

ESTRÉS LABORAL Y SÍNDROME DE BURNOUT EN EMPLEADOS DE DESPACHOS CONTABLES DE CIUDAD JUÁREZ

Jesús Enrique Gándara Ramos¹
Karen Imelda Rangel Mijares²
Diana Mireya Nieto Hipólito³

^{1, 2, 3} Universidad Autónoma de Ciudad Juárez

^{1, 2, 3} Instituto de Ciencias Administrativas

^{1, 2} Licenciatura en Contaduría

Corresponding author: Diana Mireya Nieto Hipólito
E-mail: diana.nieto@uacj.mx

Abstract: Work stress suffered by employees impacts their health, promotes the development of burnout syndrome, currently, Mexico presents 75% stress in its workforce. The following is a study that aims to measure the levels of job stress and burnout syndrome suffered by employees of accounting firms in Ciudad Juárez. The research has a quantitative, cross-sectional, descriptive and empirical approach. For data collection, a questionnaire with a Likert-type scale was applied electronically to persons of legal age who work in accounting firms, the sample was 187 participants. Descriptive and correlational statistical analyzes were performed. The results show that 118 of the participants suffer an intermediate level of stress, while 168 show an average tendency to suffer from burnout syndrome and only 4 are without risk. The levels of work stress increase in the employees of accounting firms for not understanding the mission and goals of the organization, limited access to the technological equipment with which they carry out their activities, the prestige of their team, the lack of private spaces to work, too much paperwork, a low level of confidence during the development of their activities and little technical help from the work team. In relation to burnout syndrome, employees may have a tendency to develop it due to the impersonal treatment of their clients, in addition there is an emotional fatigue derived from the effort required to work with people.

Keywords: work stress, burnout syndrome, firms, accounting, Juárez.

Introducción

El estrés es considerado un trastorno biopsicosocial que afecta a la población mundial, fue introducido en el ámbito de la salud en 1926, es una respuesta del organismo ante un estímulo estresor (Cruz, López, Cruz, & Llanillo, 2016). En países como Colombia es considerado una enfermedad laboral, pues es un fenómeno derivado de trabajos con sobrecarga y repetitivos (Osorio & Cárdenas, 2017). Por otro lado, se ha observado que el ejercicio de la profesión contable impacta la salud de aquellos que la ejercen, debido a las sobrecargas laborales que deterioran las relaciones sociales y afectivas de los empleados (Roncancio, Camargo, & Cardona, 2017). También se

reafirma que el estrés laboral se relaciona con efectos adversos sobre la salud y se ha ido convirtiendo en un problema para trabajadores, empresas y dependencias de salud (Navinés, Martín, Olivé, & Valdés, 2016). Además, periodos repetidos de estrés suelen preceder al síndrome de burnout, como una respuesta a la interacción de variables del entorno laboral y personal (Aguirre, Gallo, Ibarra, & Sánchez, 2018).

El síndrome de burnout se desarrolla en el individuo, como una respuesta por su relación con el trabajo y sus demandas, las cuales deben ser mediadas por el mismo trabajador (Polo, Briñez, Navarro, & Alí, 2016). El síndrome de burnout es un fenómeno caracterizado por cansancio físico, pérdida de motivación, desgaste emocional, resistencia, bajos niveles de tolerancia y compromiso (Ilaja & Reyes, 2016). Cuando una persona adquiere nuevos roles o delega nuevas responsabilidades, suele generar un desgaste personal, el cual puede conducir a un estrés crónico y de ahí derivar en el padecimiento del síndrome de burnout (Malandar, 2016). También se cataloga al síndrome de burnout, como un problema de la esfera profesional en la vida moderna, en la última década principalmente (Bedoya, 2017). Por último, se conceptualiza al burnout como cansancio emocional, el cual lleva a una pérdida de motivación que suele progresar a sentimientos de inadecuación y fracaso (García, González, & Garcés, 2016).

Desarrollo

Marco de Referencia

Se han desarrollado teorías para explicar el fenómeno del estrés, entre ellas se encuentran la teoría transaccional del estrés, la teoría de la activación cognitiva del estrés y la teoría explicativa del estrés. La primera de estas teorías, considera que las personas ejercen control sobre las situaciones impredecibles o inesperadas, o, por el contrario, las sienten incontrolables y, en tal medida, experimentan un estrés traducido como malestar (Pedrero, y otros, 2015). Además, el afrontamiento del estrés constituye un componente fundamental de la salutogénesis y de la patogénesis (Gómez, Garbarino, Bolaño, & Cornaglia, 2018). El estrés se produce cuando una persona valora que su bienestar está en peligro o una situación excede la capacidad de sus recursos (Larzabal & Ramos, 2018).

Por otro lado, la teoría conocida como la activación cognitiva del estrés de Meúrs, se basa en cuatro niveles; el primero considera el rol de los estresores, el segundo la experiencia del estrés, el tercero la respuesta del estrés y el cuarto es el feedback de la respuesta del estrés (Riaño, 2016). Mientras la teoría explicativa del estrés laboral, integra los modelos desarrollados para el estudio del estrés, ajenos al entorno laboral (Cedeño & Pazmiño, 2018). Otros autores agrupan el origen del estrés laboral en cuatro niveles; el primero está determinado por el ambiente, el segundo lo determinan las experiencias previas, luego la valoración del estrés realizada por el individuo y por último los indicadores de respuestas fisiológicas (Murillo & Ortiz, 2019).

El estrés surge de una relación entre el individuo y el entorno, cuando éste es evaluado como amenazante o pone en peligro el bienestar del individuo (Nava, Orihuela, & Vega, 2016). También se dice, se describe como un patrón de respuestas originadas por el organismo ante una situación de exigencia, es decir un desequilibrio entre la demanda y capacidad de respuesta (Osorio & Cárdenas, 2017). Actualmente, se reafirma que el estrés se produce en una transacción donde los eventos ocurridos son evaluados

como superiores a las capacidades poseídas por el individuo para hacerle frente a dichos eventos (Pando, Gascón, Varillas, & Aranda, 2019).

Se debe resaltar, que el síndrome de burnout es conocido como estrés crónico profesional, caracterizado por un agotamiento físico y mental, además de una falta de motivación para realizar las tareas asignadas (Osorio & Supo, 2017). Este síndrome de cansancio emocional, conlleva una pérdida de motivación y progreso de sentimientos de inadecuación o fracaso (Dorantes, Hernández, & Tobón, 2018). Algunos autores mencionan, que no se trata de un cansancio habitual, el cual puede ser reparado con días de descanso, el síndrome de burnout envuelve padecimientos a nivel psicológico, físico, social relacionados con la empresa (Bogarín, Valle, Suárez, & López, 2016).

Problema

México presenta un 75% de estrés en su fuerza laboral, haciéndolo el país número uno frente a las principales potencias del mundo, como China (73%) o Estados Unidos (59%). En los últimos años, el estrés y la depresión se han convertido en padecimientos comunes para los trabajadores del país. El estrés laboral se puede manifestar como adicción al trabajo o síndrome de burnout (Maldonado, 2019).

Actualmente, la norma NOM-035-STPS-20180 “Factores de riesgo psicosocial en el trabajo: identificación, análisis y prevención”, obliga a las empresas con 50 empleados en adelante a proteger y vigilar el estado emocional de sus empleados. Las empresas deberán brindar una capacitación a los empleados sobre cómo actuar en caso de un siniestro, del cual se pudieran desencadenar consecuencias en su estado emocional (Coronado, 2019). El estrés laboral sufrido por los trabajadores impacta en su salud, afectándolos principalmente a ellos, y por otro lado, trae consecuencias para las organizaciones en términos de productividad y eficiencia (Cruz, López, Cruz, & Llanillo, 2016).

Según la Asociación Mexicana de Contadores Públicos (AMCP) ubicada en Ciudad Juárez, existen 267 despachos contables asociados. Considerando un promedio de 12 empleados por despacho, se estiman un aproximado de 3,204 personas laborando en dichos entornos laborales. Sin embargo, a pesar de tratarse de un número considerable de personas, se desconoce de qué manera el estrés laboral enfrentado por los profesionales ha ido afectando su salud emocional, incluso si este factor los ha llevado a padecer síntomas del síndrome de burnout.

Por lo anterior, este estudio tiene como objetivo general, determinar el impacto del estrés laboral en el desarrollo del síndrome de Burnout en los profesionales que laboran en los despachos contables de Ciudad Juárez. Mientras que de manera específica se busca: a) medir el nivel de estrés laboral que padecen los empleados de despachos contables de Ciudad Juárez, b) determinar el nivel de síndrome de burnout que padecen los empleados de despachos contables de Ciudad Juárez y, c) determinar cuáles son los factores que producen el estrés laboral en los empleados de despachos contables de Ciudad Juárez.

Metodología

El estudio reportado es de tipo cuantitativo, transversal, descriptivo y empírico. Para tal investigación se solicitó al Colegio de Contadores Públicos, un estimado de los despachos contables que se encuentran en Ciudad Juárez. En el estudio participaron

personas que laboran en despachos contables, cuyo cargo está relacionado con algún puesto de contaduría y con una edad mínima de 18 años. El tamaño de la muestra fue de 187 participantes, para su cálculo se consideró un nivel de confianza del 95% y un margen de error de 7.

Se utilizó un instrumento con escala de tipo Likert para medir las variables de estrés laboral y síndrome de burnout. Para las preguntas relacionadas con el estrés laboral se tomó como base el cuestionario sobre el estrés laboral de la OIT-OMS, por cada pregunta se debe indicar la frecuencia con que se presenta la condición descrita según la escala: nunca (1), raras veces (2), ocasionalmente (3), algunas veces (4), frecuentemente (5), generalmente (6) y siempre (7). En cuanto a las preguntas relacionadas al síndrome de burnout, se utilizó el Maslach Burnout Inventory (MBI) desarrollado por Cristina Maslach, el cual utiliza indicadores de frecuencia como respuesta, van desde nunca (0), raras veces (1), ocasionalmente (2), algunas veces (3), frecuentemente (4), generalmente (5) y siempre (6). Además, se preguntaron algunos datos demográficos, como el sexo, año de nacimiento, estado civil, nivel de estudios, puesto desempeñado y antigüedad en la empresa (Ver tabla 1).

Los datos se recolectaron a través de un formulario en línea durante los meses de marzo y abril del 2020. Se realizaron análisis de estadística descriptiva y correlacional, los datos fueron procesados en Microsoft Excel. Al finalizar la recolección de datos se obtuvieron 187 cuestionarios completados por parte de los participantes.

Tabla 1. – Operacionalización de variables del estudio.

Variable	Concepto	Dimensión	Pregunta
Estrés laboral	Patrón de respuestas originadas por el organismo ante una situación de exigencia, es decir un desequilibrio entre la demanda y capacidad de respuesta (Osorio & Cárdenas, 2017).	Respaldo del grupo	8, 19 y 23
		Falta de cohesión	7, 9, 18 y 21
		Influencia del líder	5, 6, 13 y 17
		Territorio organizacional	3, 15 y 22
		Tecnología	4, 14 y 25
		Estructura organizacional	2, 12, 16 y 24
		Clima organizacional	1, 10, 11 y 20
Síndrome de Burnout	Conocido como estrés crónico profesional, es caracterizado por agotamiento físico y mental, además de falta de motivación para realizar las tareas asignadas (Osorio & Supo, 2017).	Cansancio emocional	26, 27, 28, 31, 33, 38, 39, 41 y 45
		Despersonalización	30, 35, 36, 40 y 47
		Realización personal	29, 32, 34, 37, 42, 43, 44 y 46

Fuente: Elaboración propia con base en los autores.

Resultados

Luego del análisis de datos, los resultados obtenidos muestran que 118 (63.10%) participantes presentan un nivel intermedio de estrés, de igual forma 168 (89.83%) tienen una tendencia media a desarrollar síndrome de burnout. A continuación, se detallan los niveles de estrés laboral (Tabla 2) y síndrome de burnout (Tabla 3) obtenidos:

Tabla 2. – Niveles de estrés laboral.

Nivel Estrés	Sumatoria	Encuestados
Bajo	< 90.2	17
Intermedio	90.3 - 117.2	118
Estrés	117.3 - 153.2	52
Alto	> 153.3	0

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Tabla 3. – Niveles de síndrome de burnout.

Nivel Síndrome Burnout	Sumatoria	Encuestados
Sin riesgo	0 - 43	4
Media tendencia	44 - 87	168
Superior tendencia	> 88	15

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Después de medir el estrés laboral de los empleados que laboran en despachos contables de Ciudad Juárez, se encontró que un 43.9% no comprende la misión y metas de la organización. Llama la atención que un 35.3% contestó que el equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado. También se puede apreciar una falta de cohesión, pues el 40.6% considera que su equipo no disfruta de prestigio dentro de la organización. En cuanto a territorio organizacional, el 36.9% indicó que no se tiene derecho a un espacio privado. En el tema de la estructura organizacional, un 40.6% considera que ésta tiene demasiado papeleo. Mientras que el 38.5% considera que su supervisor no tiene confianza en el desempeño de su trabajo, finalmente otro 38.5% respondió que su equipo no le brinda ayuda técnica cuando es necesario. Lo anterior puede observarse en la tabla 4.

Tabla 4. – Resultados de estrés laboral.

No.	Pregunta	Nunca	Raras Veces	Ocasional	Algunas Veces	Frecuente	General	Siempre
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	3.2%	1.1%	6.4%	43.9%	33.7%	8.0%	3.7%
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir	4.8%	4.3%	12.3%	32.6%	34.2%	10.2%	1.6%

No.	Pregunta	Nunca	Raras Veces	Ocasional	Algumas Veces	Frecuente	General	Siempre
	presionado.							
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	4.3%	4.8%	10.7%	32.1%	34.2%	9.1%	4.8%
4	El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	7.5%	5.3%	8.6%	29.9%	35.3%	10.2%	3.2%
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	5.3%	3.2%	11.8%	29.4%	32.6%	12.8%	4.8%
6	Mi supervisor no me respeta.	9.6%	3.2%	9.6%	26.7%	26.2%	16.6%	8.0%
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	5.9%	1.1%	9.6%	36.4%	33.7%	11.8%	1.6%
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	5.3%	3.2%	9.6%	26.2%	35.3%	17.1%	3.2%
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	4.8%	1.1%	7.5%	30.5%	40.6%	11.8%	3.7%
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.	4.3%	1.6%	9.6%	35.3%	29.9%	14.4%	4.8%
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	3.7%	5.3%	10.7%	29.4%	36.4%	10.7%	3.7%
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	5.3%	5.3%	9.6%	34.2%	27.8%	14.4%	3.2%
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	3.7%	3.2%	13.9%	31.6%	28.9%	16.0%	2.7%
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	3.2%	3.7%	8.6%	34.2%	31.6%	15.5%	3.2%
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	7.5%	2.7%	5.9%	29.4%	36.9%	12.8%	4.8%
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	4.3%	4.8%	9.6%	27.3%	40.6%	10.2%	3.2%
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	6.4%	4.3%	6.4%	28.9%	38.5%	11.2%	4.3%
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.	5.9%	4.8%	8.6%	29.9%	32.6%	16.6%	1.6%
19	Mi equipo no me brinda	5.9%	4.8%	12.3%	29.9%	34.2%	8.0%	4.8%

No.	Pregunta	Nunca	Raras Veces	Ocasional	Algunas Veces	Frecuente	General	Siempre
	protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.							
20	La organización carece de dirección y objetivo.	5.3%	5.3%	9.6%	28.3%	40.1%	9.1%	2.1%
21	Mi equipo me presiona demasiado.	4.8%	3.7%	15.5%	32.1%	33.2%	10.2%	0.5%
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	10.2%	4.8%	12.8%	28.9%	33.7%	7.5%	2.1%
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	4.8%	3.2%	8.6%	32.1%	38.5%	9.6%	3.2%
24	La cadena de mando no se respeta.	6.4%	4.3%	10.2%	30.5%	29.4%	13.4%	5.9%
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	5.9%	1.6%	5.3%	32.6%	32.6%	16.6%	5.3%

Fuente: Elaboración propia, 2020.

En cuanto a los promedios obtenidos en cada una de las preguntas, en todas se obtuvieron valores superiores a 4; específicamente en una pregunta relacionada con la falta de cohesión (Pregunta 9), otra relacionada con el clima organizacional (Pregunta 10) y una relacionada con la tecnología (Pregunta 25) las que obtuvieron los datos más altos (Ver Tabla 5).

Tabla 5. – Resultados estadísticos de estrés laboral.

No.	Pregunta	Promedio	Desviación Estándar	Varianza
1	La gente no comprende la misión y metas de la organización.	4.428	1.102	1.214
2	La forma de rendir informes entre superior y subordinado me hace sentir presionado.	4.241	1.253	1.571
3	No estoy en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo.	4.337	1.311	1.719
4	El equipo tecnológico disponible para llevar a cabo el trabajo a tiempo es limitado.	4.235	1.406	1.977
5	Mi supervisor no da la cara por mí ante los jefes.	4.385	1.364	1.862
6	Mi supervisor no me respeta.	4.385	1.614	2.604
7	No soy parte de un grupo de trabajo de colaboración estrecha.	4.326	1.234	1.522
8	Mi equipo no respalda mis metas profesionales.	4.471	1.349	1.820

No.	Pregunta	Promedio	Desviación Estándar	Varianza
9	Mi equipo no disfruta de estatus o prestigio dentro de la organización.	4.513	1.229	1.509
10	La estrategia de la organización no es bien comprendida.	4.476	1.280	1.638
11	Las políticas generales iniciadas por la gerencia impiden el buen desempeño.	4.364	1.289	1.663
12	Una persona a mi nivel tiene poco control sobre el trabajo.	4.299	1.362	1.856
13	Mi supervisor no se preocupa de mi bienestar personal.	4.374	1.282	1.644
14	No se dispone de conocimiento técnico para seguir siendo competitivo.	4.465	1.241	1.540
15	No se tiene derecho a un espacio privado de trabajo.	4.433	1.406	1.978
16	La estructura formal tiene demasiado papeleo.	4.385	1.279	1.636
17	Mi supervisor no tiene confianza en el desempeño de mi trabajo.	4.396	1.373	1.886
18	Mi equipo se encuentra desorganizado.	4.348	1.353	1.830
19	Mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes.	4.251	1.374	1.888
20	La organización carece de dirección y objetivo.	4.283	1.295	1.677
21	Mi equipo me presiona demasiado.	4.176	1.225	1.501
22	Me siento incómodo al trabajar con miembros de otras unidades de trabajo.	4.021	1.440	2.075
23	Mi equipo no me brinda ayuda técnica cuando es necesario.	4.380	1.253	1.570
24	La cadena de mando no se respeta.	4.358	1.446	2.091
25	No se cuenta con la tecnología para hacer un trabajo de importancia.	4.556	1.348	1.818

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Con relación al síndrome de burnout, en cuanto a la dimensión de despersonalización, un 41.2% consideran que algunas veces se trata a los clientes como objetivos impersonales. Mientras un 42.2% reportó que trabajar todo el día con mucha gente les representa un esfuerzo. Por otra parte, en el tema de realización personal, el 41.2% indicó que algunas veces se sienten muy activos. A continuación se detallan los resultados obtenidos (Ver Tabla 6):

Tabla 6. – Resultados de síndrome de burnout.

No.	Pregunta	Nunca	Raras Veces	Ocasional	Algunas Veces	Frecuente	General	Siempre
26	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	4.3%	2.7%	9.1%	36.4%	20.9%	12.8%	13.9%
27	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	2.7%	1.6%	12.8%	29.4%	20.9%	16.6%	16.0%
28	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	3.7%	2.1%	13.4%	25.7%	25.1%	13.9%	16.0%
29	Fácilmente comprendo cómo se sienten los clientes.	1.1%	2.1%	14.4%	38.5%	23.5%	15.0%	5.3%
30	Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetivos impersonales.	7.0%	2.7%	11.2%	41.2%	30.5%	6.4%	1.1%
31	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.	5.9%	4.8%	7.5%	42.2%	26.7%	9.6%	3.2%
32	Trato muy eficazmente los problemas personales.	1.1%	1.6%	10.2%	35.3%	32.1%	14.4%	5.3%
33	Me siento quemado por mi trabajo.	7.0%	4.3%	13.9%	36.9%	27.3%	7.5%	3.2%
34	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de otras personas.	0.5%	1.6%	8.0%	36.4%	34.2%	15.0%	4.3%
35	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	5.9%	3.7%	13.9%	35.8%	28.3%	10.7%	1.6%
36	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo mucho emocionalmente.	4.8%	5.9%	13.9%	35.8%	28.3%	8.6%	2.7%
37	Me siento muy activo.	0.5%	0.0%	11.2%	41.2%	28.9%	12.3%	5.9%
38	Me siento frustrado en mi trabajo.	3.7%	4.3%	12.8%	34.8%	34.8%	8.6%	1.1%
39	Creo que estoy trabajando demasiado.	2.1%	2.1%	9.1%	34.2%	30.5%	14.4%	7.5%
40	Realmente no me preocupa lo que ocurre a algunos de mis clientes.	6.4%	3.2%	12.3%	38.5%	29.9%	8.0%	1.6%
41	Trabajar directamente	5.3%	4.8%	15.0%	40.6%	26.7%	5.9%	1.6%

No.	Pregunta	Nunca	Raras Veces	Ocasional	Algunas Veces	Frecuente	General	Siempre
	con las personas me produce estrés.							
42	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con mis clientes.	1.6%	1.6%	12.8%	40.1%	32.6%	9.1%	2.1%
43	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con mis clientes.	1.1%	2.7%	7.0%	40.6%	33.2%	12.3%	3.2%
44	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	0.0%	1.1%	9.6%	34.8%	34.8%	12.3%	7.5%
45	Me siento acabado.	11.2%	5.3%	12.3%	36.4%	25.1%	7.0%	2.7%
46	En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma.	1.1%	3.2%	15.0%	40.1%	25.7%	10.2%	4.8%
47	Siento que los clientes me culpan por algunos de sus problemas.	7.0%	3.2%	8.0%	35.3%	36.4%	8.6%	1.6%

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Con respecto a los promedios obtenidos en la variable de síndrome de burnout, la mayoría presentó valores superiores a 3, únicamente la pregunta 45 se encuentra con valor inferior; en cuanto a la dimensión emocional se encontraron dos preguntas (27 y 28) y por realización personal una pregunta (44) con los valores más altos, como se puede ver en la tabla 7.

Tabla 7. – Resultados estadísticos de síndrome de burnout.

No.	Pregunta	Promedio	Desviación Estándar	Varianza
26	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo.	3.610	1.482	2.196
27	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	3.781	1.466	2.151
28	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo.	3.722	1.516	2.299
29	Fácilmente comprendo cómo se sienten los clientes.	3.476	1.193	1.423
30	Creo que trato a algunos clientes como si fueran objetivos impersonales.	3.091	1.226	1.502
31	Trabajar todo el día con mucha gente es un esfuerzo.	3.209	1.305	1.704
32	Trato muy eficazmente los problemas personales.	3.604	1.133	1.283

No.	Pregunta	Promedio	Desviación Estándar	Varianza
33	Me siento quemado por mi trabajo.	3.086	1.341	1.799
34	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de otras personas.	3.642	1.055	1.113
35	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo esta profesión.	3.155	1.288	1.659
36	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo mucho emocionalmente.	3.134	1.290	1.665
37	Me siento muy activo.	3.583	1.066	1.137
38	Me siento frustrado en mi trabajo.	3.225	1.174	1.379
39	Creo que estoy trabajando demasiado.	3.620	1.244	1.549
40	Realmente no me preocupa lo que ocurre a algunos de mis clientes.	3.128	1.259	1.586
41	Trabajar directamente con las personas me produce estrés.	3.027	1.216	1.478
42	Me siento estimulado después de trabajar en contacto con mis clientes.	3.364	1.045	1.093
43	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con mis clientes.	3.519	1.059	1.122
44	He conseguido muchas cosas útiles en mi profesión.	3.701	1.081	1.168
45	Me siento acabado.	2.904	1.456	2.120
46	En mi trabajo, trato los problemas emocionales con mucha calma.	3.358	1.162	1.349
47	Siento que los clientes me culpan por algunos de sus problemas.	3.230	1.281	1.640

Fuente: Elaboración propia, 2020.

Conclusiones

Siempre ha sido una situación preocupante los niveles de estrés a los que se enfrentan los empleados día a día en el desarrollo de sus asignaciones dentro de sus centros de trabajo, actualmente en el país se encuentra en vigor una norma para guiar a las empresas mexicanas a monitorear dicha situación. A través del estudio, se determinó que alrededor del 63.10% de los encuestados se encuentran en un nivel de estrés intermedio y que un 89.83% muestran una tendencia media a desarrollar síndrome de burnout. Además el estudio identificó en que magnitud las dimensiones de las variables impactan en los niveles de estrés laboral y síndrome de burnout.

En cuanto al estrés laboral, se puede concluir que los niveles aumentan en los empleados de los despachos contables por no comprender la misión y metas de la organización, el equipo tecnológico con el cual desarrollan sus actividades es limitado, su equipo no logra tener prestigio dentro de la organización, no hay espacios privados para laborar, demasiado papeleo, no se muestra un nivel de confianza en el empleado durante el desarrollo de sus actividades y no existe una ayuda técnica por parte de los integrantes del equipo de trabajo.

En relación al síndrome de burnout, los empleados pueden presentar una tendencia a desarrollarlo por no existir una personalización hacia sus clientes, es decir, el trato hacia ellos es impersonal; existe un cansancio emocional derivado del esfuerzo requerido para trabajar con personas. Así mismo, para algunos empleados su trabajo los lleva a sentirse muy activos, lo que indica que llevan una realización personal derivado del desarrollo de sus actividades.

Finalmente, los despachos contables pueden aplicar cuestionarios a sus empleados para conocer los niveles de estrés laboral y síndrome de burnout desarrollados por cada uno de ellos y así poder identificar los factores causantes de dichos niveles para poder darle solución al problema y tomar medidas que permitan aminorar el estrés padecido dentro de la organización.

Referencias

- Aguirre, C., Gallo, A., Ibarra, A., & Sánchez, J. (2018). Relación entre estrés laboral y burnout en una muestra de controladores de tráfico aéreo en Chile. *Ciencias Psicológicas*, 239-248.
- Bedoya, E. (2017). Prevalencia del síndrome de burnout en trabajadores de un hospital público colombiano. *MEDISAN*, 1-8.
- Bogarín, M., Valle, R., Suárez, M., & López, M. (2016). El síndrome de burnout en educación superior. *EducateConCiencia*, 232-241.
- Cedeño, G., & Pazmiño, S. (2018). *Estrés y su relación con la satisfacción laboral de las enfermeras del hospital Sagrado Corazón de Jesús del Cantón Quevedo, Primer Semestre 2018*. Informe Final del Proyecto de Investigación previo a la obtención del título, Universidad Técnica de Babahoyo, Facultad de Ciencias de la salud, Babahoyo.
- Coronado, M. (5 de Abril de 2019). *Norte Digital*. Obtenido de <https://nortedigital.mx/llega-ley-contra-el-estres-laboral/>
- Cruz, M., López, E., Cruz, R., & Llanillo, M. (2016). El estrés laboral en México. *Tópicos Selectos de Micro y Pequeñas Empresas*, 368-376.
- Dorantes, J., Hernández, J., & Tobón, S. (2018). Estado del arte del síndrome de burnout en docentes, mediante la cartografía conceptual. *Praxis Investigativa RaDIE*, 57-77.
- García, P., González, J., & Garcés, E. (2016). Estado actual del estudio del síndrome de burnout en el deporte. *Cuadernos de Psicología del Deporte*, 21-28.
- Gómez, A., Garbarino, F., Bolaño, V., & Cornaglia, C. (2018). *Estrategias de afrontamiento al estrés una muestra poblacional de la Pampa*. Universidad Nacional de la Patagonia, Facultad de Ciencias Exactas y Naturales, Argentina.
- Ilaja, B., & Reyes, C. (2016). Burnout y Estrategias de Inteligencia Emocional en Profesores Universitarios: Implicaciones en la Salud Laboral Educativa. *Psicología desde el Caribe*, 31-46.
- Larzabal, A., & Ramos, M. (2018). Propiedades psicométricas de la Escala de estrés percibido (PSS-14) en estudiantes de bachillerato de la provincia de Tungurahua (Ecuador). *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*, 269-282.
- Malander, N. (2016). Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario. *Ciencia & Trabajo*, 177-182.
- Maldonado, A. (21 de Mayo de 2019). *Forbes*. Obtenido de <https://www.forbes.com.mx/estres-laboral-y-porque-es-normativo-atenderlo/>

- Murillo, D., & Ortiz, D. (2019). *Estudio de caso analogico sobre estrés laboral en una empresa prestadora de servicios de salud en la ciudad de Bucaramanga*. Universidad Cooperativa de Colombia, Bucaramanga.
- Nava, C., Orihuela, L., & Vega, C. (2016). Relación entre estrés laboral y estrés cotidiano. *Revista electrónica de psicología Iztacala*, 558-568.
- Navinés, R., Martín, R., Olivé, V., & Valdés, M. (2016). Estrés laboral: implicaciones para la salud física y mental. *Medicina Clinica*, 359-366.
- Osorio, J., & Cárdenas, L. (2017). Estrés laboral: estudio de revisión. *Perspectivas en psicología*, 81-90.
- Osorio, P., & Supo, N. (2017). *Influencia del Síndrome de Burnout en el clima organizacional de los trabajadores administrativos del hospital regional Honorio Delgado de Arequipa en el año 2017*. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Facultad de psicología, relaciones industriales y ciencias de la comunicación, Arequipa.
- Pando, M., Gascón, S., Varillas, W., & Aranda, C. (2019). Exposición a factores psicosociales laborales y sintomatología de estrés en trabajadores peruanos. *Ciencia UNEMI*, 1-8.
- Pedrero, E., Ruiz, J., Lozoya, P., Rojo, G., Llanero, M., & Puerta, C. (2015). La escala de estrés percibido: Estudio psicométrico sin restricciones en población no clínica y adictos a sustancias en tratamiento. *Psicología Conductual*, 305-324.
- Polo, J., Briñez, V., Navarro, M., & Alí, A. (2016). Creencias irracionales, síndrome de Burnout y adicción al trabajo en las organizaciones. *Psicogente*, 148-160.
- Riaño, Á. (2016). *Estado del arte obre estrés laboral entre los años 2005 y 2016*. Trabajo de grado, Universidad del Rosario, Escuela de Medicina y Ciencias de la salud.
- Roncancio, Á., Camargo, D., & Cardona, O. (2017). Satisfacción en el trabajo: Un análisis de las condiciones salariales y laborales del contador público. *Science of human*, 302-317.