

2.



*La Calidad Académica,
un compromiso institucional*



Photo by Philippe Donn: <https://www.pexels.com/photo/brown-hummingbird-selective-focus-photography-1133957/>

Quintana, L. M., Díaz-Ortega, N. I. & Ochoa, A. (2022). Síndrome de Burnout en contadores públicos de Pymes durante el Covid-19. *Criterio Libre*, 18(33), 49-66
ISSN 1900-0642
ISSN elect. 2323-0886

Síndrome de Burnout en contadores públicos de Pymes durante el Covid-19

*Laura Marcela Quintana
Nubia Isabel Díaz-Ortega
Agustín Ochoa Torres*

SÍNDROME DE BURNOUT EN CONTADORES PÚBLICOS DE PYMES DURANTE EL COVID-19

BURNOUT SYNDROME IN PUBLIC ACCOUNTANTS OF SMES
DURING COVID-19

SÍNDROME DE BURNOUT EM CONTABILISTAS PÚBLICOS DE PMES
DURANTE O COVID-19

SYNDROME DE BORNOUT CHEZ LES EXPERTS-COMPTABLES DE
PME PENDANT LA PÉRIODE COVID-19

LAURA MARCELA QUINTANA[†]
NUBIA ISABEL DÍAZ-ORTEGA[§]
AGUSTÍN OCHOA TORRES[‡]

Fecha de recepción: 10 de agosto de 2022

Fecha de aceptación: 02 de octubre de 2022

RESUMEN

El Síndrome de Burnout se considera una respuesta patológica al estrés en el trabajo que trae consecuencias en la salud y bienestar de los trabajadores modernos. La presente investigación tiene como objetivo conocer las implicaciones que el Síndrome de Burnout tiene en los contadores públicos independientes de las Pymes de la ciudad de Cúcuta durante la pandemia del Covid-19. Los métodos y técnicas usadas fueron de carácter exploratorio, descriptivo, con trabajo de campo, con la

[†] Contadora pública, Universidad Libre, Seccional Cúcuta, Colombia. lauramquintanan@unilibre.edu.co. Orcid 000-0003-3797-9075.

[§] Postdoctora en Ciencias de las organizaciones, doctora en Ciencias Gerenciales, URBE; magíster en Gerencia de Empresas Mención Finanzas, UNET; docente, Universidad Libre, Seccional Cúcuta; miembro del Grupo Sostenibilidad y Competitividad para el Desarrollo. nubiai.diazo@unilibre.edu.co. Orcid: 0000-0001-7950-8664.

[‡] Doctorando en Contabilidad y Finanzas Corporativas, Universidad de Valencia; magíster en Gerencia de Empresas, Mención Finanzas, Universidad Nacional y Experimental del Táchira; contador público, Universidad Francisco de Paula Santander; docente, jornada completa, Universidad Libre, Seccional Cúcuta. Miembro del Grupo de Investigación en Sostenibilidad y Competitividad para el Desarrollo. agustin.ochoat@unilibre.edu.co Orcid: <https://orcid.org/0000-0003-1947-2131>.

aplicación de una encuesta de selección múltiple con escala de Likert que incluyó el Malash Burnout Inventory, MBI, a una muestra de 85 contadores públicos independientes. Los resultados indican que hay un nivel alto de Burnout para el agotamiento y despersonalización y una baja realización personal, indicando un alto estrés al que se ven expuestos los contadores públicos. Como conclusión, se deben buscar estrategias para prevenir y mitigar los efectos del Burnout.

PALABRAS CLAVE:

contadores públicos; Covid 19; pymes; síndrome de Burnout.

CLASIFICACIÓN JEL:

M49, M54.

ABSTRACT

Burnout Syndrome is considered a pathological response to stress at work that has consequences on the health and well-being of modern workers. The present investigation aims to know the implications that Burnout Syndrome has on independent public accountants of SMEs companies in the city of Cúcuta during the Covid-19 pandemic. The methods and techniques used were exploratory, descriptive, with field work, with the application of a multiple choice survey with a Likert scale that included the Malash Burnout Inventory (MBI) to a sample of 85 independent public accountants. The results indicate that there is a high level of Burnout for exhaustion and depersonalization and low personal fulfillment, indicating a high stress to which public accountants are exposed. In conclusion, strategies should be sought to prevent and mitigate the effects of Burnout.

Keywords: Burnout syndrome; Covid 19; public accountants; SMEs.

JEL Classification: M49, M54.

RESUMO

A síndrome de Burnout é considerada uma resposta patológica ao stress no trabalho que tem consequências na saúde e bem-estar dos trabalhadores modernos. A presente investigação visa conhecer as implicações que a síndrome de Burnout tem nos contabilistas independentes das empresas PMEs na cidade de Cúcuta durante a pandemia de Covid-19. Os métodos e técnicas utilizados foram exploratórios, descritivos, com trabalho de campo, com aplicação de uma pesquisa de múltipla escolha com escala Likert que incluiu o Malash Burnout Inventory MBI a uma amostra de 85 contadores

públicos independientes. Os resultados indicam que existe um alto nível de Burnout por exaustão e despersonalização e baixa realização pessoal, indicando um alto estresse ao qual os contadores públicos estão expostos. Concluindo, devem-se buscar estratégias para prevenir e mitigar os efeitos do Burnout.

Palavras-chave: contadores públicos; Covid-19; Pymes; síndrome de Burnout.

Classificação JEL: M49, M54.

RÉSUMÉ

Le syndrome de Burnout ou d'épuisement professionnel est considéré comme une réponse pathologique au stress au travail qui a des conséquences sur la santé et le bien-être des travailleurs modernes. Cette recherche vise à comprendre les implications du syndrome d'épuisement professionnel chez les experts-comptables indépendants des PME de la ville de Cúcuta, en Colombie, pendant la pandémie de Covid-19. Les méthodes et techniques utilisées étaient exploratoires, descriptives, avec un travail de terrain, avec l'application d'une enquête à choix multiples avec une échelle de Likert qui comprenait le Malash Burnout Inventory, MBI, à un échantillon de 85 comptables publics indépendants. Les résultats indiquent qu'il existe un niveau élevé d'épuisement professionnel et de dépersonnalisation et un faible épanouissement personnel, ce qui indique un niveau élevé de stress auquel les CPA sont exposés. En conclusion, des stratégies devraient être recherchées pour prévenir et atténuer les effets du Burnout.

Mots-clés: Covid 19; experts-comptables; PME; syndrome d'épuisement professionnel.

Classification JEL: M49, M54.

1 . INTRODUCCIÓN

En la actualidad, en todo el mundo se vive el estrés laboral y se considera uno de los grandes problemas de la sociedad contemporánea, que trae graves consecuencias en los trabajadores en su salud y bienestar, por tal razón, fue incluido por la Organización Mundial de la Salud en la clasificación internacional de enfermedades mentales. En Colombia, argumenta Posada Pérez (2011, p. 68): "el estrés en el trabajo puede afectar a cualquier persona, de cualquier nivel y puede aparecer en cualquier sector y en organizaciones de cualquier tamaño"; esto ocurre poniendo en riesgo la estabilidad económica y la productividad de los trabajadores.

Asimismo, el estrés en el trabajo se conoce desde hace cerca de dos décadas como síndrome de Burnout, refiriéndose al estrés laboral o fatiga crónica. El término acuñado por Maslach en 1977 aludía en ese momento a un desgaste profesional y con el paso del tiempo se fue definiendo hasta llegar a conceptos como el de Martínez Pérez (2010, p. 43): es “la respuesta extrema al estrés crónico originado en el contexto laboral y tendría repercusiones de índole individual, pero también afectaría a aspectos organizacionales y sociales”.

A esta problemática no escapan los contadores públicos; según Loiza Betancur (2014, p. 147), se trata de “una profesión que genera impacto en la salud física y mental del profesional” ya que se les ha delegado múltiples responsabilidades. También reciben altas presiones de sus clientes; Díaz Ortega (2018) menciona las normas que exigen principal atención en el momento de reunir y procesar la información necesaria para realizar el estado de situación financiera, aplicar las normas internacionales de contabilidad, elaborar las declaraciones tributarias, hacer la verificación del cumplimiento de las normas internacionales de auditoría, los papales de trabajo como revisor fiscal, todo ello desde diversas ópticas para apoyar eficazmente la toma de decisiones y en diferentes entornos profesionales (Uribe y Mendoza, 2022). Los profesionales de la contaduría pública tienden a presentar estrés en el momento de realizar sus tareas diarias, por los sucesivos y constantes cambios en los sistemas tributarios (Luna Agudelo, 2021), la frecuencia con que se modifica la norma (Castañeda Rodríguez y Villabona Robayo, 2020). Cabe decir que se acentúan estas problemáticas en las empresas pequeñas, en donde se encuentran altos niveles de desorden (Rivadeneira Bahamón, 2015).

Mientras tanto, buscando el acceso de las empresas al sistema financiero internacional la contabilidad contable ha venido sufriendo el proceso de internacionalización a través de la implementación y adopción de las normas

internacionales de información financiera emitidas a nivel mundial por la International Accounting Standard Board, ISBC. Se inicia su regulación con la ley 1314 de 2009, durante un tiempo se expiden sucesivas normas sobre la materia hasta el Decreto 3022 de 2013 que establece el Grupo 2 de NIIF para las Pymes (Díaz, 2018) y más tarde se llega a un hito con el anexo DUR 2420 de 2015. Desde este momento, los contadores públicos deben asumir una tarea más a su agenda de manera permanente, la capacitación continua, el direccionamiento y la preparación de los estados financieros bajo normativa internacional.

Al mismo tiempo, se presenta la convergencia en el campo de las normas internacionales de auditoría y aseguramiento, NIAs; para Leuro Carvajal (2016), esta normatividad supone en materia de pequeñas empresas nuevos roles para los auditores internos y externos por los riesgos asumidos. Según Montes-Salazar, Sánchez-Mayorga, Vallejo-Bonilla, y Vélez-Ramírez (2021), el auditor interno debe conocer muy bien la empresa, prevenir los posibles riesgos, establecer los controles, realizar su evaluación mirando el presente y proyectando prospectivamente, aplicando el nuevo marco internacional de auditoría. Al asumir las NIAs como referencia, tienen un énfasis en la calidad del trabajo del auditor (Velásquez Herrera, Rojas Arango, Camargo Flechas, Fuentes Rodríguez, 2020), para lo cual el auditor debe actuar con evidencia suficiente y adecuada (Valderrama, Briceño y Sánchez (2021), “con el objetivo de obtener una seguridad razonable acerca de si los estados financieros en su conjunto están libres de incorrección material, debido a fraude o error” (Loo-Quimiz y Concha-Ramírez, 2021, p. 957).

Con la llegada de la pandemia por Covid-19 a Colombia y con el auge del trabajo en casa, el nuevo contexto de trabajo se llevó a cabo con el teletrabajo, obligando a los contadores públicos independientes a usar herramientas tecnológicas y adecuar sus hogares como oficinas provisionales para ejercer sus actividades

contables y financieras, derivando altos niveles de estrés que traen secuelas o daños en la salud por enfermedades crónicas (Zea-Robles y León-Ariza, 2022), además de originar tensiones en la familia (Durán Vila, 2020).

De igual manera, el contador público durante los meses del encerramiento por la pandemia debió seguir cumpliendo con las normas que regulan su código de ética. Este marco regulatorio internacional expedido por la IFAC propende por la calidad personal (González Sánchez, 2021); atendiendo a ello, el contador público debe tener amplio dominio de los temas en las áreas de contabilidad (IFRS), auditoría (NIA), costos, financiera, tributación, legislación laboral; a su vez, este “código establece diferentes escenarios para reconocer las amenazas de incumplimiento de los principios fundamentales” (Mancilla-Rendón, Díaz-Becerra y Morales, 2018, p. 115) sin favorecer intereses particulares (Avendaño Calderón, 2022).

Por consiguiente, aumentan más las presiones para el contador pues debe, según Espinoza-Gamboa (2021, p. 618) “controlar las posibles acciones de fraude, corrupción y actos inapropiados con el manejo del riesgo inherente”. También, el contador debe actuar, según Bedoya-Parra, Sánchez-Mayorga, Sánchez-Cabrera (2021, p. 159) “teniendo en cuenta los grandes escándalos de corrupción que permean de manera constante el entorno”. Esta realidad del contexto necesitó un mayor esfuerzo al realizar por teletrabajo las inspecciones, verificaciones y controles a los recursos de las empresas, y también el contador debía mejorar de manera urgente su conocimiento sobre ciberseguridad y manejo de herramientas tecnológicas apropiadas para ejercer sus funciones.

Igualmente, las largas jornadas laborales, según Muros (2021) produjeron el “incremento exponencial del teletrabajo durante las primeras épocas del confinamiento”, situación exacerbada, para Ruiz-Frutos y Gómez-Salgado (2021, p. 7), pues los “problemas como el

Con la llegada de la pandemia por Covid-19 a Colombia y con el auge del trabajo en casa, el nuevo contexto de trabajo se llevó a cabo con el teletrabajo, obligando a los contadores públicos independientes a usar herramientas tecnológicas y adecuar sus hogares como oficinas provisionales para ejercer sus actividades contables y financieras, derivando altos niveles de estrés que traen secuelas o daños en la salud por enfermedades crónicas...

... este síndrome está compuesto por tres factores principales: el primero es el agotamiento emocional, que es una sensación de desgaste físico en donde se siente que no hay energía; el segundo es la despersonalización o alteración en las relaciones, que se entiende como un trato distante e indiferente a las personas que tengan a cargo, y el tercero es la falta de realización personal, baja autoestima y sensación de fracaso profesional...

aislamiento domiciliario, el temor por contraer la enfermedad y la incertidumbre podían hacer que las personas desarrollaran sentimientos de miedo, ansiedad, tristeza, pensamientos suicidas, baja motivación, mayor consumo de tabaco y alcohol, etc." Las altas responsabilidades requieren gran esfuerzo mental debido al considerable contenido impositivo de sus funciones y sumado a esto, la presión por parte de los empresarios solicitando respuestas de informes y situación financiera de sus empresas, trae consigo gran incidencia en el estado psicológico del profesional, pues esto puede afectar negativamente su bienestar.

En consecuencia, surge la necesidad de hacer el análisis del síndrome de Burnout en contadores públicos independientes de las Pymes de Cúcuta. En la actualidad no se dispone de un estudio que profundice sobre los factores que lo integran. La investigación propuesta busca llenar un vacío en la literatura sobre el tema y al mismo tiempo servir como punto de partida para la formulación de estrategias pertinentes para mitigar los efectos.

Este trabajo está conformado por cinco apartados, incluyendo la introducción. El segundo realiza la definición teórica acerca del síndrome de Burnout. En el tercero se describen la metodología y los datos. El análisis de los resultados se presenta en el cuarto apartado. El quinto presenta las conclusiones.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 EL SÍNDROME DE BURNOUT Y SUS DIMENSIONES

En investigación efectuada por Maslach & Jackson (1981) se amplió la definición del síndrome de Burnout; "es una respuesta al estrés laboral caracterizada por actitudes y sentimientos negativos hacia el trabajo y hacia el propio rol profesional, así como por una vivencia de encontrarse emocionalmente agotado", es decir, como una respuesta prolongada al estrés en el

trabajo; para Olivares Faunes (2017, p. 59), es “un síndrome psicológico que nace de la tensión crónica producto de la interacción conflictiva entre el trabajador y su empleo” con efectos de índole negativa.

Años más tarde, Shirom (1989) hizo una revisión documental con diversas investigaciones y concluyó que el síndrome de Burnout está relacionado con “una pérdida de las fuentes de energía del sujeto y es como una combinación de fatiga física, cansancio emocional y cansancio cognitivo” (Martínez Pérez, 2010, p. 46), o como exponen Villa Gómez, Arroyave Pizarro y Montoya Betancur (2019, p. 13), “sentirse quemados, agotados y asfixiados, llegando a un estado de fatiga y frustración por no poder obtener resultados”.

Por otra parte, el Burnout también se conoce como el síndrome del quemado y en palabras simples, es quemarse por el trabajo; nace como respuesta al estrés laboral crónico, el cual está compuesto por actitudes y sentimientos negativos hacia los compañeros de trabajo y hacia el mismo puesto de trabajo, lo que produce una sensación de cansancio (Rendón y Toro, 2018).

Según Maslach y Jackson (1981), este síndrome está compuesto por tres factores principales: el primero es el agotamiento emocional, que es una sensación de desgaste físico en donde se siente que no hay energía; el segundo es la despersonalización o alteración en las relaciones, que se entiende como un trato distante e indiferente a las personas que tengan a cargo, y el tercero es la falta de realización personal, baja autoestima y sensación de fracaso profesional (Contreras, Juárez y Murrín, 2008).

En primer lugar, la dimensión de agotamiento emocional es el principal factor de cambio de comportamiento y de actitud en el trabajo, también es la situación en la que los trabajadores sienten que ya no pueden dar más de sí mismos en el ámbito afectivo. Según Núñez-Román,

Roldán, Carretero y Gil-Monte (2005, p. 112), es la “aparición de agotamiento emocional y físico debido a que en el trabajo se tiene que tratar a diario con personas que presentan o causan problemas”. Por tanto, es un rasgo fundamental que supone síntomas de pérdida de energía, de agotamiento emocional, físico, psíquico y una sensación de estar al límite; de no poder dar más de sí mismo a los demás; es decir, emocionalmente agotado por el contacto diario, puede incluir síntomas indistinguibles de los depresivos.

En segundo lugar, la dimensión despersonalización se refiere a la aparición de actitudes, respuestas, sentimientos fríos y distantes hacia los demás, mostrándose cínico, irritable e irónico tanto con las personas con quienes trabaja como a quienes sirve.

Y, en tercer lugar, la dimensión de la realización personal: disminución en la autoconfianza, generando un autoconcepto negativo, una disminución del rendimiento laboral y una baja tolerancia a la frustración, que se materializa en una carencia de expectativas y horizontes tanto en el ámbito laboral como en el personal (Campo y Ortégón, 2012).

3. METODOLOGÍA

La investigación aborda el enfoque cuantitativo, con alcance exploratorio al ser un tema escasamente investigado en Colombia. Es una investigación aplicada y de campo que busca dar respuesta a un problema práctico, de tipo descriptivo y documental, con el fin de conocer, analizar y entender el síndrome de Burnout y cómo afecta a los contadores públicos independientes en las pequeñas y medianas empresas situadas en la ciudad de Cúcuta, durante la crisis del Covid-19.

La población está delimitada por los siguientes criterios de selección: ser contadores públicos

que presten el servicio como independientes o contratados como prestadores de servicios en pequeñas y medianas empresas residentes en la ciudad de Cúcuta. Para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente ecuación:

$$n = \left(\frac{0.25 \cdot N}{\left[\frac{\alpha}{z} \right]^2 \cdot (N-1) + 0.25} \right) \quad (\text{Ec } 1)$$

N: tamaño de la población, 1.288 contadores inscritos, según el Colegio Colombiano de Contadores Públicos de Norte de Santander.

α : la probabilidad de error de tipo I, la cual será asumida en 9%.

z: el valor del número de unidades o contadores de desviación estándar para un nivel de confianza de 91%. 0.25 es el valor de p^2 , es decir, $p = 0.5$.

n: tamaño de la muestra = 85 contadores públicos.

Se aplicó como instrumento de recolección de datos un cuestionario con una sección inicial de preguntas con la caracterización socioeconómica y condiciones laborales de los contadores. Y una segunda sección con el inventario MBI (Maslach Burnout Inventory) de Maslach y Jackson (1986), siendo el más utilizado por los investigadores para la evaluación de síndrome de Burnout, que comprende 22 ítems que evalúan las tres dimensiones principales como son: realización personal, agotamiento y despersonalización, los cuales se valoraron con una escala de Lickert de

seis opciones de respuesta. Teniendo en cuenta la metodología propuesta por Malasch y Jackson (1986), los datos numéricos se aglomeran en tres subescalas para cada uno de los factores estudiados. La Tabla 1 muestra los valores propuestos para el análisis de los resultados, la cual define que para tener síndrome de Burnout se debe tener niveles altos en las dos primeras dimensiones (agotamiento emocional y despersonalización) y bajo nivel en la tercera, realización personal.

Por otra parte, se midió la consistencia interna del cuestionario aplicado mediante la prueba estadística Alfa de Cronbach, para lo cual se tomaron los 22 ítems de la encuesta arrojando resultado general de 0.88, siendo cercano al 1, lo que muestra una alta confiabilidad interna del instrumento.

4. ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Se encuestó a 85 contadores públicos de edades que oscilan en un límite inferior de 26 años y límite superior de 65 años, sobresaliendo las edades entre 26 y 35 años, de las cuales se deriva un resultado de 35.3%, continuando las edades entre 36 a 45 años, con 25.9% de participación sobre el total, para las edades entre 46 y 55 años con 28.2%, y finalmente las edades entre 56 y 65 años con 10.6%. En el marco de sus características sociodemográficas en cuanto al sexo, los resultados indicaron que

Tabla 1. Metodología para analizar los resultados del cuestionario Maslach para el síndrome de Burnout.

Niveles	AE (agotamiento emocional)	D (Despersonalización)	RP (realización personal)
Bajo	18 o menos	5 o menos	33 o menos
Medio	19 a 26	6 a 9	34 a 39
Alto	27 o más	10 o más	40 o más

Fuente: Adaptado de Maslach & Jackson (1986).

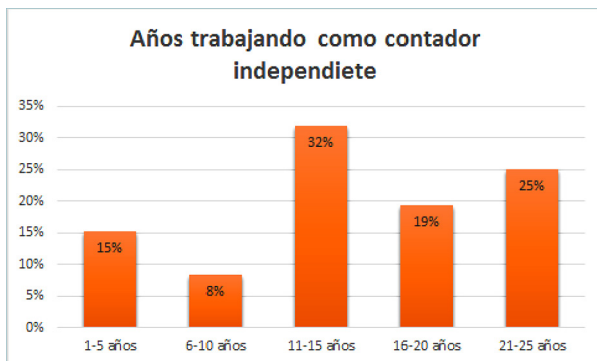
56.5% del total de los contadores públicos independientes son de sexo masculino y 43.5% femenino, lo cual indica que el grupo de hombres prevalece levemente por encima del grupo de las mujeres, pero se mantiene muy cercano a la mitad del total de los participantes.

Siguiendo esta línea, en cuanto al estado civil los encuestados se encuentran en unión libre, con 62.4%, seguido de los casados, con 21.2%, y finalmente los solteros, con 16.5%. No hubo participación de viudos ni divorciados en esta encuesta.

En los contadores objeto de estudio se encuentra que 14.1% pertenecen al estrato 2, seguido del estrato 3, con 29.4%, y finalmente el estrato 4, con 56.5% de la población, que se evidencia muy por encima de las demás.

Además, la Figura 1 visualiza la experiencia laborando como contador público y se resaltó que era solo como contador público independiente, a lo cual 32% indicaron llevar entre 11 y 15 años, 25% de 21 a 25 años, 19% tienen una antigüedad de 16 a 20 años como contadores independientes, seguido de 15% que indicaron 1 a 5 años y finalmente, 8% indicaron llevar solo entre 1 y 5 años.

Figura 1. Experiencia laboral como contador independiente.



Fuente: Elaboración propia (2022).

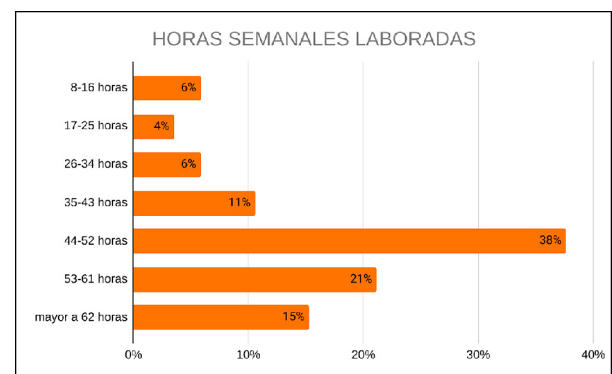
En cuanto al nivel de estudios de los encuestados se encuentra que 34% de los participantes

tienen al menos una especialización, seguido de 24% que tienen diplomados, 21% con alguna maestría, para estudios de alto nivel, como doctorado, 7% de los participantes, y finalmente 14% no tienen ningún tipo de especialización o posgrado.

Sobre la actividad económica de las empresas, 11% de los censados indicaron que prestaban servicios en empresas de actividad industrial, mientras que 32% indicaron prestar servicios a empresas comercializadoras y finalmente, 57% de los censados laboran para empresas de actividad de bienes y servicios, todo lo cual representa 100% de la población total del estudio.

Con relación a las horas laboradas semanalmente, se puede observar en la Figura 2 que de los contadores encuestados 38% laboran entre 44 y 52 horas semanales, 21% entre 53 y 61 horas semanales, seguidos de 15% que laboran más de 62 horas, luego 6% laboran entre 26 y 34 horas y el mismo porcentaje de participantes labora entre 8 y 16 horas y finalmente, 4% entre 17 y 25 horas semanales.

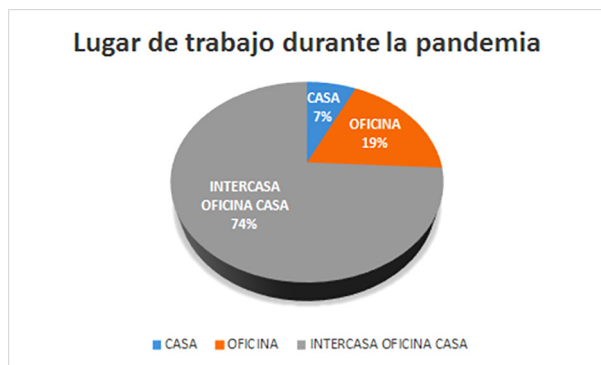
Figura 2. Horas semanales laboradas como contador independiente.



Fuente: Elaboración propia (2022).

Como se ilustra en la Figura 3, al interrogante acerca del lugar de trabajo los participantes encuestados en 74% indicaron que trabajan en frecuencia intercalada entre casa y oficina, 19% indicaron que trabajan en la oficina y finalmente 7% trabajan desde casa.

Figura 3. Lugar de trabajo durante la pandemia.



Fuente: Elaboración propia (2022).

La Tabla 2 muestra los resultados de Maslach Inventory (MBI); al analizar específicamente los hallazgos en las diferentes variables que conforman el síndrome de Burnout se puede observar los siguientes riesgos que representan para los contadores públicos.

Tabla 2. Maslach Inventory (MBI).

Factores	Ítem	Escala de valoración						
		Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Unas pocas veces a la semana	Todos los días
A.E.1	Me siento emocionalmente defraudado en mi trabajo	0%	9%	19%	42%	13%	16%	0%
A.E.2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento agotado	0%	11%	5%	21%	9%	42%	12%
A.E.3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento agotado	15%	2%	19%	26%	18%	16%	4%
R.P.4	Siento que puedo entender fácilmente a las personas que tengo que entender	0%	28%	14%	0%	0%	0%	58%
D.5	Siento que estoy tratando a algunos beneficiados como si fuesen objetos impersonales	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
A.E.6	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa	46%	54%	0%	0%	0%	0%	0%

Factores	Ítem	Escala de valoración						
		Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Unas pocas veces a la semana	Todos los días
R.P.7	Siento que trato con mucha efectividad los problemas de las personas a las que tengo que atender	0%	0%	0%	0%	0%	34%	66%
A.E.8	Siento que mi trabajo me está desgastando	1%	8%	0%	5%	0%	12%	74%
R.P.9	Siento que estoy influyendo positivamente en las vidas de otras personas a través de mi trabajo	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
D.10	Siento que me he vuelto más duro con la gente	18%	27%	0%	0%	0%	13%	42%
D.11	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente	0%	4%	8%	9%	0%	16%	13%
R.P.12	Me siento muy energético en mi trabajo	4%	0%	0%	0%	0%	54%	42%
A.E.13	Me siento frustrado en mi trabajo	45%	27%	0%	28%	0%	0%	0%
A.E.14	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo	11%	0%	0%	0%	0%	15%	74%
D.15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas a las que tengo que atender profesionalmente	100%	0%	0%	0%	0%	0%	0%
A.E.16	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa	93%	0%	0%	0%	0%	5%	2%
R.P.17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable en mi trabajo	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%

Factores	Ítem	Escala de valoración						
		Nunca	Pocas veces al año	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Unas pocas veces a la semana	Todos los días
R.P.18	Me siento estimulado después de haber trabajado íntimamente con quienes tengo que atender	0%	51%	0%	25%	9%	0%	15%
R.P.19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	0%	0%	0%	0%	11%	8%	81%
A.E.20	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades	31%	0%	8%	0%	7%	9%	45%
R.P.21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados en forma adecuada	0%	0%	0%	0%	0%	0%	100%
D.22	Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas	13%	74%	11%	0%	0%	0%	2%

Fuente: Elaboración propia (2022).

Para la despersonalización se evidenciaron puntajes bajos, lo cual es bueno ya que disminuye la situación de estar quemado, pero aun así con puntuaciones medias y altas se pudo observar afirmaciones como "Siento que me he hecho más duro con la gente", "Me preocupa que este trabajo me está endureciendo", "Me parece que los beneficiarios de mi trabajo me culpan de algunos problemas", los cuales según Maslach & Jackson (1981) hace que la persona sea irritable, presente mal humor, no esté a gusto en su lugar de trabajo, esté bajo de energía, desesperanzado, desmotivado hacia sus funciones, así como otras conductas que muestran su insatisfacción permanente ante compañeros, usuarios y clientes de la empresa.

De manera similar, para Salanova y Llorens 2008, la despersonalización es utilizada como una estrategia de afrontamiento que contiene una reducida realización personal; este es un componente al que se debe prestar especial atención, en la medida en que el individuo despersonalizado intenta alejarse tanto de las personas que reciben su trabajo como de los miembros de su equipo de trabajo. Por tanto, este cuadro se refleja en las actitudes hacia los clientes y los compañeros de trabajo, evidente a través de la irritabilidad y la pérdida de la motivación.

En la subescala de agotamiento emocional se evidenciaron puntajes altos frente a afirmaciones

como “Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo”, “Siento que mi trabajo me está desgastando”, “Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades”, lo cual puede señalar que puede haber presencia de síndrome de Burnout, ya que pone en evidencia el cansancio, la fatiga física y emocional. Este factor puede desencadenar en los contadores públicos problemas osteomusculares (dolores de espalda, dolores cervicales y musculares), sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás. En concordancia con los altos niveles de agotamiento obtenidos por la investigación de Hederich-Martínez & Caballero-Domínguez, (2016).

Y finalmente, en la realización personal se presentan puntuaciones con mayor prevalencia en la opción “Todos los días”; este ítem busca evaluar sentimientos de realización en el trabajo y eficacia. Es por eso por lo que a medida que estas proporciones se encuentren bajas se podría evidenciar una reducción de la autoestima, pérdida de confianza en el trabajo y concepto pesimista, lo que al final lleva a presentar síndrome de Burnout. Con respecto a las jornadas extensas y requerimientos de trabajar en jornadas extras, favorece que el trabajador no cuente con tiempo para realizar actividades extralaborales, lo que lleva a la monotonía y la fatiga física y mental.

En lo que tiene que ver con las empresas que estos contadores públicos asesoran, como son las Pymes, todos los factores que conllevan baja realización personal, despersonalización y agotamiento emocional que estos trabajadores padecen en su trabajo, podría llegar a desencadenar errores en el trabajo que pueden a su vez ocasionar multas y sanciones, lo cual representaría pérdidas para la empresa. A raíz del Covid-19 y con la pandemia que se ha sufrido mundialmente se han presentado diferentes cambios tributarios, lo que hace que se tenga que estar actualizado en cada uno de los actos o normas que se emiten, lo cual genera estrés, además de diverso tipo de síntomas como pueden ser gastrointestinales, dolores de cabeza, dolores en el cuerpo, que pueden provocar que se incapaciten y no puedan hacer su trabajo al 100%.

En resumidas cuentas, a partir de la relación de los valores de referencia mostrados en la Tabla 3 es posible identificar que 9.41% de los encuestados presentan síndrome de Burnout, el cual está relacionado directamente con las preguntas de la encuesta. Cabe resaltar que 14.12% de los encuestados presentan un nivel de riesgo bajo y 16.47% un nivel medio del síndrome de Burnout, lo que coincide con los resultados obtenidos en la investigación hecha

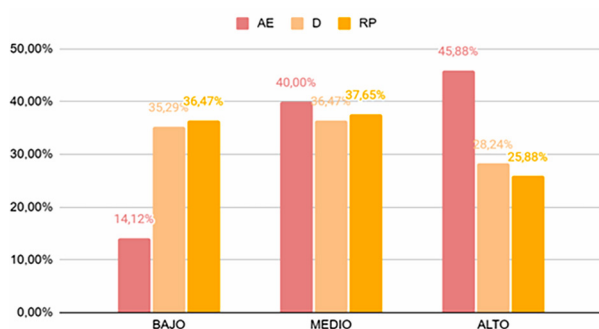
Tabla 3. Valores de referencia, factores síndrome de Bournot según encuesta.

Agotamiento emocional	Despersonalización	Realización personal	% Encuestados	Número frecuencia encuestados	Nivel de riesgo
BAJO	BAJO	BAJO	14,12%	12	Riesgo bajo
MEDIO	BAJO	MEDIO	21,18%	18	Riesgo mediano
MEDIO	ALTO	ALTO	18,82%	16	Riesgo mediano
ALTO	ALTO	BAJO	9,41%	8	Síndrome de Burnout
ALTO	MEDIO	BAJO	12,94%	11	Riesgo alto
ALTO	MEDIO	MEDIO	16,47%	14	Riesgo mediano
ALTO	MEDIO	ALTO	7,06%	6	Riesgo alto
TOTALES			100,00%	85	

por Castañeda Novoa, Valero Zapata y Patiño (2021, p. 139), en donde la presencia del síndrome de Burnout fue baja.

También, al analizar la Figura 4, la cual representa la distribución de la muestra en las diferentes subescalas del Burnout se encontró que se presentan bajas puntuaciones para el síndrome de Burnout en 14.12% de agotamiento emocional, 35.29% de despersonalización y 36.47% para realización personal. Niveles medios en 40% agotamiento emocional, 36.47% de despersonalización y 37.65% realización personal. Finalmente, niveles altos en agotamiento emocional, 45.88%, despersonalización 28.24% y realización personal 25.88%.

Figura 4. Distribución muestra subescalas Burnout.



Fuente: Elaboración propia (2022).

De acuerdo con los resultados se exponen los factores de riesgo relacionados directamente con cada una de las dimensiones.

Para el agotamiento emocional se pudo evidenciar niveles altos en la valoración "Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo" y además niveles medios en sentirse emocionalmente cansado por su trabajo; similares resultados fueron detectados por Treviño, Segovia, Reyna y Vallejo (2019), al encontrar agotamiento en gerentes de Pymes, y de Ríos Rísquez, Godoy Fernández y Sánchez Meca (2010, p. 77), "que esta dimensión del síndrome de quemarse por el trabajo es la más relevante en su asociación con

la presencia de síntomas de malestar psíquico". Además, la investigación de Fogarty & Kalbers (2006) en auditores internos mostró evidencia de que la condición de agotamiento está directamente relacionada con comportamientos de la práctica contable interna.

Referente a la dimensión despersonalización, 28.23% presenta niveles altos, los cuales llevan a desencadenar síndrome de Burnout y esto se da principalmente por las respuestas que indican que los entrevistados se han vuelto más duros hacia las personas en el trabajo, sienten cómo los está curtiendo emocionalmente; estos resultados concuerdan con Pedraza Benítez e Higuera-López (2019), al descubrir la pérdida de interés por el trabajo en contadores públicos de farmacéuticas. Igualmente, los resultados coinciden con Dreike & Kaplan (2002) al encontrar despersonalización en contadores públicos como una tendencia del Bournot. También, los hallazgos de Martin, Kalali y Anvari (2012) indicaron cómo las dimensiones de Burnout en los empleados conducen a su falta de compromiso organizacional y a la mitigación de la motivación laboral y a la intención de los trabajadores de irse de la empresa y esto afecta adversamente la intención de dejar un trabajo (Laily, Oetomo, Khairil y Respatia, 2022).

Finalmente, para la dimensión realización personal 36.47% presentan niveles bajos para presentar síndrome de Burnout y esto se debe principalmente a que no se sienten de manera energética en el trabajo. En el estudio de Metea, Ünalb y Bilen (2014) en profesionales de la contabilidad encontraron también una baja realización que disminuye el desempeño individual.

5. CONCLUSIONES

El síndrome de Burnout es un fenómeno cada vez más usual dentro de las empresas, como

una respuesta de las personas a las altas cargas de trabajo que enfrentan diariamente, lo que genera, por una parte, una afectación en la salud de los trabajadores y, por otra parte, disminuye la productividad de las organizaciones.

Los resultados obtenidos en esta investigación establecen en los contadores entrevistados altos niveles en las dimensiones de agotamiento, despersonalización y bajos indicadores para realización personal; se puede inferir que por exceso de trabajo y muchas responsabilidades que actualmente tienen los contadores, que se fueron acentuando por los constantes cambios normativos durante la pandemia del Covid-19.

Los contadores manifestaron síntomas del síndrome de Burnout debido a las cargas de trabajo excesivas y se encuentran en estado de agotamiento emocional al experimentar altos niveles de estrés laboral, al sentir que tienen un desgaste en el trabajo, al pasar demasiado tiempo trabajando y al límite de sus posibilidades, de tal manera que deben hacer mucho esfuerzo para alcanzar a cumplir las metas establecidas en la empresa.

Por lo general, los contadores expresan su inconformidad al sentir que cargan con la culpa de los problemas que surgen y sienten que se están endureciendo en la realización de sus tareas. Por ende, lo más conveniente para los contadores que sufren de Burnout podría ser un cambio en los sistemas de trabajo, ya sea a través de uso de herramientas de inteligencia artificial, contar con una planeación financiera y tributaria para cada uno de sus clientes, solicitar un mayor apoyo por parte del personal de las Pymes a su cargo.

Es recomendable, para posteriores investigaciones, estudiar en otro tipo de empresas la afectación e implicaciones que los componentes del Burnout y sus dimensiones tienen respecto a las estrategias de gestión, para prevenir y brindar tratamiento a los contadores afectados por este síndrome.

REFERENCIAS

- Avendaño Calderón, O. de J. (2022). El Código Internacional de Ética Profesional para Contadores Públicos. Una reflexión sobre la complejidad en su aplicación. *Revista Colombiana de Contabilidad*, ASFACOP, 10(19). <https://orcid.org/0000-0003-1562-3967>
- Bedoya-Parra, L. A.; Sánchez-Mayorga X., y Sánchez-Cabrera, S. (2021). Ética y responsabilidad social como mecanismos de formación integral para el ejercicio profesional del Contador. *Entramado*, 17(2), 146–161. <https://doi.org/10.18041/1900-3803/entramado.2.7829>
- Castañeda, Y; Valero, G y Patiño, R. (2021). Diagnóstico del síndrome de Burnout en los contadores públicos de la región Andina en Colombia. *Revista Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 29(1), 127-149. <https://doi.org/10.18359/rfce.5259>
- Castañeda, V., y Villabona, J. (2020). El impacto del impuesto sobre la renta en la inversión empresarial en Colombia. *Apuntes del Cenes*, 39(70), 183 -205. <https://doi.org/10.19053/01203053.v39.n70.2020.10493>
- Contreras T., F.; Juárez A., F.; Murrain K., E. (2008). Influencia del Burnout, la calidad de vida y los factores socioeconómicos en las estrategias de afrontamiento utilizadas por los profesionales y auxiliares de enfermería. *Pensamiento Psicológico*, 4, (11), 29-43. <https://www.redalyc.org/pdf/801/80111671003.pdf>
- Espinoza, E. (2021). Ensayo sobre la importancia de la ética en la labor del contador público en tiempo de pandemia. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(6), 611-625. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6.701>
- Díaz, N.I. (2018). Revisión bibliométrica sobre la ética del contador público: aportaciones y oportunidades de investigación. *Revista*

- Espacios*, 39, 34. Recuperado de: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n39/a18v39n39p34.pdf>
- Díaz, N.I. (2018). Ventajas e inconvenientes de la implementación de las normas internacionales de información financiera para Pymes en Colombia. *Revista Gestión y Desarrollo Libre*, 3 (5), 1-12. <http://www.unilibrecucuta.edu.co/ojs/index.php/gestionyd/article/view/379/361>
- Durán, N.I. (2020). El Teletrabajo y la conciliación con el entorno de convivencia familiar durante la Pandemia COVID-19. *Revista de Investigación Psicológica*, (Especial), 68-72. Recuperado en 01 de julio de 2022, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?pid=S2223-30322020000300009&script=sci_arttext
- Dreike, E. & Kaplann S. (2002). The Effects of Flexible Work Arrangements on Stressors, Burnout, and Behavioral Job Outcomes in Public Accounting. *Behavioral Research in Accounting*, 14 (1): 1-34. <https://doi.org/10.2308/bria.2002.14.1.1>
- Fogarty, T. J. & Kalbers, L.P. (2006). Internal auditor burnout: an examination of behavioral consequences. *Advances in Accounting Behavioral Research*, 9, 51-86. [https://doi.org/10.1016/S1475-1488\(06\)09003-X](https://doi.org/10.1016/S1475-1488(06)09003-X)
- González, J. S. (2022). Código de ética: el contador público y su aplicación en la sociedad. *Revista de Investigación Académica sin Frontera*. División de Ciencias Económicas y Sociales, (37), 10. <https://doi.org/10.46589/rdiasf.vi37.449>
- Hederich, C., y Caballero, C. C. (2016). Validación del cuestionario *Maslach Burnout Inventory-Student Survey* (MBI-SS) en contexto académico colombiano (Validation of Maslach Burnout Inventory-Student Survey [MBI-SS] in Colombian academic context). *CES Psicología*, 9(1), 1-15. Recuperado a partir de <https://revistas.ces.edu.co/index.php/psicologia/article/view/3511>
- International Accounting Standard Board (2013). NIIF para PYMES. http://www.ifrs.org/IFRS-for-SMEs/ED-October-2013/Documents/ED_2013-9_ES_website.pdf. Consultado el: 7 de marzo de 2017
- Laily, N.; Oetomo, H. W.; Khairil, M., & Respatia, W. (2022, June 19). The Role of Organizational Commitment as a Mediator of Burnout Syndrome and Turnover Intention. <https://doi.org/10.31014/aior.1992.05.02.427>
- Leuro Carvajal, A. (2016). Convergencia de normas internacionales de auditoría y aseguramiento en las PYMES colombianas y su relación con los riesgos asumidos por los auditores. *Tendencias*, 17(1), 142-153. <https://doi.org/10.22267/rtend.161701.17>
- Ley 1314 Convergencia Contable 2010, *Diario Oficial*. Colombia, 47.409 julio 13, 2010.
- Loaiza Betancur, E. (2014). El ejercicio de la profesión contable en Colombia. Una mirada desde el paradigma contable del comportamiento basado en la conducta y el deterioro de la salud física y mental. *Revista En-Contexto*, 2(2), 147-164. <https://doi.org/10.53995/23463279.140>
- Loaiza B, E., y Peña, A. (2013). Niveles de estrés y síndrome de Burnout en contadores públicos colombianos. *Actualidad Contable FACES*, 16 (26), 27-44.
- Loor-Quimiz, A.J. Concha-Ramírez, J. A. (2021). La importancia de las normas internacionales de auditorías para la correcta aplicación de los papeles de trabajo de la auditoría externa supervisada por los organismos de control. *Polo del Conocimiento*, 6 (4), 956-969.
- Luna Agudelo, J. L. (2021). Comprehensive Tax Reform with OECD Parameters for Colombia. *Cuadernos de Administración*, 36(68), 82-95. <https://doi.org/10.25100/cdea.v36i68.9408>
- Mancilla-Rendón, E.; Díaz-Becerra, A., y Morales, L. (2018). El Código de Ética Profesional del Contador Público en Perú y México. *Económicas*

- CUC*, 39(2). 109-128. DOI: <http://dx.doi.org/10.17981/econcuc.39.2.2018.07>
- Martin, H. Z.; Kalali, N. S. & Anvari, M. A. (2012). Do Demographic Variables Moderate the Relationship Between Job Burnout and its Consequences? *Irian Journal of Management Studies*, 5(1), 47-62. <https://bit.ly/36dUWP3>
- Martínez Pérez, A. (2010). El síndrome de Burnout. Evolución conceptual y estado actual de la cuestión. *Vivat Academia. Revista de Comunicación*, 112, 42-80. <https://doi.org/10.15178/va.2010.112.42-80>
- Maslach, C., & Jackson, S.E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Occupational Behaviour*, 2, 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C., & Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. 2º ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Meta, M.; Ünalb, Ó., & Bilen, A. (2014). Impact of Work-Family Conflict and Burnout on Performance of Accounting Professionals. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, (131), 264-270. <http://dx.doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.04.115>
- Montes-Salazar, C. A.; Sánchez-Mayorga, X., Vallejo-Bonilla, C. A., y Vélez-Ramírez, R. A. (2021). Prospectiva de una auditoría interna basada en riesgos. *Libre Empresa*, 17(2), 91-118. <https://doi.org/10.18041/1657-2815/libreempresa.2020v17n2.8021>
- Muros, A. (2021) El derecho a la seguridad y salud de los teletrabajadores antes y después del nuevo coronavirus. *Inciso*, 23(1), e1115 DOI: <http://dx.doi.org/10.18634/incj.23v.1i1115>
- Núñez-Román, E.M.; Roldán, M.D.; Carretero, N., y Gil-Monte, P.R. (2005). Prevalencia del síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout) en monitores de taller para personas con discapacidad. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 21(1-2), 107-123. [fecha de Consulta, 4 de julio de 2022].
- ISSN: 1576-5962. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231317039007>
- Pedraza Benítez, J. P., e Higueta-López, D. (2019). Malestar en el trabajo: una mirada sobre contadores públicos en farmacéuticas. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, 27(2), 67-82. doi: <https://doi.org/10.18359/rfce.3444>
- Posada Pérez, E. J. (2011). La relación trabajo-estrés laboral en los colombianos (The relation work – stress work in the Colombians) (O stress no trabalho colombiano). *CES Salud Pública*, 2(1), 66-73. <https://doi.org/10.21615/1449>
- Rendón, L., y Toro, E. Y. (2018). La carga laboral y emocional de los profesionales de Contaduría Pública. *Ágora Revista Virtual de Estudiantes*, 1-12. <https://ojs.tdea.edu.co/index.php/agora/article/view/511>
- Rivadeneira Bahamón, I. (2015). El papel del contador público como eje fundamental para la toma de decisiones financieras en las pymes. Recuperado de: https://ciencia.lasalle.edu.co/contaduria_publica/107
- Ríos Rísquez, M. I.; Godoy Fernández, C., y Sánchez Meca, J. (2010). Síndrome de quemarse por el trabajo, personalidad resistente y malestar psicológico en personal de enfermería. *Anales de Psicología / Annals of Psychology*, 27(1), 71-79. <https://revistas.um.es/analesps/article/view/113491>
- Ruiz-Frutos, Carlos, y Gómez-Salgado, Juan (2021). Efectos de la pandemia por COVID-19 en la salud mental de la población trabajadora. *Archivos de Prevención de Riesgos Laborales*, 24(1), 6-11. <https://dx.doi.org/10.12961/aprl.2021.24.01.01>
- Shirom, A. (1989). Burnout in work organizations. In C. L. Cooper & I. T. Robertson (Eds.), *International review of industrial and organizational psychology 1989*, 25-48. <https://psycnet.apa.org/record/1989-97707-002>
- Treviño, E.; Treviño, R.; Segovia, S.; Reyna, F., y Vallejo, B. (2019). Burnout en las Pymes: Una

- aproximación desde el nivel gerencial. *AD-minister*, (35), 137-163. <https://doi.org/10.17230/ad-minister.35.6>
- Olivares Faúndez, Víctor (2017). Laudatio: Dra. Christina Maslach, Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & trabajo*, 19(58), 59-63. <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492017000100059>
- Organización Mundial de la Salud (OMS) (1992). CIE-10. *Décima revisión de la clasificación internacional de las enfermedades*. División de salud mental. Ginebra. Ed. Esp. de Meditor. 63-84.
- Uribe D., L. M., y Mendoza C., L. H. (2022). Del perfil profesional a las competencias del contador público. *I+D Revista de Investigaciones*, 17(2), 1-13. <https://www.udi.edu.co/revistainvestigaciones/index.php/ID/article/viewFile/333/444>
- Valderrama, Y.; Briceño, L., y Sánchez, J. (2021). Procedimientos para obtener evidencia suficiente y adecuada en la auditoría financiera. Una caracterización desde el enfoque teórico y normativo. *Revista Colombiana De Contabilidad - ASFACOP*, 9(17), 39-63. <https://doi.org/10.56241/asf.v9n17.197>
- Velásquez Herrera, Y. M.; Rojas Arango, I. Y.; Camargo Flechas, J. J., y Fuentes Rodríguez, G. (2020). Importancia de la ética y auditoría al interior de las organizaciones. *Revista GEON (Gestión, Organizaciones y Negocios)*, 7(2), 1-10. <https://doi.org/10.22579/23463910.198>
- Villa Gómez, J.D.; Arroyave Pizarro, L., y Montoya Betancur, Y. (2019). Malestar ético y desgaste emocional en profesionales que trabajan en proyectos de atención psicosocial a víctimas de violencia política en Medellín y Antioquia. *Psicogente*, 22(42), 1-26. <https://doi.org/10.17081/psico.22.42.3500>
- Zea-Robles, A. C., y León-Ariza, H. H. (2022). Hábitos de vida durante la cuarentena por COVID-19 en una muestra de la población colombiana. *Revista Ciencias de la Salud*, 20(2). <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/revsalud/a.9413>