estrés					
	Muy bajo	Bajo	Medio	Alto	Muy alto	Margen activo
Bajo	1	0	0	0	2	3
Medio	44	45	54	82	126	351
Alto	2	10	28	67	411	518
Margen activo	47	55	82	149	539	872

Fuente: Tabla de contingencia y prueba de independencia chi cuadrado con un resultado de 0.000

Se observó que, 411 contadores equivalente a 47.1% de la población estudiada, presenta el nivel más alto de estrés y nivel más alto de Burnout y, 67 contadores con un nivel alto de estrés, tienen un nivel alto de burnout. Si se suman estos porcentajes se encuentra que 54.8% de la población tiene un nivel considerable de estrés y un nivel alto de Burnout.

5.4. Análisis inferencial de las dimensiones del Burnout

Los componentes (ítems), que conforman las dimensiones del Burnout, arrojaron resultados que se asociaron mediante prueba de independencia con las variables sociodemográficas y ocupacionales, mostrando la gran influencia que tiene la dimensión "cansancio emocional" sobre los resultados del síndrome de Burnout como lo muestra el siguiente cuadro.

Cuadro 3
Independencia de las variables con respecto a los resultados de las dimensiones del
síndrome de Burnout – Prueba Chi Cuadrado

Variable	Cansancio emocional		Despersonalización		Realización personal	
	sig. Asintótica (bilateral)	Concepto	sig. Asintótica (bilateral)	Concepto	sig. Asintótica (bilateral)	Concepto
Sexo	0,000	Rechazar Ho	0,726	No rechazar Ho	0,364	No rechazar Ho
Edad	0,000	Rechazar Ho	0,029	No rechazar Ho	0,104	No rechazar Ho
Estado civil	0,702	No rechazar Ho	0,636	No rechazar Ho	0,004	Rechazar Ho
Área de trabajo del cargo	0,005	No rechazar Ho	0,003	Rechazar Ho	0,135	No rechazar Ho
Jornada de trabajo	0,003	Rechazar Ho	0,322	No rechazar Ho	0,807	No rechazar Ho
Horas promedio laboradas semanalmente	0,000	Rechazar Ho	0,006	No rechazar Ho	0,836	No rechazar Ho
Frecuencia con que realiza labores en la casa	0,000	Rechazar Ho	0,043	No rechazar Ho	0,268	No rechazar Ho
Nivel de satisfacción con la remuneración salarial	0,000	Rechazar Ho	0,000	Rechazar Ho	0,000	Rechazar Ho

Fuente: Resultados de análisis, estadísticos descriptivos, tablas de contingencia, chi cuadrado en SPSS18

El análisis de las dimensiones del burnout mostró que los elementos de la dimensión “Cansancio Emocional” que se relacionan con el trabajo y agotamiento, presentó con mayor recurrencia el nivel de mayor afectación entre los individuos, mientras que los elementos de la dimensión “Despersonalización” relacionados con esfuerzo para trabajar con personas, no mostró incidencia significativa en los resultados finales del Burnout al igual que la dimensión “Realización Personal” que se valoriza en forma inversa.

6. Conclusiones

Se presentaron niveles altos de estrés y de Burnout en más de la mitad de la población desde el análisis de cada instrumento y combinando los dos, un poco menos de la mitad de la población, mostró los niveles máximos de estrés y de Burnout. Considerando los niveles intermedios, que también son importantes, se puede concluir que esta población tiene alto riesgo, no solamente desde

la perspectiva de la salud mental laboral, sino desde la perspectiva de las consecuencias fisiológicas y emocionales que llevan conexas.

Las variables sociodemográficas, no mostraron comportamientos contundentes para el estudio de este problema, sin embargo, las características de la población estudiada mostraron que participaron contadores públicos de 86 ciudades de todo el país, y si bien, las mayores frecuencias se concentraron en las ciudades de Bogotá, Cali y Medellín, respuestas de ciudades apartadas como Arauca, El Duvio, Tame, Rio Hacha, Popayán, Pasto entre muchas otras, sugieren el interés de los contadores por conocer sobre los niveles de estrés y del síndrome de Burnout que perciben. Ahora bien, la prueba estadística Chi cuadrado, mostró dependencia de la variable ciudad o área de residencia, con los resultados de estrés; el análisis de frecuencias, mostró que los contadores de la Costa Atlántica, poseen los niveles de estrés y Burnout mas altos, llamando la atención los contadores residentes en la ciudad de Cartagena, quienes presentaron en 91% el nivel más alto de estrés y en 82% el nivel más alto de Burnout.

El sexo y la edad, mostraron dependencia según los resultados obtenidos; las mujeres tienden a estresarse más que los hombres, y son más proclives a sufrir síndrome de Burnout. La edad fue otra variable que mostró dependencia, siguiendo los resultados obtenidos; se muestra una tendencia en los más jóvenes a sufrir los niveles más altos de estrés, observándose que la presencia del síndrome de Burnout, se da tanto en jóvenes como en avezados y experimentados contadores maduros. El nivel de formación, mostró que el contador tiene una poca participación en educación especializada, esta falencia presentó dependencia en cuanto a estrés y cierta influencia en cuanto a Burnout, ya que quienes no tienen por lo menos una especialización, mostraron que tanto en estrés como en Burnout tienen niveles más altos que quienes tienen maestría y doctorado.

Las variables ocupacionales mostraron que, el área de trabajo del cargo desempeñado, presentó dependencia con respecto a los niveles de Burnout, y ciertas coincidencias con los niveles de estrés. Aquellas áreas que para desempeñarlas se requiere el cumplimiento exegético de normas, mostraron los más altos niveles de estrés y de Burnout, debido quizá a la presión del tiempo y de

las sanciones pecuniarias; las áreas de impuestos y contabilidad fueron las que mayor prevalencia presentaron.

La jornada de trabajo, las horas semanales de trabajo, y trabajar en la casa de habitación, fueron las variables más determinantes cuando se asociaron con los niveles de estrés y Burnout; estos resultados, se cotejaron con los resultados de las dimensiones del Burnout, y se pudo observar que, el contador público más que despersonalizado o frustrado por su trabajo o profesión, se encuentra fatigado, agotado y exhausto la carga mental y por su trabajo, que se prolonga en el tiempo y sin el descanso debido; la satisfacción con el nivel salarial, mostró una relación de dependencia con los resultados de estrés y de Burnout.

Si bien, la edad mostró dependencia con los resultados entre sí, los años de experiencia en el cargo, no se mostró como una variable protectora de estrés o Burnout, concluyéndose que padecen de estos trastornos tanto los jóvenes como los experimentados contadores.

Con respecto al análisis de independencia de las dimensiones del síndrome de Burnout mediante la prueba estadística Chi-cuadrado, se observó una dependencia de las variables sexo, edad, jornada de trabajo, horas laboradas semanalmente, frecuencia con que se realiza labores en la casa, y nivel de satisfacción con la remuneración salarial con los resultados de la dimensión cansancio emocional; confirmando lo hallado frente a estas variables, y su relación con el estrés y con los resultados finales del Burnout.

Dada la investigación realizada, se evidencia que, el ejercicio de la profesión contable por parte de 872 contadores de 86 ciudades de Colombia está afectando su salud física y mental.

7. Discusión y recomendación

Con base en los resultados, y según la normativa colombiana en materia de salud ocupacional, se sugiere un programa de vigilancia epidemiológica, que busque identificar los principales factores de riesgo psicosocial para diseñar estrategias de intervención y control de riesgo psicosocial.

Los contadores públicos estudiados, mostraron una fuerte tendencia a la adicción al trabajo (workaholismo), con manifestaciones de entusiasmo, que conducen a este profesional a

ofrecer voluntariamente más del esfuerzo necesario para cumplir con sus responsabilidades profesionales (engagement), sugiriendo entonces que, el contador público disfruta lo que hace y se siente realizado, a pesar de los efectos nocivos que el ejercicio de su profesión está generando en su salud física y mental, y los cuales son percibidos por este profesional.

8. Referencias

- Colunga, C., González, M., & Enríquez, C. (2008). *Consideraciones acerca del estrés en el lugar de trabajo*. En Factores psicosociales de riesgo de trabajo en la empresa. Habana Cuba: Cytod, Ripsol.
- Gil-Monte, P. R., & Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Síntesis.
- Lovelace, K. J., Manz, C. C., & Alves, J. C. (2007). *Work stress and leadership development: The role of self-leadership, shared leadership, physical fitness and flow in managing demands and increasing job control*. Human Resource Management Review, 17(4), 374-387. doi:10.1016/j.hrmmr.2007.08.001
- Mansilla I. (1997). *Maslach Burnout Inventory* (Maslach, C. y Jackson, S.E. 1981; 1986). Seisdedos. [Documento en línea]. Disponible en: <http://www.psicologiaonline.com/ebooks/riesgos/anexo13.shtml>
- Maslach C, & Jackson S. (1997). *MBI inventario «burnout» de Maslach, síndrome del quemado por estrés laboral asistencial, manual*. Madrid: TEA.
- República de Colombia, Ministerio de la protección social (2008). *Programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial*. Bogotá
- Mira, K., Salazar, V., & Urán, K. (2005). *Aproximaciones teóricas y hallazgos empíricos sobre el síndrome de burnout. Estado de arte*. Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín. [Documento en línea]. Disponible en: <http://eav.upb.edu.co/banco/sites/default/files/files/TESSINDROMEburnout.pdf>
- Montoya, J., & Posada, I. (2007). *Estudio documental sobre los Factores de Riesgo Psicosociales presentes en las personas que laboran en las áreas administrativas*. Universidad de Antioquia, Medellín, Facultad Nacional de Salud Pública. Medellín.
- Moreno, B., Rodríguez, R., & Escobar, E. (2001). *La evaluación*

- del burnout profesional factorización del MBI-GS. Un análisis preliminar. Ansiedad y Estrés, 7(1), 69-78.*
- National defunct lab. (2010). *Statical package for de social sciences.*
- Ortega, C., & López, F. (2004). *El burnout o síndrome de estar quemado en los profesionales sanitarios: revisión y perspectivas. International Journal of Clinical and Health Psychology, 4(001), 137-160.*
- República de Colombia, Ministerio de la Protección social (2008). *Resolución 2646. Bogotá*
- Rodríguez, C. (1998). *El estrés como enfermedad profesional. En Protocolos para el diagnóstico de enfermedades ocupacionales. Bogotá: Sociedad Colombiana de Medicina del Trabajo.*
- Ussahawanitchakit, P. (2008). *Building job satisfaction of certified public accountants (cpas) in thailand: effects of role stress through role conflict, role ambiguity, and role overload. Journal of the Academy of Business & Economics, 8(2), 12-22.*
- Villavicencio, A. (2006). *Estrés en estudiantes de contaduría pública. Negotia, Revista de investigación de negocios. Instituto Politécnico Nacional, 6(10).*
- Williams, S., & Cooper, L. (2006). *Manejo del estrés en el trabajo. Bogotá: Manual Moderno S.A. de C.V.*
- Wittayapoom, K. (2007). *Audit structure, role stress, and job satisfaction, environment an dmotivation: Evidence from Thailand. International Journal Of Business Research, Volumen VII, Number 1.*