



Esta investigación centrada en el ejercicio de la profesión contable y su impacto en la salud física y mental, no pretende generar un ambiente de psico-terror profesional, ni descalificar la labor ardua y comprometida del contable, ni desconocer el aporte de algunas filosofías del éxito para mejorar la productividad y el desarrollo empresarial y personal, ni restar importancia a la psicología laboral y organizacional en su aporte a la mejora del ambiente laboral; por el contrario, se reivindican y validan dentro de un contexto y propósito, tendiente a la mejora permanente de la calidad de vida del profesional, su familia y su entorno laboral.

Los hallazgos y la propuesta del modelo de costos tóxicos contribuyen en forma crítica y reflexiva, a la discusión sobre las condiciones de desempeño laboral de los contables en Colombia, debido al desarrollo de nuevas formas de concebir el trabajo profesional, su remuneración, su carga física y mental y el impacto en la calidad de vida del mismo y su familia.

La motivación del autor parte de la vivencia del fenómeno desde su desempeño profesional y lo aborda como problema desde la observación participante, sintetizándolo a manera de causas en aspectos como:

Procesos propios del ejercicio de la profesión, cada vez más complejos que incrementan la carga física y mental de trabajo, la exigencia por parte de la administración, para presentar informes variados en tiempos cada vez más cortos, la exigencia por parte de las autoridades gubernamentales para presentar información en tiempo y forma preestablecida y bajo presión de sanciones pecuniarias, y la presión social por restituir una confianza

disminuida, a raíz de las constantes revelaciones de actos de corrupción en empresas del estado y privadas.

En otros ámbitos y dependiendo del tipo de organización, se presenta la presión por adoptar normas internacionales en materia de información financiera y de aseguramiento de la misma, alejada de contextos culturales y normativos nacionales y locales, generando en algunos casos, paralelismo en la preparación y disposición de la información contable, financiera y tributaria.

Como consecuencias que describen en forma breve el problema, se presentan aspectos que dentro de un contexto estructural, derivados del desarrollo económico en un ambiente postmoderno y neoliberal y, que asociados con algunos estilos administrativos que permean los ambientes de trabajo, derivan en disfunciones como:

Altos niveles de estrés y síntomas del síndrome de burnout, afectaciones en la salud, sensaciones de fatiga, cansancio emocional y disminución de la percepción de realización personal. Estos impactos generan altos costos, monetarios y subjetivos, que debe asumir la sociedad, la organización, el profesional, su familia y amigos.

Se identifica entonces, la necesidad de revelar este fenómeno valorándolo y midiéndolo por medio de una representación matemática, que muestra el impacto de alcanzar el éxito por parte del contador público y, que como parte de esta investigación, se intitula “modelo de costos tóxicos” el cual combina en una misma ecuación, variables y categorías del costo procedente del ejercicio de la profesión.

Esta investigación aporta elementos que abren caminos a la investigación contable desde una perspectiva psicológica, sociológica y administrativa, ofreciendo núcleos temáticos desde donde también se puede abordar la contabilidad. Este enfoque fue tratado en sus inicios por Hendriksen (1970) como investigación contable del comportamiento basado en la conducta y abordado por Montes, Soto, & Valencia (2006) como parte integral de la contabilidad, cuando argumentan que los aportes de los estudios del comportamiento humano analizados por la psicología, la sociología y la economía, como fenómenos, también se pueden estudiar y analizar desde la contabilidad para incluirlos en su teoría y, para predecir y determinar los comportamientos económicos de los transactores del mercado.

La estructura de la investigación se compone de ocho capítulos, cuyo contenido se detalla seguidamente:

En el *primer capítulo* se describen aspectos generales del ejercicio de la profesión contable entre los cuales destacan los antecedentes del problema; se describe el problema y se argumenta desde la justificación, su importancia.

El *segundo capítulo* fundamenta teóricamente la investigación, en el que se refieren las enfermedades del éxito y se enfatiza en el estrés y síndrome de burnout como categorías de dichas enfermedades. Los antecedentes de investigaciones realizadas tratadas en este capítulo mostraron que, el problema se ha investigando desde hace más de cuatro décadas, principalmente en Estados Unidos, como consecuencia de estilos de trabajo exigente que caracteriza a algunas grandes compañías y algunas de las grandes firmas multinacionales de auditoría.

El *tercer capítulo* muestra los fundamentos metodológicos de la investigación marcando una diferencia con las investigaciones rastreadas ya que éstas se han abordado desde la investigación cuantitativa y desde otras ciencias como la psicología. El enfoque mixto con influencia cualitativa toma para sí en esta investigación, aportes de soporte como el paradigma emergente de la contabilidad, que desde lo complejo, aborda enfoques de investigación basada en la conducta. El concepto de epistemología tratado por Vilorio (2001) y, el cual plasma la impronta de intersubjetividad metódica cuando esboza que para construir conocimiento se integra al modo de obtenerlo el investigador como investigado, es considerado para fines de dar respuesta a las inquietudes de la presente investigación.

El *cuarto capítulo* muestra desde la investigación cuantitativa, los niveles de estrés y síndrome de burnout en contadores públicos colombianos, evidenciando el problema desde el análisis epidemiológico, debido al alto porcentaje de una muestra de 872 contadores en Colombia que a finales del año 2010 y principios del año 2011 presentaron niveles extremos de estrés y de síndrome de burnout; posteriormente y en la misma base de datos como uno de los objetivos de este estudio, se determina la fuerza de asociación estadística de las variables sociodemográficas y ocupacionales con los resultados del estrés y del síndrome de burnout.

En el *quinto capítulo* se tratan los fundamentos filosóficos y epistemológicos del éxito, encontrándose que desde principios de siglo XX, la gran influencia religiosa occidental fue la fuente inspiradora del éxito, la prosperidad y la fama; inspiración que para algunas propuestas de exitodinámica, generan

comportamientos propios del exitismo como precursores de enfermedades del éxito.

Se aborda entonces la exitodinámica desde las aportaciones de Weber como la ética protestante y el espíritu del capitalismo y su influencia en las filosofías del éxito, la teoría administrativa y la teoría organizacional; se contrasta lo anterior con los aportes de Keynes y su teoría general de la ocupación, el interés y el dinero y, se analizan los puntos de quiebre del modernismo para dar paso al postmodernismo y su consecuente desarrollo del neoliberalismo. Estos aspectos filosóficos sirven de fundamento para la construcción epistemológica a los determinantes y etiologías de las enfermedades del éxito.

El *capítulo sexto* da cuenta de la taxonomía de las variables y categorías tóxicas del éxito, para lo cual se parte de la identificación y clasificación de los determinantes y etiologías de las enfermedades del éxito. Estas categorías y variables tóxicas se encuadran en dimensiones del costo que para el soporte del modelo se llaman: costos nominales, costos intangibles, costos subjetivos y costos perceptibles.

El *séptimo y octavo capítulo* explican y aplican el modelo de costos tóxicos, fundamentándolo teóricamente desde la modelación matemática, la teoría del valor y la teoría del costo. Se proponen entonces, 15 ecuaciones que integran la ecuación que representa los costos tóxicos y se muestra al final del capítulo octavo, la aplicación del modelo, arrojando datos que darán pautas de análisis y desarrollo de la interpretación y análisis del fenómeno en futuras discusiones e investigaciones.

Finalmente, se presentan las conclusiones y las referencias bibliográficas.

# CAPÍTULO I

## EL EJERCICIO DE LA PROFESIÓN CONTABLE

### **El alcance del éxito y sus consecuencias en la salud física y mental del contador público colombiano**

A manera de relato de vida, el cual busca explicar la motivación que lleva al autor a profundizar en el tema del ejercicio de la profesión contable, se ilustra con la siguiente narración: En la década de los años 90s, el autor adelantaba estudios de contaduría pública<sup>1</sup>, y al mismo tiempo, laboraba como asistente financiero en el área de costos y presupuestos<sup>2</sup>; ya se tenía entonces como requerimiento combinar la responsabilidad académica con la responsabilidad laboral y, fuera de cumplir con las exigencias propias del desarrollo de la actividad contable, se cumplía también con las exigencias académicas en un programa de contaduría en la modalidad nocturna. Al principio, el reto consistía en hacerlo bien, pudiéndose responder con calidad a tales exigencias ya que por una parte, ostentaba de juventud y por la otra, de grandes deseos de superación como mandato del estereotipo social y familiar. No obstante, debía tener claro que, en la medida que la empresa crecía, crecía también la demanda de actividades y aumentaba el esfuerzo físico requerido. Y cuando el tiempo ya no alcanzaba para culminar los procesos diarios, se tenía que

---

<sup>1</sup>Universidad Autónoma Latinoamericana “UNAUULA”; Medellín – Colombia <http://www.unaula.edu.co/programas/pregrado/contaduria>.

<sup>2</sup> Empresa del sector alimentos, relacionada con nutrición animal y en la que laboró el autor desde al año 1990 hasta el año 2003 en el área de Costos y Presupuestos; <http://www.premex.com.co/>

disponer del tiempo extra, como “algo normal”. Ésta es la formación que se ha recibido desde la juventud y, la cultura adquirida que hoy se observa en muchos contadores.

Se involucraba entonces para fines laborales y en ciertas épocas del mes, el tiempo diario de descanso, algunos dominicales y días festivos, y por si fuera poco, se utilizaban también algunos de los días destinados al disfrute de las vacaciones o a veces, se acumulaban hasta dos periodos vacacionales sin disfrutarlos, los cuales por norma laboral colombiana, deben ser retribuidos en dinero. Estas responsabilidades profesionales, implicaban cumplir jornadas extendidas y extenuantes y en ocasiones, laborar hasta altas horas de la noche o de la madrugada; sin detrimento de las responsabilidades académicas, pero con efectos desastrosos en las relaciones sociales, familiares y afectivas las cuales se fueron manifestando tiempo después.

El deseo de superación del autor fue desarrollando desde su subjetividad, una aceptación pasiva de tal situación, la cual se soportaba por la ilusión y la esperanza de alcanzar el “éxito profesional” y, se asimiló con facilidad y sin ningún tipo de reparo, lo que se estaba viviendo, ya que era “el costo de alcanzar el éxito”, y el valor agregado percibido, era la adquisición de conocimiento, experiencia y prestigio dentro de la empresa y el medio profesional; al fin y al cabo, el título de “Jefe de Costos y Presupuestos” a tan temprana edad, ya era un indicio del buscado camino del éxito que proporcionaba satisfacción.

El problema se empieza a percibir quince años después, luego de que el autor toma conciencia de que, el tan normal “costo de alcanzar el éxito” ya no era tan normal, porque estaba involucrando su salud física y mental, y se

estaban presentado afecciones del orden psicosocial y psicoafectivo, con consecuencias irreparables sobre todo en lo familiar. Al principio se pensaba que era algo desafortunado pero normal dentro del fuero del autor; esta situación se empieza a percibir como fenómeno cuando el autor dentro de su interacción profesional, observa que es una problemática que viven una cantidad considerable de sus colegas y que, una buena parte de los rasgos y tipos del comportamiento cotidiano, eran muy similares al comportamiento de sus compañeros de estudio y de trabajo del área contable, dentro de las subjetividades individuales.

El autor, dedicado ya de tiempo completo a la actividad docente, a mediados de la primera década del nuevo siglo, observa con interés situaciones idénticas a las vividas, en colegas y en estudiantes de los últimos semestres del programa de contaduría pública; quienes adoptaban comportamientos sustentados en “filosofías del éxito”, siendo sus soportes académicos, teóricos y epistemológicos propios de la teoría administrativa, la teoría organizacional, la teoría de la productividad, la psicología positiva, la exitodinámica, entre otras, los cuales han promovido desde ciertos enfoques postmodernos de corte individual, el alto rendimiento y el triunfo; cuya teleología se basa en la acumulación de riqueza material, en el reconocimiento y en la fama a cualquier costo. Ello, sin considerar el impacto que este proceso estaría generando en la salud física y mental de los profesionales de la contaduría pública, pero que se tomaban -y aún se toman- como soporte de sostenibilidad de los propósitos de maximizar la productividad y, bajo la premisa del rendimiento económico de las organizaciones, en beneficio de la sociedad.

A manera de ejemplo, en un texto de hace más de dos décadas, época que coincide en Colombia con el redimensionamiento que se hacía sobre el cambio de mentalidad en los empresarios, para enfrentar el reto de la apertura económica, el cual transformaría el modelo económico proteccionista en un modelo neoliberal en desarrollo; un exponente de la psicología ocupacional (Toro, 1990), asociaba la productividad con la felicidad y la realización personal bajo las expresiones:

La productividad del hombre puede generar para sí mismo crecimiento intelectual, saber, dominio sobre los acontecimientos adversos, destrezas y calidades personales y sociales que pueden hacer su vida placentera, atractiva, enriquecedora y llena de sentido. Pero esto sólo es posible si esa potencialidad transformadora y productiva es estimulada y favorecida por el bien del mismo hombre y de la sociedad en la que él está inmerso (p. 17)

Este relato de vida, no pretende marcar una identidad narrativa, ya que fueron situaciones cotidianas propias del devenir laboral de la época, pero ya en el año 2010 y, con una formación de pregrado en Administración en Salud<sup>3</sup>, el autor se interesa por conceptos de la salud mental y el trabajo como el workaholismo (adicción al trabajo), engagement (motivación positiva que lleva al trabajador a brindar más de lo exigido por la organización), burnout (desgaste psíquico por efecto del trabajo), mobbing (acoso laboral, hostigamiento o psicoterror laboral, que genera altos niveles de estrés en quien lo sufre) y, el ya conocido estrés laboral; entre otras disfunciones derivadas del trabajo excesivo y precarización del mismo.

---

<sup>3</sup>UNIVERSIDAD DE ANTIOQUIA – FACULTAD NACIONAL DE SALUD PÚBLICA. Medellín Colombia. El autor culmina estudios de Administración en Salud, con Énfasis en Gestión Sanitaria y Ambiental (2012)

## **Algunas características del desempeño de la profesión contable en Colombia**

La profesión del contador público, está regulada mediante normativa legislativa (Congreso de la República de Colombia, 1990); bajo la cual se entiende por contador público para efectos legales “la persona natural que, mediante la inscripción que acredite su competencia profesional en los términos de la ley, está facultada para dar fe pública de hechos propios del ámbito de su profesión, dictaminar sobre estados financieros, realizar las demás actividades relacionadas con la ciencia contable en general...”. Se enuncia esta definición para resaltar que el contador público otorga fe pública sobre los actos del administrador en una empresa privada y, este elemento le endilga una alta responsabilidad de tipo social, la cual se puede convertir en una categoría de presión con relación de proporcionalidad al nivel axiológico y ético del contador, el cual no escapa a los efectos que, la norma comercial, penal, administrativa y régimen disciplinario que ejerce la Junta Central de Contadores determine sobre sus actos.<sup>4</sup>

De la misma norma, se puede extraer que el contador público “puede desempeñar las funciones de revisor fiscal, auditor externo, auditor interno en toda clase de sociedades; también puede ser jefe de contabilidad o su equivalente, visitador estatal en asuntos técnico-contables, representando autoridades gubernamentales de tributación, vigilancia y control. Así mismo, el contador público puede actuar como perito en controversias de carácter

---

<sup>4</sup> La Junta Central de Contadores Públicos de Colombia, es un organismo estatal responsable de llevar a cabo el registro y control de personas naturales y jurídicas prestadoras de servicios contables así como ente de control disciplinario.

técnico-contable, especialmente en diligencia sobre exhibición de libros, juicios de rendición de cuentas, avalúo de intangibles patrimoniales y costo de empresas en marcha”.

No obstante, la precitada norma fue publicada hace más de dos décadas y, con el desarrollo de los sistemas de información y de la tecnología para acceder a ella, se observa que los modelos se han desarrollado y los roles también, y en la actualidad, el contador público tiene un amplio espectro de funciones y actividades, que van desde el simple registro de transacciones, hasta el mismo diseño de sistemas de información, lo cual salta del ámbito estrictamente contable, a otros ámbitos como el administrativo, económico, financiero, de productividad, calidad, medio ambiente y normatividad internacional entre otros ámbitos propios del tipo de empresa en la que se labore. Por lo tanto, el rol inicial del contador público según la norma, dista mucho de la práctica actual ya que si en su esencia es la misma, en la forma se ha complejizado y, hasta diluido entre otras actividades propias de otras profesiones, generando una marcada disfunción del rol laboral.

En el ámbito estatal, la Contaduría General de la Nación tuvo su origen en la Asamblea Nacional Constituyente (1991), creándose la figura del Contador General de la Nación (artículo 354), y en la cual se dispuso que “habrá un Contador General, funcionario de la rama ejecutiva, quien llevará la contabilidad general de la nación y consolidará ésta con las de sus entidades descentralizadas”; funciones que deben ser efectuadas por un contador público y que se rigen por estrictas normas del orden contable y administrativo y cuyo control, también está reglamentado en la misma Constitución (artículo 267), mediante la figura de la Contraloría General de la

Nación con sus diferentes niveles del orden territorial, (departamentos y municipios), los cuales también requieren para el desempeño de sus funciones de un contador público. Este aspecto de la vida nacional, demanda la participación de contadores públicos con altas cuotas de responsabilidad y compromiso, unido a que la sociedad ejerce presión sobre la confianza que brinda el contador con su firma, debido a los actos de corrupción que se han presentado y evidenciado en los últimos años en entidades estatales y privadas y, sobre los cuales dicha sociedad se ha preguntado: ¿y dónde estaban los contadores, revisores fiscales, auditores o contralores?, ¿por qué no alertaron o revelaron o denunciaron tantas irregularidades?

El gobierno colombiano, institucionalizó la figura de Revisoría Fiscal con la Ley 73 (Congreso de la República de Colombia, 1935), y luego, motivado por el desarrollo industrial, comercial y la imperante necesidad de establecer controles del orden fiscal, asigna al contador público como profesional idóneo para ejercer dicha responsabilidad, convirtiéndose en un imperativo categórico mediante el decreto 2373 (Presidencia de la República, 1956). En la actualidad, esta figura controla el manejo de las empresas que estén obligadas a tenerla, vela por el cumplimiento de los deberes legales y estatutarios de las mismas, además de verificar si los estados financieros reflejan fielmente la situación financiera de la entidad y sus resultados económicos. Estas responsabilidades, también están reglamentadas en el Código de Comercio, mediante el decreto 410 (Presidencia de la República, 1971) y se complementan con la Ley 222 (Congreso de la República de Colombia, 1995).

Pero, la figura del revisor fiscal va mas allá de la norma y enmarca aspectos de tipo ético, axiológico y deontológico propios de la

responsabilidad social profesional y, en este aspecto, la labor del revisor fiscal, fuera de estar en ocasiones cuestionada, en detrimento de su imagen y existencia como figura, tiene que propender por restituir una confianza pública que se ha menoscabado a raíz de escándalos de tipo económico y financiero que, ya casi ni generan asombro por su recurrencia. Estos niveles de responsabilidad pudieran ser considerados como factores de riesgo psicosocial externo, debido a que no sólo existe la exigencia social que le demanda otorgar fe pública, sino un régimen sancionatorio para aquellos contadores que no alerten oportunamente en sus respectivos informes, situaciones de alto riesgo financiero para la empresa o para el estado o para la sociedad.

Ahora bien, un elemento a ser considerado como un factor externo es el control que se pretende ejecutar desde la macroeconomía de los países, el cual ya lo manifestaba una estudiosa reconocida (Calvo, 2007), al argumentar que:

En el proceso de análisis de las dinámicas externas a la profesión contable, se hace necesario considerar las transformaciones de los ámbitos regulativos tanto económicos como jurídicos, ya que a través de éstos se develan y analizan las relaciones de control y poder que influyen en su respectiva configuración, lo cual se puede interpretar a la luz de los cambios en las orientaciones regulativas de la profesión Contable en Colombia. (p. 82)

Estos cambios a los que se refiere Calvo se materializan hoy en las discusiones sobre convergencia de las Normas Internacionales de Contabilidad que, si bien se dan por hecho, existen cuestionamientos de forma y fondo en su fin último, situación que aún sigue generando controversia de tipo gremial.

Si a todo lo anterior, se le suma el hecho de que la legislación tributaria colombiana se aleja cada vez más de las normas contables, agregándose una conciliación tributaria, la cual cada vez se hace más compleja y, sobre la que también, el contador recibe presión del administrador o dueño para optimizar el recurso financiero destinado al pago de cargas tributarias, además de la presión cada vez mayor por parte de las autoridades tributarias para aplicar desde la exegesis dicha norma; hace que el profesional contable, paulatinamente vaya perdiendo independencia mental, siendo éste uno de los principios rectores de su labor diaria.

Se destaca además que, pocas veces se puede hacer interpretación jurídica o hermenéutica, debido al régimen de sanciones pecuniarias a que está expuesto este profesional, por incumplimiento en las fechas de presentación de declaraciones tributarias o por el no uso de protocolos o formatos contables que pueden generar invalidación de la información presentada, o por la no aplicación de normas y principios contables; todo lo cual conduce a frenéticas carreras en épocas de “vencimientos” que en ocasiones abruman al contador y a todo su equipo de trabajo. Al panorama nacional, se suma que en algunas empresas multinacionales, la información financiera se debe convertir a formatos y esquemas propios de sus casas matrices, las cuales exigen la presentación de reportes financieros bajo normas internacionales, llevando al contador a reexpresar lo que ya realizó para cumplir con la exigencia contable y tributaria de nuestro país.

En el campo organizacional se presenta a menudo una disfunción de rol, debido a que al contador público se involucra sistémicamente en procesos que se relacionan con su saber específico pero que, no forman parte de sus

responsabilidades como profesional, participando entonces, de diversos comités primarios y otras actividades que le demandan tiempo adicional sin detrimento de sus responsabilidades de tipo contable. La dinámica administrativa, exige calidad y oportunidad en la información, la cual debe ser preparada en ocasiones con pocos recursos humanos y/o inadecuados recursos tecnológicos (software y hardware) que en algunas organizaciones son limitados no sólo por el recurso financiero escaso, sino por la poca importancia estratégica que a veces se le concede a la información contable, ya que su uso marca un enfoque predominantemente tributario.

Llama la atención un listado de habilidades, destrezas y competencias que una PYME envió a la prestigiosa multinacional Manpower Colombia<sup>5</sup> en el año 2011, solicitando los servicios de un contador público, el cual sugiere la imagen o concepto que algunos empleadores tienen de este profesional. El requerimiento contenía el detalle de actividades siguiente:

*Contabilidad*

- Codificar y digitar depreciaciones
- Codificar y digitar prestaciones sociales
- Codificar y digitar amortizaciones, diferidos y pre-pagados
- Codificar y digitar comprobante de costos de la mercancía vendida
- Conciliar inventario con contabilidad
- Preparar balance de prueba y análisis (todas las cuentas)
- Preparar estados financieros básicos
- Preparar estado de resultado histórico y acumulado (mensual)
- Preparar estado de resultado acumulado (histórico y acumulado)
- Preparar Balance General (histórico y acumulado)
- Listar libro auxiliar acumulado
- Listar comprobantes de contabilidad
- Listar cuenta y razón (libros registrados)

---

<sup>5</sup> Manpower Colombia: empresa prestadora del servicio de tercerización de empleos

Preparar estados financieros para terceros externos (bancos, licitaciones)  
Elaborar actas de juntas  
Preparar Balance General comparativo  
Preparar Estado de Resultados comparativo  
Preparar Estado de flujo de Efectivos  
Preparar Estado de cambios en la posición financiera  
Preparar Estado de cambios en los Estados Financieros anuales  
Preparar asientos de cierre anual  
Preparar anexos a declaración de renta anual  
Elaborar declaraciones de renta en la fuente  
Elaborar declaraciones de IVA  
Elaborar declaración de Rete ICA  
Elaborar industria y comercio  
Elaborar certificados de retenciones a terceros, acreedores y proveedores  
Elaborar Declaración de Renta anual  
Elaborar Declaración de Cámara Comercio  
Elaborar Declaración de Industria y Comercio  
Elaborar Declaración de Proponentes  
Elaborar Declaración de DANE (IPP, CNC, Anual, Manufactura)  
Elaborar Declaración de Medios Magnéticos  
Revisar nóminas y liquidaciones de prestaciones sociales  
Efectuar tareas de análisis asignadas por la Revisoría Fiscal, el Asesor tributario y la Gerencia

#### *Análisis financiero*

Preparar y presentar información de indicadores financieros correspondientes al negocio  
Opinar sobre el impacto de los indicadores del negocio  
Elaborar proyectos fiscales para una toma de decisiones: Renta e IVA  
Presentar a la gerencia recomendaciones objetivas sobre la situación financiera de la compañía, según Estados Financieros  
Liderar el comité de Contabilidad y participar activamente en el comité financiero

#### *Auditoría interna*

Coordinar y evaluar resultados. Auditoría diaria de documentos  
Planear y llevar a cabo análisis y/o revisiones especiales en las tareas de la tesorería, inventarios y cartera

Participar en el comité de tesorería como veedor del proceso  
Coordinar con la gerencia necesidades de análisis y/o revisión de procesos o actividades especiales de la compañía y conceptuar sobre sus resultados y/o consecuencias

*Otros requisitos*

Conocimientos informáticos

Conocimientos administrativos

Conocimientos en legislación tributaria, comercial y aduanera

Conocimientos de control interno y revisoría fiscal

No resulta posible imaginar que este requerimiento o demanda es el común de todas las empresas, ya que los sistemas de información contable desde la teoría del control, deben estar segregados en cuanto a sus funciones y responsabilidades; cumplir con semejante demanda por parte de un contador público constituye un compromiso utópico, sin embargo, este listado muestra la magnitud de tareas a las que en casos extremos se puede ver sometido este profesional con sus consecuentes riesgos psicosociales.

Destacados investigadores plantean que, “las dinámicas que se están dando en el ámbito de la profesión contable deben interpretarse desde una óptica interdisciplinaria, con el fin de que se alcance la comprensión de los diversos actores implícitos y explícitos en los distintos planos de interacción” (Calvo, 2007, p. 79); es por esto que, este estudio compromete otros saberes para poder abordar desde una perspectiva más amplia, el ejercicio de la profesión contable como fenómeno.

En el ámbito internacional, la problemática descrita no es nueva; ello se evidencia en un artículo publicado hace más de cuatro décadas (Hellriegel & White, 1973a) en el cual llama la atención la ambigüedad de rol en contadores

públicos que se desempeñaban en grandes firmas norteamericanas de contabilidad y de auditoría, determinándose los altos niveles de estrés que prevalecían en tales profesionales, por efectos de la presión en la entrega de informes y el alto volumen de trabajo que desbordaba sus capacidades.

En sentido similar, en investigaciones posteriores se afirma que las reformas tributarias como la de 1986 en Estados Unidos (Kalbers & Fogarty, 2005), (Sweeney & Summers, 2002a) y la de 1988 en Australia (Phillips & de Lange, 2006) son un factor de estrés cuando convierten los procedimientos contables y tributarios en procesos complejos los cuales salen de aquella capacidad de respuesta que no genere niveles de estrés y síndrome de burnout en contadores. En Latinoamérica poco se encontró como evidencia en cuanto a estudios sobre esta temática denominada “investigación contable del comportamiento basado en la conducta” (Fogarty, Singh, Rhoads, & Moore, 2000a), lo cual abre espacios y nuevas perspectivas de investigación en la región, debido a la importancia que tiene para el desarrollo de la teoría contable el fortalecer esta línea por parte de los investigadores contables hispanoparlantes.

### **Algunos comportamientos observables en contadores públicos que sugieren la prevalencia de un tipo de trastorno de personalidad o caracterización de la misma**

Realizando la revisión de información fundamento del presente estudio, se ubica un artículo en la revista Semana<sup>6</sup>, en el que según una consulta realizada a 39.000 empleadores de todo el mundo, por la empresa multinacional especializada en reclutamiento de personal Manpower, sobre la escasez del talento humano y su afectación en la organización, se encontró que “tres de cada diez empresarios reconocieron tener dificultades para cubrir puestos de trabajo” y que en el caso colombiano, el personal contable y financiero ocupó el primer lugar de los diez perfiles más críticos de conseguir, por falta de talento disponible; esto debido a que las empresas “buscan personas con especialidades muy concretas, por ejemplo, en contabilidad global, expertos en normas internacionales, en reestructuraciones de deudas, o en ciertas auditorías, lo que dificulta la tarea del reclutamiento.”

Lo anterior se podría explicar en parte, debido al desarrollo y diversificación de las transacciones económicas así como a la modernización del mercado dentro de un contexto global. De allí, la demanda de información financiera y contable pretende cumplir objetivos cada vez más diversos, que conducen a nuevas formas de concebir y comprender los sistemas de información, desde una perspectiva del trabajo como fenómeno psicosocial. Peiró y Prieto (2002), ya se anticipaban a esta situación, cuando

---

<sup>6</sup> Semana.com. Se busca bilingüe. El estudio revela que el 30 por ciento de las empresas en el mundo tienen problemas para conseguir el talento que buscan. Identifica 10 perfiles laborales más difíciles de encontrar en el país. Junio de 2009. Disponible el 25 de julio de 2012 en: <http://www.semana.com/economia/busca-bilingue/125283-3.aspx>

argumentaban que "...los trabajos requieren cada vez una mayor capacidad de elaboración y representación mental, de las situaciones y procesamientos de la información, lo que requiere también transformaciones importantes en la formación y en la preparación de las personas" (p.27) y más adelante plantean que, "la interacción entre la persona y el entorno del trabajo y su desempeño (p, ej., rendimiento laboral), determinan también los productos y resultados relacionados con la tarea, en términos de eficacia, calidad, velocidad y precisión."(p. 29). En el caso del desempeño laboral del contador público en Colombia, la velocidad y precisión es un imperativo y la eficacia y calidad se suponen implícitas, ya que se rigen por normatividad y reglamentación; por tanto, la pericia en este caso, debe ser desarrollada con anterioridad.

¿Pero qué tiene que ver esto con comportamientos observados en algunos contadores públicos? Se propone una relación entre el tipo de trabajo y algunos comportamientos del individuo como fuente de desarrollo de algunos rasgos de personalidad; lo que se puede reforzar con el planteamiento de que el trabajo es una fuente de identidad personal pues "el trabajo es una de las aéreas de mayor importancia para el desarrollo y la formación de nuestra identidad. Cómo somos y cómo nos vemos, tiene mucho que ver con cómo somos, cómo nos vemos y cómo nos ven en el trabajo"(Peiró y Prieto, 2002, p. 40). Estas conductas o comportamientos aprendidos son propios de sociedades altamente competitivas como las promovidas desde el consumismo, la sobre producción y la acumulación desmedida de riqueza material y de poder propias del "capitalismo salvaje", término acuñado a partir del neoliberalismo económico.

Piñuel (2004), caracteriza al contador público dentro de las “personalidades obsesivo compulsivas” y menciona por ejemplo que “el perfeccionismo está claramente implicado en algunos tipos de adicción al trabajo. El hecho de tener rasgos de personalidad que comúnmente denominamos “perfeccionistas”, suele desempeñar también un papel precursor del workaholismo” (p.151). Este perfeccionismo que se asocia con el profesional contable como una de sus características “workaholicas” y que significa adicción al trabajo, cuyos rasgos asociados los presenta Piñuel con “el perfeccionismo, la obstinación (terquedad), la reiteración (repetición de comportamientos), la perseverancia (tenacidad), la laboriosidad, la meticulosidad (la atención a los detalles), el coleccionismo, la rigidez y la intolerancia a la ambigüedad”, son rasgos del comportamiento que no se alejan de la realidad, cuando se observa en detalle al contador público en pleno ejercicio de su profesión.

Argumenta también este autor, que las personas con estos rasgos de personalidad, tienden a seleccionar “puestos de trabajo que requieren atención a los detalles, controlar, chequear datos, repetir meticulosamente tareas, observar detalladamente reglas, procedimientos o consignas, cuadrar números,..”(p.152). Dentro del listado de profesiones y cargos relacionados con el ejercicio de la contaduría pública con alta prevalencia de individuos con este tipo de personalidad, se encuentran los *controllers*, administradores, financieros, contables, analistas y programadores.

Este tipo de personalidades, continua Piñuel, “buscan desarrollarse intelectualmente hasta alcanzar la omnisciencia (saber todo de todo)” (p. 152), y muestra con un nivel de detalle asombroso, lo que se podría inferir como

los rasgos más comunes de un contador público cuando argumenta que “la necesidad de saberlo todo de todo y el perfeccionismo compulsivo generan falta de disposición para asumir riesgos” (p.153). Este perfeccionismo característico de éste tipo de personalidad alejan al profesional contable de la toma de decisiones que implican asumir riesgos, para eliminar la posibilidad de cometer errores. A lo mejor esto explica porque al autor de este estudio le costó quince años de su vida antes de que fuera despedido de “su” empresa, para darse cuenta del fenómeno que estaba viviendo.

Por otra parte, un patrón de personalidad que se asocia con algunas variables del síndrome de burnout y que refleja ciertas coincidencias con algunos comportamientos observables con facilidad en contadores públicos fue descrito por Gil-Monte y Peiró (1997), al advertir que la personalidad designada como tipo A aludía a “aquellos sujetos que se caracterizaban por manifestar impaciencia, velocidad excesiva, urgencia temporal, esfuerzo por el logro, competitividad, agresividad y hostilidad, habla y gestos bruscos y compromiso excesivo por el trabajo. Son sujetos proclives a las enfermedades coronarias y a las alteraciones cardiovasculares” (p. 73).

Este tipo de personalidad A en contadores públicos ya se había identificado en investigaciones efectuadas en Estados Unidos, en las cuales se afirma que tal personalidad caracteriza a buena parte de los auditores que laboran en multinacionales de auditoría. Y, es precisamente dicho tipo de personalidad, lo que conduce al profesional contable a elegir esta clase de trabajos; no obstante, sus consecuencias físicas no se pueden evadir en virtud de los riesgos de sufrir afecciones cardíacas como producto del estrés (Fogarty et al., 2000a), (Fisher, 2001) y (Donnelly, Quirin, y O’Bryan, 2003).

Como la experticia del autor no es la psicología, las ideas siguientes se abordan buscando una aproximación a las categorías que pudieran relacionarse con la personalidad del contador público, lo cual se hace a través del mismo proceso de búsqueda de información. Al respecto, se observa con curiosidad e interés que la personalidad tiene tipologías, rasgos, estructuras, escuelas y teorías. La aproximación se efectúa sobre fundamentos de autores clásicos y contemporáneos como Hipócrates con el tema de temperamento, Jung con el tema del arquetipo, Freud con la teoría psicoanalítica, Spranger con la personalidad teórica, social, política, religiosa y artística entre otros y, en escuelas de la personalidad como la del psicoanálisis, teoristas del aprendizaje, humanistas, del comportamiento y teorías de la personalidad entre las que destaca la individual y la social.

En relación con la “personalidad obsesivo compulsiva” propuesta por Piñuel (2004), y en la cual se enmarca al contador público, no se evidencia un soporte teórico amplio de tal categorización de personalidad; no obstante, si se ubicó bajo la disfunción denominada “trastorno obsesivo compulsivo (TOC)” que de hecho, ya es una manifestación de enfermedad que empeora el panorama del ejercicio profesional de algunos contadores públicos.

Gil-Monte y Peiró (1997) por su parte, se aproximan a una caracterización del tipo de profesional en el que la vulnerabilidad a quemarse por el trabajo o sufrir síndrome de burnout, es muy alta. Al respecto, “existe cierto acuerdo entre los investigadores que estudian el síndrome de burnout, al considerar que los profesionales más proclives a quemarse por el trabajo son sujetos empáticos, sensibles, humanos, con dedicación profesional, idealistas,

altruistas, obsesivos, entusiastas y susceptibles de identificarse excesivamente con los demás” (p. 73).

La caracterización del contador público propuesta por Piñuel, a lo mejor no se aleja mucho de la caracterización de Gil-Monte y Peiró, en cuanto al tipo de profesional proclive a sufrir semejante trastorno por el alto nivel de dedicación, laboriosidad y compromiso que, por lo menos en la teoría, se requiere en un contador público. Ahora bien, los niveles de obsesividad y compulsividad, podrían ser conductas adquiridas como producto de los niveles de responsabilidad legal y social al que se ve sometido este profesional. Esto se podría contrastar con lo planteado por Moreno (2007), al referirse al modelo modular de personalidad, cuando plantea que:

El modelo de personalidad como sistema de procesos insiste en la importancia de los procesos que generan y mantienen los perfiles de conducta y de interacción con la realidad. Más que describir la personalidad del alcohólico o del drogadicto como un perfil de rasgos, el modelo de personalidad como sistema de procesos, insiste en los procesos que generan unas conductas y mantienen las mismas. (p.11)

Los rasgos de workaholismo o adicción al trabajo percibido en algunos contadores, a la luz de esta propuesta, cobra importancia debido a los procesos e interacción de los mismos en función de las creencias, sentimientos y conocimiento dentro del ámbito de sus actividades profesionales; ello ciertamente se puede evidenciar con facilidad en los contadores.

En temas relacionados con la salud mental y el trabajo, es aventurado generalizar, ya que no todos los contadores desarrollan los mismos niveles y formas de estrés; existe por ejemplo, un esfuerzo voluntario que va más allá de lo exigido por la organización y que al parecer, no es tan perjudicial para

la salud mental y se designa con el término “engagement”, el cual podría considerarse como lo contrario al síndrome de burnout, el cual se puede estar presentando en algunos contadores públicos, confirmando en parte, la afirmación de Piñuel sobre workaholismo. (Piñuel, 2004, p. 135).

Ante todo el panorama explanado, el autor asume una postura crítica y de esta forma, el tan anhelado “éxito”, trasciende dialécticamente, y se toma como punto de partida que motiva la observación metódica y sistemática del ejercicio de la profesión contable en Colombia, así como su posible efecto en la salud física y mental, abordándose como fenómeno que debe ser estudiado con rigurosidad científica; enfoque bajo el cual no sólo se examine la prevalencia del estrés y el síndrome de burnout en el contador público colombiano y los derivados mecanismos de protección y afrontamiento, sino también el impacto en la productividad, en la calidad de los informes contables, así como los costos objetivos y subjetivos de intervención y prevención de la salud, entre muchos otros aspectos.

De esta forma, una mirada crítico-reflexiva a las “filosofías del éxito” y el diseño de un modelo de costeo que permita valorar “el costo de alcanzar el éxito”<sup>7</sup> desde la perspectiva de la pérdida de la salud, con sus consecuencias o lesiones oseo-musculares, manifestaciones psicósomáticas, afecciones psicosociales y disfunciones psicoafectivas, se pudieran plasmar en una ecuación de costos en la cual se combinen variables y categorías, la cual represente un aporte a la teoría del costo, y confluya en la valoración del fenómeno descrito mediante una herramienta a ser utilizada en el diseño de políticas, en la planificación y administración de la salud del contador y

---

<sup>7</sup> Objetivo central del estudio doctoral.

profesionales afines, con las posibles incidencias en las políticas y normas de la salud ocupacional.

A la luz de las ideas expuestas, se plantean como orientación de la investigación las siguientes interrogantes:

¿Cuál es el costo de alcanzar el éxito y su impacto en la salud del contador público?

¿Cuáles serían las variables y categorías asociadas a un modelo que permita valorar y cuantificar tal impacto?

### **Objetivo General**

Formular un modelo de costeo que permita la valoración del alcance del éxito, desde la perspectiva de la incidencia en la salud del contador público colombiano.

### **Objetivos específicos**

1. Determinar la asociación de variables socio-demográficas y ocupacionales con los niveles de estrés y síndrome de burnout en contadores públicos colombianos.
2. Analizar las propuestas de la exitodinámica empresarial y las conductas laborales del postmodernismo, en búsqueda de soporte conducente a una taxonomía de variables y categorías tóxicas.

3. Examinar la etiología de las enfermedades del éxito y su posible asociación con las variables y categorías tóxicas, a partir de la caracterización de la profesión contable.
4. Deducir los costos monetarios y subjetivos asociados con las variables y categorías tóxicas del costo de alcanzar el éxito del contador público colombiano.
5. Generar los fundamentos del modelo en función de las variables y categorías tóxicas a la luz de la teoría del costo, el cual permita la valoración del alcance del éxito del contador público colombiano, desde la perspectiva de la pérdida de la salud física y mental.

### **Justificación de la investigación**

El proceso de consolidación de esta idea de investigación parte de la experiencia de vida narrada, la cual ofrece al autor información empírica y, ésta es asociada desde la intuición y la percepción, con un problema o fenómeno existente. Esta percepción empírica se convierte en información de entrada, complementándose con un rastreo de antecedentes y soporte teórico. Mediante la aplicación de dos instrumentos psicométricos se miden los niveles de estrés y síndrome de burnout para luego validar todo lo hallado con expertos, evidenciando la existencia del problema o fenómeno percibido.

El lector pudiera asociar lo descrito con un problema de salud mental derivado del ejercicio de la profesión contable y, propio de un problema de salud pública; pero el enfoque de esta investigación trasciende el tema específico de la salud pública y la convierte en uno de sus componentes, así

como también trasciende a algunas teorías de las ciencias humanas para abordar el fenómeno desde la teoría del costo y dentro de ésta, desde una perspectiva humana. Esta perspectiva estudiada en Estados Unidos como “investigación contable del comportamiento basado en la conducta” (Fogarty et al., 2000a) no ha arrojado mucha información en Centro y Sur América (según los resultados de rastreo de información). Por tal motivo, esta investigación pudiera aportar elementos que abran caminos a la investigación contable desde una perspectiva psicológica, sociológica y administrativa, ofreciendo núcleos temáticos desde los cuales también se puede acometer a la contabilidad.

Abordar al contador público desde lo humano, como se pretende en este estudio, intenta contribuir a la protección de su salud y mejorar la calidad de vida de este profesional y la de sus familiares o allegados y para ello, se encuadra en la norma de reciente promulgación, que pretende salvaguardar la salud de los colombianos denominada “Ley de salud mental en Colombia”, en la cual se lee el siguiente imperativo categórico: “La salud mental es de interés y prioridad nacional para la República de Colombia, es un derecho fundamental, es tema prioritario de salud pública, es un bien de interés público y es componente esencial del bienestar general y el mejoramiento de la calidad de vida de colombianos y colombianas.” (Congreso de la República de Colombia, 2013).

Ahora bien, partiendo de los resultados obtenidos y mediante la valoración financiera y psicosocial del impacto en la salud de los contadores como producto del ejercicio de la profesión y el alcance del éxito; se puede alertar tempranamente a los profesionales contables, a los administradores -

como individuos- y a las autoridades de la salud, para que las empresas, en compañía de las Administradoras de Riesgos Laborales, diseñen cómo lo demanda la norma, “estrategias de prevención de patologías causadas por estrés en el trabajos con sobrecarga cuantitativa, demasiado trabajo en relación con el tiempo para su ejecución, trabajo repetitivo combinado con sobrecarga de trabajo, turnos extendidos y cuyo estrés por presión tienen efectos psicosociales, que producen ansiedad y depresión, con riesgo alto de infarto del miocardio y otras urgencias cardiovasculares, hipertensión arterial, enfermedad ácido péptica severa o colon irritable y demás repercusiones físicas” (Ley 1562 sobre Riesgos Laborales-Congreso de Colombia, 2012).

Con evidencia científica se puede iniciar un proceso de sensibilización a los contadores públicos agremiados para que, desde sus organizaciones, se convoque la atención a todos los contables colombianos en ejercicio pleno de su profesión, y mediante grupos de presión, propiciar reformas a las normas en materia de salud ocupacional y diseño de políticas de salud pública, generando condiciones para un desempeño digno y más humano de la Contaduría Pública y profesiones homólogas.

En este sentido, todas las indagaciones sobre el tema, las cuales lo venían abordando desde la investigación cuantitativa (Kelly y Barrett, 2011), ya manifestaban la necesidad de que los estudios futuros utilizando medios de recolección de datos propios de los diseños cualitativos, tales como entrevistas en profundidad, serían muy pertinentes debido a que permitirían un examen de una amplia gama de variables adicionales que contribuirían en el estudio del estrés ocupacional.

A tal efecto, el diseño mixto conocido también como la tercera vía permitió en esta investigación, combinar los métodos exploratorio, correlacional y explicativo; evidenciando la convergencia entre: resultados cuantitativos de los niveles de estrés y los niveles de síndrome de burnout, las tipologías de personalidad de este profesional, los antecedentes de investigaciones sobre la problemática, la experiencia de vida del autor y la opinión de expertos; en un mismo objetivo relacionado con el diseño de un modelo que permite costear y valorar este fenómeno.

En cuanto al enfoque mixto, no necesariamente representa una fusión epistemológica. Al respecto, argumenta Galeano (2004) que “la realidad social comporta dimensiones posibles y necesarias de cuantificar y dimensiones que es significativo cualificar, unas y otras hacen parte del mismo proceso y su diferenciación solo obedece a criterios de carácter metodológico” (p. 26); de allí que este estudio, aunque es de carácter mixto, tiene una preeminencia cualitativa tendiente a explicar un fenómeno.

Una mirada filosófica, la ofrecen Hernández, Collado y Lucio (2010, p. 552) cuando arguyen que “los métodos mixtos se fundamentan en el pragmatismo”; por esto la utilización de este método se justificó desde la validez, ya que la información cualitativa se corroboró con resultados cuantitativos, confirmando y complementando los hallazgos, de tal forma de proporcionar una visión más clara de la problemática planteada.

La triangulación metódica es otro de los aspectos de esta investigación que proporciona una mirada holística del fenómeno estudiado. De esta forma, la triangulación de datos permitió no solamente converger en un mismo fenómeno, diferentes métodos de indagación y recolección; también permitió

examinar el problema o fenómeno desde diferentes ciencias, teorías, disciplinas y escuelas, proponiendo un constructo, que si bien se aplica dentro de las ciencias contables, su prospección es integrador en cuanto al conocimiento, dinamizando la praxis de la investigación contable contemporánea.

La metodología y resultados obtenidos sirven como estrategia heurística que contribuye a la resolución de problemáticas que van desde lo simple a lo complejo. Su taxonomía permite reorientar sistemas de información de costos utilizando variables físicas y monetarias, en aspectos propios de la gestión administrativa tales como la productividad y la calidad de los servicios contables y administrativos prestados por el contador público y su relación costo beneficio desde lo financiero. En el campo de la responsabilidad social, permite evidenciar los costos de vida o costos humanos derivados de la pérdida, intervención y prevención de la salud y, desde la perspectiva de la salud misma, permite planear recursos y diseñar estrategias de prevención y disminución del impacto como temas que se abordan desde la economía de la salud.

En el ámbito de lo complejo, el estudio aborda el tema de lo intangible y lo subjetivo en cuanto a su medición y valoración así como en el modelo de costeo. Desde su sustento epistemológico, se presenta como una herramienta que conceptualmente es estática pero dinámica en su aplicación y desarrollo, debido a que es un algoritmo de inspiración abierto que se alimenta de variables y categorías adaptables a cualquier contexto, y pueden ser complementadas a la luz de las demandas y necesidades de información.

Unido a lo anterior, este estudio puede ser punto de partida para futuras investigaciones atendidas desde la perspectiva de la complejidad, evitando la dicotomización, pues el principio dialógico entendido como aquel que “nos permite mantener la dualidad en el seno de la unidad, asocia dos términos a la vez complementarios y antagonistas”(Galeano, 2004, p. 28). Se puede proyectar y enriquecer desde la naciente teoría metrológica de contabilidad, enriquecida con aspectos epistemológicos contemporáneos en la medición de subjetividades desde el “paradigma emergente”, mencionando a Prigogine, Capra, Kuitenbrouwer entre otros, o a la luz del “pensamiento complejo” de Morín, el cual proporciona orientaciones teóricas para sustentar nuevos paradigmas investigativos complejos en contabilidad.

La categorización de variables toxisas, bien pueden asociarse con cualquier práctica aceptada socialmente como el costo del éxito, pero que genera daños colaterales o indirectos a aspectos cotidianos de las personas. Algunos temas que se pueden abordar a partir de esta investigación es la contrastación con otras profesiones homologas y, cotejar resultados obtenidos para identificar coincidencias que soportarán un naciente modelo de costeo inteligente, es decir que se auto actualice y se auto organice.

Como aporte teórico a las ciencias contables, se parte de la premisa de que dentro de la teoría contable se encuentra la contabilidad de gestión y en ésta se encuentra la teoría del costo, la cual tiene un componente físico, un componente monetario y un componente subjetivo; el modelo de valoración propuesto, soporta estas tres dimensiones.

Los sistemas de información de costos en el ámbito tradicional, valoran la producción y comercialización de bienes y servicios, pero ésta investigación

no se centra en este aspecto, ni se mencionan; su vínculo con la teoría del costo se presenta con variables de costos ya identificadas en el contexto de la salud ocupacional y medicina del trabajo, tales como los costos directos de intervención y prevención de la salud, costos extramurales, costos indirectos derivados del absentismo laboral, contingencias por demandas, indemnizaciones, gastos legales, gastos administrativos, costos por bajas en niveles de productividad y calidad de los informes del contador entre otros, y se vinculan nuevas variables como costos de las horas dedicadas por fuera del horario reglamentario de trabajo, y costo de las labores realizadas en lugares diferentes al lugar de trabajo, las cuales son cuantificables mediante alguno de los métodos de costeo ya conocidos.

En cuanto a la dimensión de los costos intangibles o subjetivos, se incorporan las percepciones relacionadas con lo emotivo y lo sensitivo por parte del individuo, aspectos que se han comenzado a estudiar como costos de lo invisible o costo de las emociones en el ámbito empresarial y se categorizan como costos del dolor, la inseguridad, el miedo, la insatisfacción, la frustración, la ansiedad, la pérdida de la autoestima, la desmotivación, la renuncia al disfrute, entre otras categorías propias del fenómeno estudiado y, que el autor agrupa como costos psicosociales y costos psicoafectivos. Estas metodologías complejas de medición y valoración se pudieran atender explorando lógicas difusas las cuales se vienen incorporando al concepto contemporáneo de metrología contable (Capcha, 2003) como una propuesta naciente en materia de modelación matemática contable.

Como aporte a la gestión administrativa, se aborda el concepto de lo intangible y lo subjetivo y desde el enfoque contable, un intangible puede ser

un recurso o un activo o un pasivo o una actividad o el conocimiento o el capital intelectual; estos conceptos en su conjunto, se han convertido desde la evolución de la economía y la administración, en matices críticos al momento de agregar valor tanto financiero como subjetivo a los objetivos de una organización. No obstante, la teoría contable ha tratado incipientemente conceptos tocados en esta investigación, entre los cuales están los costos provenientes de enfoques emocionales y sensitivos como parte vital de la organización; son los trabajadores y empleados los componentes más sensibles y significativos al momento de valorar una empresa, una organización, una región o una nación y es la salud física y mental en la organización, un aspecto importante que muestra ventajas comparativas y competitivas al momento de valorar la empresa.

En el campo de la información, esta propuesta enriquece el informe de gestión del administrador y el balance social, pues la taxonomía de “categorías toxisas del costo del alcanzar el éxito”, la metodología del cálculo y los resultados obtenidos desde el modelo, permiten el diseño y modelación de informes contables de gestión, no solo financieros sino sociales y humanos que el autor denomina “*estado de revelación del valor de vida*”, el cual pretende revelar realidades ocultas como un aspecto complementario a la riqueza invisible denominada “capital humano” y que bien, podría ser incluido en los informes financieros y sociales tradicionales mediante notas o comentarios cualitativos, que den cuenta de la gestión del administrador en materia de responsabilidad social.

## Alcance de la investigación

Esta investigación explora propuestas existentes en materia de costos como los métodos de costeo tradicionales, para *cuantificar lo cuantificable* combinado con métodos para *valorar lo imaginable* como los costos estándar subjetivos, (utilizado en ingeniería para medir trabajos administrativos especializados), el costeo de intangibles, (utilizado para medir capital intelectual y conocimiento), los costos humanos (utilizado para medir el dolor, el sufrimiento, la ansiedad, la frustración, entre otros), y se vinculan propuestas poco desarrolladas por estar un su fase de exploración, como el costo de las emociones, conceptos que ingresan al modelo de costeo facilitando la *estimación de lo incosteable* como la percepción del éxito o fracaso en el alcance del éxito o la percepción de salud o enfermedad en profesionales contables exitosos.

*Cuantificar lo cuantificable, valorar lo imaginable y estimar lo incosteable*, son dimensiones propuestas sobre las cuales reposa el modelo propuesto y, en el cual las “categorías tóxicas del costo de alcanzar el éxito” (término acuñado por el autor a manera de impronta), caracteriza la teleología de este estudio.

La población objeto de estudio son los contadores públicos colombianos y en trabajo de campo se tomaron 872 contadores de 86 ciudades colombianas y 27 departamentos, a quienes se les aplicó dos instrumentos psicométricos que miden el estrés y el síndrome de burnout, ratificando el rastreo teórico y conceptual efectuado.

## CAPÍTULO II

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DE LA INVESTIGACIÓN

#### **Estrés y Síndrome de Burnout en Contadores Públicos como categorías de las enfermedades del “éxito”**



Las enfermedades del éxito no constituyen una sola categoría epistemológica; tampoco una taxonomía exclusivamente limitada a la salud ocupacional o psicología del trabajo.

Para este estudio se proponen como enfermedades del éxito aquellas derivadas de la exigencia social y del individuo por alcanzar el éxito profesional, las cuales serán explicadas más adelante en el acápite “antecedentes de investigaciones relacionadas”.

A tal efecto, se estudian en los contadores, el estrés y el síndrome de burnout, por su recurrencia y efectos en la salud y el costo de intervención y prevención, haciéndose un recorrido teórico de estas disfunciones, para construir una taxonomía que permita identificar categorías y variables susceptibles de convertirse en objetos de costo a ser incluidos en un modelo de valoración.

En las condiciones de trabajo hoy en día, es común observar que cada vez se incrementan actividades no relacionadas con éste. Al respecto, Ausfelder

(2002) argumenta que algunas de las condiciones de trabajo que aumentan el estrés se relacionan con los sistemas de información y el flujo de la misma, sobre todo cuando se presentan cuellos de botella y la información no circula debidamente; o a veces, cuando lo más importante llega demasiado tarde o incompleto, sumado a que algunos eventos como el sonido repetido del teléfono, alteran o interrumpen las tareas propias del puesto de trabajo. Además, los equipos más demandados (computadores, fotocopiadoras, faxes) no siempre están disponibles; las instrucciones de los jefes son contradictorias y, la competitividad y el miedo a perder el empleo se convierten en aspectos estresores y de presión.

Si a lo anterior se suma la gran cantidad de correos electrónicos que se tienen que atender a diario, el flujo permanente de personas en la oficina u oficinas vecinas, la gran cantidad de reuniones y capacitaciones a las que se tiene que asistir muchas veces de forma obligatoria sin perder ni posponer la responsabilidad propia del cargo y, la presión permanente de la administración y de la sociedad para alcanzar la categoría de profesional altamente productivo; podrían constituirse en condiciones laborales que en la búsqueda del éxito, estén generando considerables efectos a la salud del profesional y a aquellas personas que lo rodean. Los trabajadores terminan entonces quebrándose por el efecto tóxico de semejante entorno laboral, siendo catalogados como estresados o quemados (burnout), características del trabajador del siglo XXI según (Piñuel, 2004b, p. 41).

Argumenta Piñuel (2004), que estos profesionales formados para desarrollar un alto grado de entusiasmo, ideas de triunfo y compromiso con sus metas y deseos, pueden traer como consecuencia, un despliegue de

actividades que consumen altas cuotas de energía en su trabajo y, cuando no se consigue lo esperado, se presenta una frustración que no lleva a una profunda reflexión sobre las reales condiciones de desempeño, sino a un estado de fatiga emocional que le genera un tipo de estrés crónico, el cual en ocasiones, hace que se renuncie a los tan ansiados objetivos profesionales.

Este autor quien viene liderando una serie de críticas a los estilos administrativos de personal y que denomina en sus estudios "*neomanagement*", controvierte la visión que tienen numerosos psicólogos y médicos ocupacionales cuando culpabilizan al trabajador por propiciar este tipo de estrés, centrando las terapias en el individuo debido a que se considera posee una psiquis débil incapaz de adaptarse al cambio. Igualmente, los referidos psicólogos y médicos en sus diagnósticos no involucran a la organización y a la forma de organizar los procesos y el trabajo; e inclusive utilizan el concepto del eustrés o estrés positivo, para las personas que reaccionen de una manera afirmativa y positiva frente a las exigencias, sin tener en cuenta las consecuencias en la salud como el producto de la fatiga laboral (p. 200).

Se podría pensar que, los profesionales "exitosos" que laboran en organizaciones que promueven la filosofía del *neomanagement*, son altamente vulnerables a padecer altos niveles de estrés que, en ocasiones, deriva en síndrome de burnout, pues los factores de riesgo son acentuados por el perfil de los *neomanagers*, a quienes Piñuel denomina "jefes tóxicos". Estos factores de riesgo tienen características como sobrecarga mental, complejidad cada vez mayor de las actividades laborales, falta de eficacia y control sobre el propio trabajo, niveles de supervisión y control cada vez más minucioso,

horarios de trabajo extendidos, saturación de funciones y responsabilidades. En muchos estudios este tipo de estrés es denominado “estrés de rol” el cual será tratado en acápites posteriores.

Dos temas de interés en esta investigación son el estrés y el síndrome de burnout, como consecuencias del ejercicio de la profesión contable en Colombia. Se inicia entonces con unos conceptos breves sobre estas dos categorías de disfunción mental, para luego referenciar investigaciones relacionadas en los últimos cuarenta años y, culminar este apartado, con un análisis de contraste, desde una perspectiva epistemológica con la intención de dar soporte heurístico a la problemática tratada.

### *El 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 por parte de las organizaciones a los trabajadores son cada vez mayores; en este contexto se ubica al contador público.

Brian Inglis (1968), citado por Rodríguez (1998), define que el estrés constituye una condición de salud ocupacional que se observa con frecuencia y que va en aumento con posible daño no sólo a la salud de los trabajadores sino también a la economía de la empresa. Rodríguez controvierte esta definición pues la acepción de Brian data del año 1.968 y, el estrés ha venido evolucionando en cuanto a sus manifestaciones y consecuencias ; también en

la medida en que el desarrollo de la industria ha conducido a nuevos roles en materia laboral. 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, el cual es llamado “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”, y 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.

No obstante, la definición soporte para el diseño de este estudio es la correspondiente al Ministerio de Protección Social de Colombia (Resolución 2646, 2008), 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”.

En cuanto a las consecuencias del estrés, Martínez Ruiz, (2005) citado por Colunga et. al, (2008, p. 38), expresa 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 en el hablar rápido, tartamudeo, voz entrecortada, exceso y/o falta de apetito entre otros.” Aspectos que se encuentran fuera del ámbito de la salud pero son importantes al momento de evaluar las consecuencias del estrés y, de hecho se tienen en cuenta como variables del costo al momento de valorar “el costo del éxito”, los muestra Williams & Cooper (2006, p. 18), clasificándolos y otorgando 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) contribuyen 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. A tal efecto, determinaron 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 fueron la regeneración saludable y una mayor participación.

Como una exigencia a lo anterior, los sistemas de vigilancia epidemiológica en Colombia a la luz de la norma de obligatorio cumplimiento (Resolución 2646, 2008), y normas reglamentarias posteriores, son garantes de que las organizaciones, conjuntamente con expertos y las administradoras de riesgos laborales, identifiquen el origen de las patologías causadas por el estrés, para intervenirlas según lo disponga la normatividad en salud e higiene ocupacional.

### *El síndrome de burnout o de quemarse por el trabajo*

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 (1997b, p. 14), efectuaron un registro y seguimiento del síndrome de burnout argumentando 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 efectuado, 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”. Explican 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”. Como manifestaciones, se presentan el “cansancio emocional, despersonalización y baja realización personal” (Gil-Monte & Peiró, 1997b, p. 55); también implica según Moreno, Rodríguez & Escobar (2001, p. 11) “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 con niveles de correlación al síndrome de burnout*

Mira et. al, (2005, pp. 43-45) en un riguroso rastreo teórico sobre el síndrome de burnout reúnen desde la perspectiva del riesgo, variables sociodemográficas con algún nivel de correlación al síndrome de burnout, 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.

Pero el síndrome de burnout también se enmarca dentro de modelos teóricos, explicativos del síndrome. Gil-Monte & Peiró, (1997, pp. 30-45), hacen una taxonomía y asocian las características de este síndrome a diferentes teorías como la teoría socio-cognitiva del yo, la teoría del intercambio social y la teoría organizacional.

Los modelos enmarcados en la teoría organizacional se podrían acercar a un tipo de análisis que involucre al contador público, ya que se centran en factores como la estructura organizacional, el clima organizacional, la disfunción del rol y el apoyo social, como parte de los aspectos en los que podría estar involucrado el contador público según las características ya descritas. Estos modelos de la teoría organizacional como la de Golembiewski y otros (1983), citados por Gil-Monte y Peiró (1997, p. 39), toma de Maslach, las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización, y baja

realización personal y, hace énfasis en la sobrecarga laboral y la pobreza o disfunción de rol e introduce la salud en la organización como una variable moduladora. Este es un postulado importante, pues el contador público interacciona con todas las áreas de la organización procurando que la información esté disponible en tiempo real u oportunamente al momento de preparar estados financieros y, el clima organizacional favorable es fundamental para ello.

Para Cox, Kurk y Leiter, (1993), la dimensión central del síndrome de burnout es la experiencia del agotamiento emocional asociada con el “sentirse gastado o quemado” y es una respuesta general que engloba variables emocionales y de bienestar. La dimensión de despersonalización la perciben como una estrategia de afrontamiento que surge frente a los sentimientos de agotamiento emocional y, la dimensión de baja realización personal en el trabajo, la consideran como el resultado de la evaluación cognitiva del sujeto sobre su experiencia de estrés y tiene que ver con el significado del trabajo o con las expectativas profesionales frustradas. (p 40). Estos autores, así como, Golembiewski y otros, (en el modelo anterior), también mencionan la salud en la organización como una variable moduladora de la relación estrés y síndrome de burnout y se determina por:

- ✓ Coherencia e integración de los sistemas psicosociales de la organización.
- ✓ La forma en que su estructura, sus políticas y procedimientos son percibidos coherentemente por sus miembros.

En un enfoque crítico como diagnóstico de la problemática, Piñuel (2004, pp. 71-83) introduce algunas organizaciones contemporáneas las cuales

designa como organizaciones tóxicas o neomanagement. Se podría pensar que, los profesionales “exitosos” que laboran en organizaciones que promueven la filosofía del neomanagement, entre ellos el contador público con todo su equipo de trabajo, serían más vulnerables a padecer este tipo de trastornos, ya que los factores de riesgo son acentuados por el perfil tóxico de algunos directivos, que no solo se enferman sino que enferman a las personas con quienes interactúa laboralmente. Y estas presiones promovidas desde el “éxito” muestran características “como sobrecarga mental; complejidad cada vez mayor de las actividades laborales; falta de eficacia y control sobre el propio trabajo; niveles de supervisión y control cada vez más minucioso; horarios de trabajo extendidos; saturación de funciones y responsabilidades” características que no se alejan de las realidades vividas por el contador.



Como ya se explicó en el capítulo uno, esta investigación inició con una observación metódica del fenómeno, el cual se abordó por parte del autor mediante sondeos de opinión y de revisión bibliográfica sobre estrés y síndrome de burnout en varios profesionales, pero con pocos resultados en el caso de contadores públicos en el ámbito nacional. Sin embargo, despertó interés en el autor, un registro documental de gran rigurosidad metodológica relacionado con estudio sobre riesgos psicosociales en personas que laboran en áreas administrativas en la ciudad de Medellín, la cual fue presentada por Montoya & Posada (2007) en la Universidad de Antioquia. La investigación destaca 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 absentismo laboral sino que también dañan en forma lenta y progresiva la salud física y mental” y mencionan 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”(pp. 15-18).

En el ámbito de los empleados administrativos del sector bancario y que también incluyen al contador público, afirman Montoya y Posada 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”(p.14).

Pero, el interés del autor de esta tesis Doctoral se centra en la salud mental del contador público en pleno ejercicio de su profesión y, el proceso de rastreo no arrojó estudios efectuados en Colombia sobre los niveles de estrés y niveles de síndrome de burnout en contadores públicos, o profesiones homólogas que pudieran tomarse como referentes.

En el ámbito latinoamericano, los resultados del rastreo no fueron los más contundentes; sin embargo, las Psicoanalistas Arredondo C. y Villavicencio A. en el año 2007 expusieron a la comunidad científica, resultados de investigación sobre el riesgo psicosocial de estudiantes de contaduría

pública<sup>8</sup>. 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<sup>9</sup>, el cual constituye 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 pudieran estar en una fase crítica para afrontar el estrés. A tal efecto, en una de sus conclusiones se advierte 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”. Parte de este estudio ya se había publicado por una de las autoras (Villavicencio, 2006a, pp. 6-10). Si bien, el enfoque holístico y las escalas e instrumentos psicométricos utilizados en este estudio, se alejan un poco del estrés generado por el desempeño profesional del contador, ya evidencia interés de otros profesionales por las prácticas laborales de este profesional desde su proceso de formación.

Se efectuó una búsqueda rigurosa, concéntrica y sistemática en otros países, en otros continentes y en profesiones homólogas y los resultados dejaron sentado que la problemática se viene estudiando desde hace casi cuarenta años, principalmente en Estados Unidos, pues en este país y como consecuencia del estilo de trabajo que caracteriza a las grandes multinacionales de auditoría, basado en la productividad por estándares y la

---

<sup>8</sup>Arredondo C, Villavicencio A, “Estrés del contador público”. Memoria XII Foro de Investigación: Congreso internacional de contaduría, administración e informática UNAM México; 2007.

<sup>9</sup>Esta escala de reajuste social incluye 43 acontecimientos asociados con diferentes grados de alteración y estrés, en la vida de una persona normal. La unidad de puntuación se llama “unidad de cambio vital” (UCV). La persona está en riesgo de experimentar trastornos psicosomáticos si la suma es de 200 o más unidades en un solo año; estos valores aumentan la incidencia de trastornos psicosomáticos.

presión del tiempo para la entrega de informes tributarios y de auditoría, abruman a este profesional.

Como resultado de esta búsqueda, se encontraron estudios en México, Estados Unidos, Irlanda, Turquía, Nueva Zelanda, Australia, Tailandia, y Barbados. Se referencia además, un estudio en Colombia y, según los datos arrojados en el proceso de búsqueda, se podría pensar que en Latinoamérica no se ha abordado con frecuencia esta problemática en revistas especializadas.

Se hallaron investigaciones de alto nivel científico representadas por tesis doctorales sobre la temática del estrés en contadores e investigaciones financiadas por universidades, asociaciones gremiales y empresas del sector público y privado, evidenciándose el interés mundial sobre la problemática estudiada.

Se observó que todas las investigaciones referenciadas se efectuaron bajo la modalidad cuantitativa del orden transversal y, solo una del orden longitudinal con poco análisis cualitativo; por lo que el presente estudio marca una diferencia metodológica pues se utiliza un método mixto con influencia cualitativa desde una perspectiva fenomenológica.

Como aporte al desarrollo de una línea de investigación en construcción llamada “investigación contable del comportamiento basada en la conducta”; propuesta encontrada en Fogarty et al., (2000a) y en Montes, Soto, & Valencia, (2006), se procede a explicar las investigaciones revisadas en orden cronológico, con el objeto de mostrar el avance en el estudio de la problemática en contadores públicos en las últimas cuatro décadas,

contribuyendo de esta forma, al impulso de la teoría contable latinoamericana en temas relacionados con el comportamiento ocupacional de los contables.

Hellriegel & White (1973), publican en Estados Unidos un artículo intitulado "Turnover of Professionals in Public Accounting: A Comparative Analysis"-probablemente uno de los primeros productos científicos relacionados con la presión y el estrés generados por el desempeño del contador público, en tres situaciones diferentes.

Uno de los objetivos de este trabajo se centró en explicar las ambigüedades de rol en la labor de los contadores públicos certificados frente al volumen de trabajo en firmas de contadores público. Se efectuó un análisis combinando el comportamiento del volumen de trabajo y tres variables; la primera, el carácter único del rol ocupacional del contador; la segunda, las características intrínsecas del rol; y la tercera, el carácter del sistema organizativo. Otros objetivos se orientaron a: determinar si existían diferencias significativas en las actitudes del contador frente a los volúmenes de trabajo y proponer un instrumento de medición, que pudiera ser útil en las investigaciones relacionadas con la intención de rotación del contador público a otras actividades o profesiones.

Se obtuvieron 349 respuestas válidas en muestra aleatoria de 1.000 contadores públicos de California, Colorado y Nueva York. Los criterios de inclusión fueron contadores públicos que no ejercían en contaduría, contadores públicos que permanecían desempeñando actividades propias de su profesión en empresas diferentes a firmas de contadores, y contadores públicos que laboraban en firmas de contadores.

Se observó inconformismo por la poca disponibilidad de tiempo para las actividades de ocio, por la presión para hacer el trabajo, y el excesivo número de horas de trabajo requeridas. Se destacó la percepción por el favoritismo hacia algunos subordinados en aquellas firmas de contadores de gran tamaño, a mayor edad, experiencia y formación mayor oportunidad y calidad en los informes.

Las percepciones menos favorables en la evaluación de desempeño se relacionaron con un clima organizacional competitivo, la subutilización de la capacidad y el talento, la insatisfacción salarial, las pocas oportunidades de promoción, las pocas probabilidades de obtener el prestigio y el estatus deseado, la falta de seguridad que ofrece en el cargo. Estos resultados fueron consistentes con la percepción de la rotación debido a la insatisfacción que se basan en las expectativas internas o grupos de referencias externas, y con los incentivos positivos, como una mayor compensación en otras firmas de contadores y otras empresas.

Senatra (1980), desarrolló una investigación en Estados Unidos cuyos resultados fueron publicados bajo el título "Role Conflict, Role Ambiguity, and Organizational Climate in a Public Accounting Firm". El estudio se relacionó con el conflicto de rol y ambigüedad de rol percibido por los auditores Seniors en una firma de contadores públicos. Tanto el conflicto de rol y la ambigüedad de rol, mostraron una relación significativa con varias consecuencias adversas que afectan el clima organizacional.

A tal efecto, se validaron 107 cuestionarios de auditores Seniors de las ocho grandes firma de contadores públicos de Estados Unidos, siendo el

conflicto de rol y ambigüedad de rol medidos mediante cuestionario de Rizzo, House & Lirtzman (1970), citado por el autor.

Los resultados mostraron que los niveles altos de conflicto de rol y ambigüedad de rol se relacionaron significativamente con alta tensión generada en el trabajo, y como consecuencia, se presentó una baja satisfacción laboral, y un alto deseo de salir de la empresa o cambiar de profesión.

Este estudio menciona el papel de la educación contable, advirtiendo el autor que se le debería prestar mayor atención al problema por parte de la comunidad académica, mediante la generación de espacios que contribuyan a la comprensión de las situaciones que enfrentan los profesionales que trabajan en las organizaciones complejas; además que, los recién graduados no deberían ser alentados a aceptar su entorno, por el contrario, se les debería enseñar a reconocer los problemas de la organización y de la comunicación para que contribuya a su mejoramiento. El objetivo no es necesariamente la eliminación del estrés, pero si se deberían diseñar estrategias para contenerlo en niveles tolerables y de bajo costo, para el individuo y para la organización.

Kelley & Seller (1982), publicaron en Estados Unidos un informe de investigación denominado "Auditor stress and time budgets". Este artículo se relacionó con el comportamiento de los auditores y, el impacto que le genera la utilización del tiempo y los ajustes a los procesos, para cumplir con los presupuestos de trabajo. Parten de que los auditores Seniors experimentan mayores presiones que los socios, directivos o personal contable, indicando que los presupuestos de tiempo son excesivamente apretados y pueden conducir a consecuencias disfuncionales; para lo cual los autores recomiendan una apreciación de este esfuerzo en el proceso de evaluación de

resultados, ya que este es un factor alto de estrés que afecta inclusive la calidad de los informes.

Se enviaron cuestionarios a los contadores del área de auditoría de algunas empresas de Los Ángeles y Houston y se recuperaron 91 formularios válidos; 80 de los 91 encuestados trabajaban para las grandes empresas nacionales, quienes dependían en gran medida de estos modelos de trabajo basados en cumplimientos estrictos de presupuestos de tiempos asignados a determinados procesos. Una percepción casi universal de los auditores encuestados fue que estas presiones de tiempo afectaban la calidad de los informes de auditoría.

Bartunek & Reynolds (1983), en artículo publicado en Estados Unidos intitulado "Boundary spanning and public accountant role stress", explicaron la relación entre la influencia de los gerentes en el estrés de rol del contador público.

Se estudiaron 62 socios (contadores públicos) y 59 directivos (gerentes) de 14 grandes empresas de contadores públicos. La muestra se seleccionó al azar, con base en el directorio de la Sociedad de Contadores Públicos Certificados de Massachusetts. Los cuestionarios incluían medidas estandarizadas de conflicto de rol, ambigüedad de rol, la sobrecarga de rol, satisfacción laboral, la ansiedad relacionada con el trabajo, e intención de rotación o de abandonar la organización. Se utilizó el instrumento para medir el estrés de rol desarrollado por Rizzo et al., (1970) citado por los autores.

Los autores constataron que los gerentes experimentaron un estrés de rol mayor que los contadores, no encontrando una relación significativa entre el

conflicto de rol entre los dos grupos. Estos resultados controvierten la mayoría de estudios que afirman tal relación.

Weick (1983) publicó en Estados Unidos, un compendio teórico bajo el título "Stress in Accounting Systems". En este documento, el autor inicia su argumento con un sugestivo párrafo que se publicó el 09 de julio 1982 en el Wall Street Journal, en el que se sugería que las estafas contables estaban en aumento, generando más presión sobre los auditores. En este documento se hace referencia en sus párrafos introductorios a la problemática vivida a principios de los 80s, con respecto a la crisis de confianza en los contadores auditores, generada por los escándalos presentados en grandes empresas norteamericanas.

El estudio señala que las prácticas cuestionables de contabilidad, tales como diferir los gastos, inflar los ingresos, alterar las facturas, y sobreestimar el valor de los inventarios, se producen con mayor frecuencia, en los niveles inferiores de la organización, entre un mayor número de empleados, que son poco detectados por los auditores. En este sentido, los auditores estaban siendo instados a estudiar las actitudes de sus clientes para con sus propios controles internos, y ello se convertía en presión en cuanto a la gestión contable, cuando se estuviera frente a tiempos difíciles o a dificultades económicas.

Argumenta el autor que, los efectos sobre salud del contador han tenido poca atención, citando a Friedman, Rosenman & Carroll (1958), quienes mostraron que, en los asesores fiscales se encontraban altos niveles de colesterol durante las dos primeras semanas de abril, antes del vencimiento del plazo para presentar declaraciones de impuestos y que, durante los meses

de febrero y marzo, y después del 15 de abril, sus niveles de colesterol se redujeron drásticamente.

El estudio hace un importante aporte teórico tendiente a explicar el fenómeno del estrés en los contadores públicos, caracterizando algunos aspectos propios de la práctica contable que afectan no solo a la persona; también a los procesos contables.

Además, cuando la economía está mal, hay una fuerte tendencia a endurecer los controles y a reducir los presupuestos de tiempo de respuesta. Este endurecimiento del sistema de control, intensifica el estrés en los contadores y, las personas que tratan de hacer frente a la adversidad se vuelven menos innovadoras y más dominantes en su comportamiento con las demás personas. Por otra parte, cuando la fijación de objetivos y metas exceden la capacidad cuantitativa y cualitativa del contador, se generan altos niveles de supervisión y se reduce la previsibilidad del éxito orientándose al fracaso y a la baja autoestima.

Haskins, Baglioni & Cooper (1990), realizan una investigación sobre las características de personalidad del auditor cuyo título fue "An investigation of the sources, moderators, and psychological symptoms of stress among audit seniors". Uno de los propósitos de este estudio fue identificar las principales fuentes de estrés de los auditores Seniors, haciendo énfasis en la personalidad tipo A, como sujeto proclive a sufrir de niveles altos de estrés con sus consecuencias cardiovasculares.

Al respecto, los auditores Seniors son profesionales de la contaduría pública con más de dos años de experiencia en auditoría, los cuales están certificados para ello y, tienen la responsabilidad principal de la ejecución de

la auditoría; además, ocupan posiciones intermedias de mando en la organización, en las que se presenta un alto potencial de conflicto y ambigüedad de rol (Senatra, 1980 -citado por los autores). Además, estos profesionales tienen las responsabilidades de auditoría en la empresa y la responsabilidad principal de hacer evaluaciones de control interno de sus clientes; son blancos frecuentes de las ofertas de empleo de la industria privada y están tratando constantemente con la presión por los plazos de respuesta por parte de sus clientes. Todas estas presiones con frecuencia amenazan la capacidad del individuo para completar los pasos necesarios del proceso de auditoría (Kelley & Seller, 1982-citados por los autores). A tal efecto, los auditores Seniors reportaron los niveles más altos de expectativas laborales no cumplidas; es por esto que el profesional que desempeña este cargo representa un importante sujeto de investigación sobre el estrés.

En la precitada investigación se estudiaron 168 auditores Seniors que asistieron a dos seminarios de formación efectuados por una de las ocho grandes empresas de auditoría de los Estados Unidos; el instrumento comprendía características demográficas, personales y de trabajo.

Los resultados indicaron que los factores de estrés relacionados con el trabajo, tales como plazos, sobrecarga de trabajo, tareas fuera de su competencia, la interferencia con la vida personal y las expectativas de realización, fueron las principales fuentes de estrés para los auditores Seniors; consecuencias propias de tipologías de personalidad tipo A.

Rebele & Michaels (1990) efectuaron un estudio en Estados Unidos, financiado por la Universidad de Kansas, el cual tiene por título "Independent auditors' role stress: Antecedent, outcome, and moderating

variables". Este estudio se concentró en los antecedentes y las consecuencias del estrés de rol (conflicto de rol y ambigüedad) experimentados por auditores independientes; en el que la necesidad de logro y el estatus en la organización se postulan para moderar los resultados del estrés de rol laboral.

Los datos del estudio fueron recogidos de las oficinas del Medio Oeste, de las cuatro grandes firmas internacionales de contabilidad. Los cuestionarios válidos fueron 168; los encuestados con edad promedio de 28 años de edad, habían estado con sus firmas cinco años o más, y tenían 5,2 años de experiencia en auditoría; la mayoría de los encuestados eran hombres (72,9%), y 30,3% eran auditores Seniors.

En general, se reconoce en el estudio que el estrés de rol puede tener indeseables consecuencias organizativas y personales, por ejemplo, una menor satisfacción en el trabajo y el rendimiento, aumento de la tensión, y una mayor intención de abandonar la organización. Aunque la eliminación de la tensión del ambiente de trabajo de auditoría es una meta poco realista, puede ser posible proporcionar una mejor orientación a los auditores en cuanto a hacer frente al trabajo.

Rasch & Harrell (1990), publicaron un artículo sobre las características individuales del contador bajo el título: "The Impact of Personal Characteristics on the Turnover Behavior of Accounting Professionals". Los autores investigaron el impacto de varias características personales de los profesionales de la contabilidad (género, tenencia, motivación de logro, influencia de la personalidad tipo B) sobre los determinantes seleccionados que influyen en la intención de abandonar la empresa (estrés laboral, la

satisfacción laboral, y las intenciones de rotación). Los resultados indicaron que las características personales de un profesional contable afectan a las intenciones de rotación, el volumen de trabajo y el estrés relacionado con el trabajo y la satisfacción laboral como variables. Por otra parte, los rasgos de personalidad tipo A tienen un impacto directo sobre las intenciones de rotación del auditor, así como un efecto indirecto a través de la satisfacción laboral.

En la investigación se validaron 66 cuestionarios de profesionales de la contabilidad de una firma de las “Big Eight”, situada en una importante zona metropolitana del sureste de Estados Unidos; 44 eran auditores y los 22 restantes eran del área tributaria.

Se halló que los individuos con personalidad tipo A pueden estar predispuestos a reaccionar favorablemente al ambiente de trabajo de una firma de contadores públicos de gran tamaño. Aunque las características personales influyen la motivación, se observó que los contadores con un perfil de personalidad tipo A, tienden a sentirse atraídos por el ambiente de las grandes firmas de contadores públicos.

Cluskey & Vaux (1977), en artículo en Estados Unidos titulado “¿Is Seasonal Stress a Career Choice of Professional Accountants?” examinaron los niveles de estrés durante un periodo de alta tensión laboral (enero-marzo), en contadores públicos que se desempeñaban como auditores y como profesionales en impuestos; comparando tales niveles con un periodo de baja tensión laboral (abril-diciembre). Se pretendía comprobar si se presentaban demandas adicionales de trabajo y cambios en la percepción de estrés, más cuando el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA)

ha tenido identificado el primer trimestre de cada año (enero-marzo), como un periodo en el que se perciben altas cargas de trabajo (Padwe, 1994-citado por los autores). También en el estudio se pretendía sustentar alertas realizadas por la AICPA, en relación con estos niveles de estrés en el primer trimestre del año, a partir de la reforma tributaria de Estados Unidos en 1986, y, que por su complejidad, incrementaba considerablemente la carga mental de estos profesionales.

La muestra y aplicación del cuestionario incluyó a profesionales que laboraban en cinco firmas de contadores públicos distribuidas así: tres firmas en enero; mes en el cual se presentaba una alta carga de trabajo y para lo cual se enviaron por correo a (N= 19, 5, 26) y dos firmas en junio; mes en el cual se consideraba una carga baja de trabajo, enviándose el cuestionario a (N= 37, 33). Las tasas de respuesta fueron muy buenas para ambos grupos: 78% (74%, 40%, 88%) y 66% (51%, 82%). Se constató que 39 contadores en el primer grupo y 88 en el segundo grupo, respondieron el instrumento.

El cuestionario estaba conformado por 60 ítems, con una escala Likert mediante la cual se medían cuatro factores laborales estresantes y cuatro factores laborales tensionantes, conocidos con el nombre de job strains. Estos ítems se compilaron de varias investigaciones previas acerca del estrés

La confiabilidad se midió mediante el coeficiente de cronbach, el cual varió desde 0.87 hasta 0.85 para las dimensiones de condiciones laborales, calidad del trabajo y satisfacción laboral; lo cual representa una muy buena confiabilidad; los coeficientes de confiabilidad variaron desde 0.79 hasta 0.69 para las dimensiones de relaciones laborales, progreso laboral e intención de rotación; lo cual representa niveles de confiabilidad aceptables.

Basados en las relaciones de estresores laborales y tensionantes laborales, de estudios previos, se plantearon las siguientes hipótesis:

*Hipótesis 1:* Los estresantes laborales (condiciones laborales, calidad laboral, relaciones laborales y progreso laboral) reportados por los profesionales en contaduría se asocian con a) una baja satisfacción laboral, b) deterioro de la salud, c) una autoestima más baja y d) una creciente intención de cambiar de trabajo.

*Hipótesis 2:* La relación estresor-tensionante, evidente entre auditores y profesionales de impuestos, será más fuerte durante el primer trimestre del año que durante los otros períodos del año.

Se efectuó un análisis estadístico mediante una matriz de correlación por pares para las ocho variables, en grupos de alto estrés y bajo estrés y se ejecutaron correlaciones por parejas para los cuatro tensionantes laborales (job strains) y los cuatro estresantes laborales (job stressors). Los análisis de correlación de los grupos alto estrés y bajo estrés indican correlaciones en las direcciones esperadas.

Los análisis de correlación canónica (multivariada) fueron llevados a cabo para examinar la asociación entre un conjunto de cuatro estresores laborales y un conjunto de cuatro tensionantes laborales (job strains). Los resultados de este análisis fueron interpretados de acuerdo a Pedhazur (1982) citado en Cluskey & Vaux (1997), revelando que los estresores laborales y los tensionantes laborales fueron significativamente asociados en ambos grupos. Sin embargo, la asociación para el grupo de alto estrés fue el doble de

impacto que para el grupo de bajo estrés, lo cual es consistente con la hipótesis 2.

Las pruebas de correlación canónica apoyan la hipótesis (1) e indican que los estresantes laborales de ambos grupos son predictores significativos de los tensionantes laborales. Los resultados del análisis de los datos indicaron una relación estresor-tensionante más fuerte para el grupo de alto estrés que para el de bajo estrés, estos resultados apoyan la hipótesis (2).

Como discusión se presenta que las asociaciones entre los estresores laborales y los tensionantes laborales son más fuertes durante el primer trimestre del año, siendo consistentes con las teorías generales de estrés. De acuerdo a los hallazgos de Padwe (1994) en Cluskey & Vaux (1997), los contadores tienden a sufrir de una exagerada carga laboral durante el primer trimestre del año, debido a la reforma de impuestos de 1986<sup>10</sup>; siendo consistentes con la teoría de la conservación de los recursos de Hobfoll (1988) citado por Cluskey & Vaux (1997). Por otra parte, la concentración de las demandas de trabajo adicional durante el primer trimestre del año parece conducir a un agotamiento de los profesionales contables que participan en estas tareas, y de allí, al detrimento de la satisfacción laboral, autoestima, salud e intención de cambiar de trabajo.

Fogarty, Singh, Rhoads & Moore (2000b) efectuaron un estudio en contadores públicos, publicado en artículo intitulado "Antecedents and Consequences of Burnout in Accounting: Beyond the Role Stress Model", el

---

<sup>10</sup> En Estados Unidos se presentó una reforma tributaria en el año 1986 que generó cargas laborales adicionales en los contadores públicos los cuales se desempeñaban como auditores y como profesionales de impuestos, y una manifestación de descontento por parte del Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA). (Traducción del idioma inglés en el artículo)

cual cobra especial importancia para la presente investigación debido a que pudiera constituir la única investigación relacionada directamente con el síndrome de burnout en contadores públicos. Se contrasta su metodología y sus resultados con los hallazgos obtenidos en los niveles de burnout y el estrés en contadores públicos colombianos, la cual se realizó en el año 2011 por el autor de esta investigación Doctoral (Loaiza, 2012a).

El referido estudio del síndrome de burnout en contadores públicos de Norte América "N.A", constituye un importante antecedente de la problemática planteada en términos de que la condición de burnout de los empleados administrativos y contables es un fenómeno reconocido en la psicología aplicada (psicología del comportamiento humano).

Desde su motivación y argumentación, los autores Fogarty, Singh, Rhoads, & Moore aseguran que el estudio de burnout en contadores públicos, luego de una rigurosa búsqueda, no arrojó evidencia en la literatura contable. Sin embargo, algunas publicaciones en revistas especializadas de contabilidad en las últimas décadas ya profundizaban en el tema del estrés severo y el desgaste mental de una amplia gama de ocupaciones y profesiones de las que la Contaduría Pública no estaba exenta, indicando por ejemplo que, el burnout y el alto nivel de estrés ya se percibía en contadores (Rose, 1983), (Sanders, 1998), en auditores internos (Kusel & Deyoub, 1983) y financieros (contabilidad de gestión), (Figler, 1980). Los contadores también se incluyen entre los proveedores de servicios financieros siendo éstos uno de los primeros diez grupos de ocupaciones más estresantes de N.A (Miller, Springen, Murr, & Cohen, 1988).

Continúan argumentando los autores que, el manejo académico relacionado indirectamente con el tema de burnout en contadores se ha estudiado como estrés de rol, es decir, el conflicto, la ambigüedad y la sobrecarga y, se asocia con las dimensiones del burnout, porque se estudian aspectos como el éxito, la salud personal y la intención de abandonar la profesión (Senatra, 1980); (Collins & Killough, 1992); (Haskins, Baglioni, & Cooper, 1990). Estos estudios tocan vagamente el tema de burnout y sus efectos en contadores; sin embargo, dos escritos no publicados tratan el tema de agotamiento del contador en forma expresa y, a manera de preocupación gremial. Uno se presentó como documento de discusión en la Reunión Anual de la Asociación Americana de Contadores, Toronto, Canadá. (Bokemeier, Bokemeier, & Tipgos, 1990) y otro, como ponencia en la reunión regional del Medio Oeste de la Asociación Americana de Contadores en Detroit, MI (Bokemeier, Lorentzen, Bokemeier, & Tipgos, 1995), en los cuales se presentaron evidencias mixtas que asocian el burnout con las cuestiones de género, la familia y el trabajo.

Los autores de este estudio presentaron a manera de hipótesis, una relación de los factores que determinan el estrés de rol (conflicto de rol, ambigüedad de rol y sobrecarga de rol) con una influencia directa y positiva (directamente proporcional) sobre los niveles de cada una de las dimensiones del síndrome de burnout, las cuales a su vez tienen una influencia directa sobre los resultados del trabajo disfuncional, psicológicos y de comportamiento (satisfacción laboral, las intenciones de rotación laboral y desempeño laboral).

Para confirmar lo anterior, plantearon los siguientes grupos de hipótesis:

*H1a:* Los altos niveles de conflicto de rol se asocian con tendencias de burnout.

*H1b:* Los altos niveles de ambigüedad de rol se asocian con tendencias de burnout.

*H1c:* Los altos niveles de sobrecarga de rol se asocian con tendencias burnout.

*H2a:* Los niveles altos de burnout se asocian con niveles bajos de satisfacción laboral.

*H2b:* Los niveles altos de burnout se asocian con niveles elevados de las intenciones de rotación.

*H2c:* Los niveles altos de burnout se asocian con niveles bajos de desempeño laboral.

*H3a:* Aunque se controlara el burnout, los efectos inversamente proporcionales del conflicto de rol con respecto a la satisfacción laboral y desempeño laboral, así como el efecto directamente proporcional del conflicto de rol con respecto a las intenciones de rotación, serán relativamente pequeños o insignificantes.

*H3b:* Aunque se controlara de burnout, los efectos inversamente proporcionales de la ambigüedad del rol con respecto a la satisfacción y desempeño laboral, así como el efecto directamente proporcional de la ambigüedad de rol con respecto a la intención de rotación, serán relativamente pequeños o insignificantes.

*H3c:* Aunque se controlara el burnout, los efectos inversamente proporcionales de la sobrecarga de rol con respecto a la satisfacción y el desempeño laboral, así como el efecto directamente proporcional de la

sobrecarga de rol con respecto a la intención de rotación, serán relativamente pequeños o insignificantes.

Una interesante apreciación hacen los autores frente a las dimensiones del burnout pues con base en su riguroso estudio y rastreo bibliográfico, argumentan que estas dimensiones son la confluencia de tres manifestaciones específicas que incluyen: el agotamiento emocional, la baja realización personal y la despersonalización. Aunque quienes padecen del síndrome, tienden a exhibir estos tres síntomas muy específicos, en general, las personas pueden tener manifestaciones más profundas y consecuentes de una o dos dimensiones del burnout. Cada síntoma de desgaste profesional es una condición psicológica distinta con su propio patrón único de relaciones con antecedentes del estrés del rol y las consiguientes influencias sobre los resultados en la satisfacción laboral, desempeño laboral e intención de rotación.

Los autores utilizaron como método para examinar el comportamiento del síndrome de burnout en profesionales contables desempeñando diferentes prácticas de contabilidad, una muestra aleatoria de contadores a través de su membresía al Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA). Esta organización es la sociedad profesional más grande de contadores en los Estados Unidos, la cual ha llegado a ser como gremio, una institución direccionadora de prácticas de la profesión contable en el contexto americano. Para el muestreo seleccionaron sedes o capítulos de cinco estados norteamericanos elegidos aleatoriamente y, con base en la lista de membresía en estas sedes, se seleccionaron 200 miembros de cada una. A estos

individuos se les enviaron cuestionarios con una carta de los investigadores, motivándoles e invitándoles a la participación en el estudio.

Los niveles del síndrome de burnout se midieron utilizando el cuestionario de Maslach Burnout Inventory (MBI); la ambigüedad del rol y el conflicto del rol fueron medidas con tres ítems elaborados por Rizzo et al., (1970). La medición de la sobrecarga del rol la construyeron con cinco ítems, extraídos de Beehr, Welsh & Taber (1976). Todos los constructos fueron medidos con una escala Likert de 5 puntos.

La satisfacción laboral se midió con una escala multidimensional desarrollada por Churchill, Ford & Walker (1976); el desempeño laboral se midió con una escala de seis ítems, elaborada por Dubinsky & Mattson (1979); y la última variable, intención de rotación, se midió con una escala de tres ítems, elaborada por Donnelly Jr. & Ivancevich (1975). La satisfacción laboral y la intención de rotación usaron una escala Likert de 5 puntos cada una. El desempeño laboral, usó una escala Likert de 7 puntos.

De los mil cuestionarios enviados se devolvieron 45 que no llegaron a su destinatario y se recibieron un total de 188 cuestionarios diligenciados, representando una tasa de respuesta menor a la deseada, pero es comparable con otros estudios que usaron muestras aleatorias de las listas de la AICPA; por lo tanto, la tasa de respuesta no es baja en el contexto de otros estudios nacionales que han usado la membresía a una asociación como estrategia para elegir la muestra.

Los resultados siguiendo la estadística descriptiva, revelaron demográficamente que, quienes respondieron fueron predominantemente hombres (69%), la mayoría de los encuestados estaban casados (82%), la edad

media fue de 37 años, el tiempo medio ejerciendo la carrera fue 12.5 años y, más de la mitad de la muestra (51%) provenían de la contabilidad pública. Cada una de las medidas utilizadas en el estudio arrojó una confiabilidad y validez aceptable, pues el alfa de cronbach, excede 0.70 para todas las medidas utilizadas. Las dimensiones del burnout se correlacionan positivamente entre sí (los valores van desde 0.15 hasta 0.47) al igual que los estresores laborales (los valores van desde 0.01 hasta 0.35). Las tendencias de burnout se correlacionan negativamente con la satisfacción en el trabajo y el desempeño (los valores van desde -0.10 hasta -0.47) y, positivamente, con las intenciones de rotación (los valores van desde 0.06 hasta 0.44). Todo lo anterior sugiere que el burnout y las otras medidas tenidas en cuenta en el estudio, fueron una base razonable para estudiar la relevancia y significancia de las tendencias de burnout.

Los resultados del análisis estadístico mostraron que los contadores padecen de un grado considerable de agotamiento emocional y una inusual alta tendencia a despersonalizar a sus clientes y colegas, pero no mostró evidencia significativa de despersonalización.

Con respecto a las pruebas de hipótesis, los autores del estudio revelaron los siguientes hallazgos que le dan soporte de validez a su modelo propuesto denominado “Más allá del estrés laboral”

Consistente con todas las partes de la hipótesis 1, cada uno de los estresores laborales (conflicto, ambigüedad y sobrecarga de rol) tiene una influencia significativa positiva (directamente proporcional) sobre las tendencias de burnout. Esto sugiere que las tendencias de burnout parecen capturar el efecto acumulativo de estresores laborales individuales.

En armonía con las tres partes de la hipótesis 2, las tendencias de burnout tienen una influencia significativa negativa (inversamente proporcional), sobre la satisfacción en el trabajo y el desempeño de los contadores y al mismo tiempo, las tendencias del burnout parecen afectar positivamente (directamente proporcional) en forma significativa la intención de rotación. Esta influencia coherente y significativa, de las tendencias de burnout como consecuencia disfuncionales del trabajo de los contadores públicos, son críticos y constituyen la razón de ser de una mayor atención al estudio del fenómeno del síndrome de burnout en este profesional.

Los autores de este estudio presentaron a manera de hipótesis, una relación de los factores que determinan el estrés de rol (conflicto de rol, ambigüedad de rol y sobrecarga de rol) con una influencia directa y positiva sobre los niveles de cada una de las dimensiones del síndrome de burnout, las cuales a su vez tienen una influencia directa sobre los resultados del trabajo disfuncional, psicológicos y de comportamiento (satisfacción laboral, las intenciones de rotación laboral y desempeño laboral). La hipótesis 3, considera los efectos directos de los estresores que determinan el estrés del rol (conflicto de rol, ambigüedad de rol y sobrecarga de rol) sobre los tres resultados del trabajo disfuncional, psicológicos y de comportamiento (satisfacción laboral, las intenciones de rotación laboral y desempeño laboral)

La confirmación de la hipótesis 3a sugiere que el conflicto del rol está relacionado marginalmente con el desempeño, la satisfacción laboral y la intención de rotación y como se esperaba, se evidenció que ninguno de esos tres efectos es significativo confirmándose tal afirmación; la hipótesis 3b ofrece las mismas expectativas para la ambigüedad del rol y aunque no se

observaron efectos significativos para desempeño e intención de rotación, se encontró que la satisfacción laboral tiene un efecto significativo frente a la ambigüedad de rol de manera inversa y la última hipótesis 3c, la cual tiene que ver con los efectos directos de la sobrecarga de trabajo; evidenció que se encuentra significativamente relacionada con la satisfacción y el desempeño laboral pero con respecto a la intención de rotación no se presentó una relación significativa.

En general, la uniformidad de los resultados, son significativos para confirmar los grupos de hipótesis H1 y H2, y los resultados casi uniformes confirman la hipótesis H3a, parcialmente la H3b y levemente la H3c.

Por otra parte, los autores a partir de los hallazgos expresan a manera de discusión que los resultados proporcionan empíricamente un apoyo inicial para futuras investigaciones, ya que cada factor de estrés de rol tiene una influencia significativa, independiente y positiva sobre el burnout; a su vez, las tendencias del burnout tienen una influencia consistente y significativa en los resultados del trabajo disfuncional, psicológicos y de comportamiento, debido a la categoría mediadora del burnout sobre la influencia de los factores de estrés de rol en los resultados del trabajo disfuncional, psicológicos y de comportamiento. Comparativamente, los profesionales contables evidencian mayores niveles de agotamiento emocional y despersonalización en relación con otros profesionales de varias profesiones, aunque en términos de realización personal los contables no evidencian afectación mayor.

Los autores manifestaron que su estudio se convierte probablemente en la primera evidencia de estos componentes contrastantes en la literatura

contable y, tomándola como punto de partida en investigaciones futuras, esta visión holística de estresores de rol, puede tener importantes implicaciones para el desarrollo y práctica de la teoría contable.

Del análisis de los estudios se revela que la tendencia de despersonalización se ve reforzada por la ambigüedad y sobrecarga de rol percibido, pero no se ve afectada por el conflicto de rol; sin embargo, el agotamiento emocional es sensible a cada factor del estrés de rol dando crédito a la idea de que las tendencias del burnout, tales como el agotamiento emocional y la despersonalización que reflejan un efecto acumulativo de un entorno estresante de rol. Una vez que los profesionales contables comienzan a mostrar síntomas de agotamiento emocional y despersonalización, este estudio mostró que los factores de rendimiento y satisfacción laboral se deterioran, llevando eventualmente a la intención de rotación.

En particular, la realización personal no se ve afectada por los factores de estrés de rol, lo que sugiere que es un mecanismo protector del contador relacionado con su motivación intrínseca o con los procesos de indefensión aprendida, y se complementa con el efecto no significativo sobre las intenciones de rotación o de abandonar su profesión.

En síntesis, estos análisis separados o en conjunto, sugieren que el burnout es una aflicción psicológica primaria, para los dos componentes sin una fuerte connotación conductual (agotamiento emocional y despersonalización); sin embargo, los contadores parecen ser capaces de persistir en la realización de su trabajo, a pesar de que las condiciones laborales le sugieren estrés y el bajo sentimiento de abandono de la organización se relaciona motivacionalmente con la organización y su trabajo. Estos aspectos requieren de una mayor

investigación sobre la especial naturaleza del trabajo contable (S. E. Jackson, Turner, & Brief, 1987-citados por los autores).

Como conclusiones destacadas de esta investigación, se mencionan que la investigación contable del comportamiento ha reconocido el estrés de rol en cargos contables en un gran número de estudios que se han realizado en las últimas dos décadas. Durante todo ese tiempo, las aplicaciones de la teoría psicológica juiciosas han enriquecido el trabajo en este campo. Más bien, inexplicablemente, la construcción de burnout ha sido ampliamente ignorada y esto, ha obstaculizado la capacidad de teorizar y de medir el fenómeno por parte de los autores. Otra conclusión importante se refiere a que este estudio es un intento de demostrar que el burnout tiene implicaciones considerables para la práctica de la profesión contable y los contadores académicos que tratan de describir los aspectos importantes del comportamiento del estrés laboral no deben ignorar el papel desempeñado por el burnout, ya que la incorporación de este síndrome en los estudios requieren la consideración de algunas distinciones fundamentales como la diferencia entre las condiciones ambientales y la reacción psicológica.

Por otra parte, el reconocimiento de burnout como una parte importante del modelo de estrés de rol lleva a muchas otras preguntas que no se responden en esta investigación. Estos incluyen la variación de burnout por prácticas sectoriales (es decir, la contabilidad pública, contabilidad empresarial, la contabilidad gubernamental), por áreas funcionales de la práctica contable (es decir, la auditoría, impuestos, consultoría), y por género. Más allá de su valor académico, la idea de burnout es una pesada carga a menudo extraída de los contables en virtud de su empleo con costos

humanos como la pérdida de productividad, el arrastre negativo a la vida no laboral, y la incapacidad de disfrutar de la vida.

Fisher (2001), efectúa una investigación en Nueva Zelanda cuyo título es “Role Stress, the Type A Behavior Pattern, and External Auditor Job Satisfaction and Performance”, en el cual examinó la relación entre los elementos de estrés de rol y dos importantes variables relacionadas con la labor del auditor externo, la satisfacción en el trabajo y el rendimiento laboral. El objetivo principal fue buscar a través de relaciones, un patrón de conducta en este profesional fundamentado en la literatura e investigaciones sobre estrés de rol y variables moderadoras.

El análisis de los datos confirmó que, tanto el conflicto de rol y la ambigüedad de rol, están significativamente asociados negativamente con el rendimiento del auditor en el trabajo y la satisfacción laboral; sin embargo, la relación moderadora esperada entre el estrés de rol, sus componentes, el patrón de conducta de la satisfacción laboral y el desempeño laboral del auditor no fueron encontradas.

Además se confirmó lo que la teoría y estudios han hallado con respecto a la relación directa y positiva entre el tipo de personalidad A con un patrón de comportamiento de los auditores y, que estos tienden a superar y estar más satisfechos con su empleo que los auditores categorizados como personalidad tipo B.

El estrés de rol consta de dos construcciones importantes, ambigüedad de rol y conflicto de rol; la ambigüedad de rol surge en el ambiente de trabajo cuando un empleado carece de información adecuada para el desempeño eficaz de un rol determinado (Senatra, 1980-citado por el autor) y el conflicto

de rol se produce cuando un empleado se enfrenta a expectativas difíciles de alcanzar o inalcanzables con respecto a las expectativas de otros (Rebele & Michaels, 1990-citados por el autor).

Este estudio tiene dos objetivos principales, re-examina los vínculos entre los dos elementos de estrés de rol (rendimiento en el trabajo y la satisfacción laboral), y la influencia moderadora sobre el patrón de conducta.

La satisfacción laboral se produce cuando un individuo percibe su trabajo como el cumplimiento de los valores que se consideran importantes para él. Por otra parte, la insatisfacción laboral se produce cuando un trabajo, por cualquier razón, no cumple con los valores relacionados con el trabajo.

Los datos para el estudio fueron recolectados por medio de un cuestionario administrado a los auditores en dos de las 6 grandes firmas de contadores públicos en Nueva Zelanda. Se validaron 123 cuestionarios de las dos empresas, de la muestra total, el 50% de los auditores tenían 26 años de edad o menos, había estado en su posición actual inferior o igual a seis meses, y había trabajado para la firma actual de 3,4 años o menos. La mayoría de los encuestados eran hombres (72,3%), poseían una licenciatura (80,7%). El conflicto de rol y ambigüedad de rol se midieron utilizando el instrumento elaborado por Rizzo et al., (1979) y los cuales fueron confiables según el alfa de cronbach con puntajes para el conflicto de rol y ambigüedad de rol de 0,76 y 0,77, respectivamente.

El análisis de los datos confirmó la hipótesis de que los factores del estrés de rol están inversamente relacionados con la satisfacción laboral y el desempeño laboral, pero no se encontró una asociación significativa entre el conflicto de rol y el desempeño laboral, controvirtiendo lo estudiado por

Rebele & Michaels (1990), citados por el autor. Esto invita con respecto a investigaciones futuras, tratar de determinar si los resultados inconsistentes entre el estudio actual y los de Rebele y Michaels (1990), son una consecuencia de las diferencias en la ubicación geográfica.

En el precedente estudio hubo poca evidencia de que los auditores, en general, percibieran niveles extremos de estrés de rol en su entorno de trabajo. Pudiera darse el caso, entonces, que el carácter ineludible de la presión del tiempo en el entorno laboral del auditor proporciona precisamente, el entorno que se esperaría y que son características de personalidad tipo A.

Almer & Kaplan (2002) publican un artículo llamado "The effects of flexible work arrangements on stressors, burnout, and behavioral job outcomes in public accounting". Según los autores, la mayoría de las firmas de contadores públicos ofrecen bajo arreglos, trabajos flexibles a sus empleados profesionales; es de suponer que estas medidas ayudan a satisfacer las necesidades de los empleados para gestionar el trabajo y las demandas familiares, además de mejorar la satisfacción laboral y la retención en la empresa.

La capacidad de los sistemas de trabajo flexibles para lograr estos objetivos ha recibido poca atención y al respecto, el precitado documento aborda esta cuestión al reportar los resultados de un estudio de contadores públicos que trabajan bajo un sistema de trabajo flexible y un grupo similar de contadores públicos con trabajo de régimen estándar, pero que podrían ser candidatos para desempeñarse en un sistema de trabajo flexible.

De la encuesta aplicada se obtuvo información sobre diversas variables laborales fundamentales: los factores de estrés relacionados con el trabajo (el conflicto de rol, ambigüedad de rol y sobrecarga de rol), tendencias del burnout (el agotamiento emocional, baja realización personal y despersonalización) y los resultados conductuales de trabajo (la satisfacción laboral y las intenciones de rotación).

Los resultados mostraron que los contadores públicos que laboran bajo la modalidad de trabajo flexible reportan menores niveles de burnout y estrés, mayor satisfacción en el trabajo y menores intenciones de rotación que los contadores que laboran bajo condiciones de trabajo estándar. El estudio también reveló que los profesionales que pasaron a un sistema de trabajo flexible, indicaron una importante mejoría en la satisfacción laboral y las intenciones de rotación, así como un cierto descenso en el burnout y el estrés.

Esta investigación es una extensión del aporte de Fogarty et al., (2000a) pues en su estudio proporcionaron evidencias sobre la relación entre estrés de rol, burnout y los resultados del trabajo entre miembros del AICPA de cinco estados seleccionados al azar. Sin embargo, los acuerdos de trabajo flexible como estresores laborales no se tuvieron en cuenta en el estudio de Fogarty et al. (2000).

Se validaron 173 encuestas, 73 fueron contratados en régimen laboral flexible, los restantes 100 encuestados pasaron de una forma de trabajo estándar a un trabajo flexible; este subgrupo se conoce para la investigación como interruptor de los encuestados "flex".

Con la excepción de la sobrecarga de rol, el alfa de Cronbach para cada uno de los instrumentos utilizado en el estudio excedió de 0,70, siendo un nivel aceptable para la confiabilidad.

Con respecto a los niveles de burnout se evidenció que los empleados en condiciones de labor flexible reportaron menos burnout que los empleados de trabajo estándar y, con respecto a las dimensiones del burnout, el agotamiento emocional y la despersonalización, el promedio de puntuación para cada pregunta de agotamiento emocional, fue significativamente menor en el trabajo flexible que, en el trabajo estándar y, la media para cada pregunta de la dimensión de despersonalización, fue menor en trabajo flexible que bajo un estándar de trabajo. Con respecto a la dimensión de realización personal no se evidenciaron diferencias significativas, aunque se denota una leve tendencia a la baja realización personal en aquellos que laboran bajo condiciones estándar.

Sweeney & Summers (2002a) efectuaron un estudio intitulado "The effect of de busy season workload on public accountants job burnout", cuyo objetivo fue evaluar el impacto causal de la carga laboral durante la temporada alta de ocupación, como determinante del síndrome de burnout en contadores públicos. Se compararon dos momentos en los cuales los contadores laboran 49 horas promedio por semana. En pretemporada y en temporada de alta carga ocupacional los contadores pueden laborar hasta 63 horas laboradas por semana.

Los autores establecieron la hipótesis de que las horas adicionales trabajadas durante la temporada alta de ocupación causan un aumento en las manifestaciones de características del burnout en los contadores; es necesario

entonces controlar las demandas laborales en condiciones normales antes del comienzo de la temporada alta de ocupación y al final de la misma. También es necesario controlar la influencia de los estresores laborales que determinan burnout, antes y al final de la temporada de ocupación alta, al igual que la influencia del burnout de la pretemporada.

*H1a:* La carga laboral contribuirá como estresor laboral en los contadores públicos, antes del comienzo de la temporada de alta ocupación.

*H1b:* Los estresores laborales contribuirán al burnout en los contadores públicos, antes del comienzo de la temporada de alta ocupación.

*H1c:* La carga laboral contribuirá al burnout en los contadores públicos antes del comienzo de la temporada de alta ocupación.

La hipótesis 2a prueba la conexión teórica entre los incrementos en las demandas laborales durante la temporada de alta ocupación y, el anticipado alto nivel de estresores laborales. La conexión entre los estresores laborales y el burnout al final de la temporada se prueba con la hipótesis 2b. La hipótesis crítica en este estudio (2c), prueba las expectativas de los autores acerca de si las demandas adicionales de trabajo impuestas durante la temporada laboral alta, después de controlar las demandas laborales de la pretemporada, contribuirán a los altos niveles de burnout más allá de lo que es atribuible a los estresores laborales.

*H2a:* Después de controlar la carga laboral de los contadores públicos durante la pretemporada, las horas trabajadas durante la temporada de alta ocupación contribuirán positivamente a los estresores laborales de los contadores.

*H2b:* Los estresores laborales contribuirán al burnout en contadores públicos al final de la temporada de alta ocupación.

*H2c:* Después de controlar la carga laboral de los contadores durante la pretemporada, las horas trabajadas durante la temporada contribuirán positivamente al burnout de los contadores públicos.

Como el burnout es un proceso que ocurre en respuesta de una continua exposición a estresores laborales, un estudio longitudinal fue el diseño apropiado para capturar la naturaleza temporal del fenómeno.

La muestra se obtuvo de una firma nacional de contadores públicos en la cual su directiva estuvo de acuerdo en permitir que el personal participara en el estudio. Colegas de 13 oficinas en 7 estados, proporcionaron datos acerca del número de profesionales contables en sus respectivas oficinas. Los instrumentos, junto con preguntas demográficas, instrucciones y un sobre para retornarlo, fueron enviados a cada una de las 13 oficinas para ser distribuidos a todos los profesionales contadores. A los encuestados se les aseguró anonimidad y no se les pidió identificación a la hora de diligenciar el instrumento. Los instrumentos diligenciados fueron enviados por los participantes directamente a los investigadores.

El primer envío ocurrió durante el mes de noviembre (Tiempo I) y la mayoría de las respuestas se recibieron en la segunda semana de diciembre. Un total de 426 cuestionarios se enviaron a los participantes de aquellas oficinas. Una de las oficinas retiró su participación y devolvió 45 cuestionarios intactos. Un total de 284 cuestionarios se recibieron, para una tasa de respuesta del 67%. Cuatro de ellas fueron descartadas por estar mal

diligenciadas, el resultado de respuestas en el Tiempo I fueron 280 instrumentos de investigación completados.

El segundo envío ocurrió a mediados del mes de marzo (Tiempo II), aproximadamente cuatro meses después del primer envío. La oficina que no participó en la primera parte se excluyó de esta segunda parte. Se enviaron un total de 381 cuestionarios y se recibieron 209 cuestionarios, para una tasa de respuesta de 55%; 7 encuestas resultaron incompletas y se descartaron de la segunda muestra. El resultando en el Tiempo II arrojó una muestra de 202 cuestionarios. Los participantes que respondieron ambas encuestas resultaron en una muestra final de 142 profesionales.

La muestra final se compuso de contadores públicos que desempeñaban funciones de auditoría, impuestos o consultoría. En promedio, los participantes tenían una edad de 34 años y 10.3 años de experiencia en la contaduría pública. Muchos de los participantes trabajaban en más de un área funcional. Clasificando a los participantes según su área de funciones primaria, se tiene la siguiente distribución: 86 auditores, 28 profesionales del impuesto, 23 consultores y 5 administradores. En la muestra final había 42 mujeres y 98 hombres, dos de los sujetos no reportaron género.

Con respecto a las mediciones e instrumentos aplicados, los autores utilizaron para medir el burnout el Maslach Burnout Inventory (MBI). Los encuestados indican la frecuencia con la que experimentan sentimientos de agotamiento laboral, demandas y comportamientos en una escala Likert de 7 puntos, siendo 1 (nunca) y 7 (todos los días).

El constructo del estresor laboral se formó como una combinación de conflicto laboral y sobrecarga laboral. Cada una de estas mediciones ha sido

frecuentemente modelada como causas del burnout (Cordes & Dougherty, 1993-citados por los autores). La investigación mostró que el conflicto laboral y la sobrecarga de trabajo son los estresores con más probabilidad de ser impactados por la carga laboral adicional durante la temporada alta de ocupación, de allí que, la sobrecarga laboral fue medida con una escala de tres ítems elaborada por Beehr, Walsh & Taber (1976-citados por los autores) y el conflicto laboral fue medido con una escala de 8 ítems basada en la medición desarrollada por Rizzo et al., (1970). Ambos constructos fueron medidos en una escala de 7 puntos que va desde “fuertemente en desacuerdo” hasta “fuertemente de acuerdo”.

Para ambos momentos (Tiempo I y Tiempo II), las personas indicaron el número promedio de horas promedio que trabajaron por semana. Después de controlar el número de horas trabajadas en el Tiempo I (Hours I), la carga adicional impuesta por la temporada de alta ocupación se representa efectivamente por la variable (Hours II).

Los resultados desde la estadística descriptiva, mostraron que al comienzo de la temporada de alta ocupación, el número de horas trabajadas no se correlacionó con ninguno de los tres componentes del burnout (agotamiento emocional, despersonalización, realización personal) pero si con la sobrecarga laboral. Es inesperada la falta de correlación significativa entre el Tiempo I (Hours I) y las tres dimensiones del burnout; sin embargo, para el final de la temporada de alta ocupación, la sobrecarga laboral se asocia con los componentes del burnout agotamiento emocional y despersonalización; esta correlación significativa entre el Tiempo II (Hours II) y los primeros dos componentes del burnout en dicho tiempo, sugiere que la carga de trabajo en

la temporada de alta ocupación es un factor importante del burnout que afecta a los contadores públicos. La falta de significancia entre la carga laboral y la realización personal puede ser atribuida a la naturaleza del síndrome del burnout, la cual se desarrolla con el tiempo de una manera secuencial; y al período relativamente corto de cuatro meses entre el Tiempo I y el Tiempo II.

Con respecto a los resultados de las variables de interés en el Tiempo I y el Tiempo II, se presentó que en promedio, la muestra de profesionales contables trabajaban 48.9 horas a la semana, antes de comenzar la temporada de alta ocupación y, durante la temporada de alta ocupación, las horas trabajadas aumentaron a un promedio de 62.7, representando un incremento de aproximadamente 14 horas por semana. De los 142 individuos de la muestra inicial, 129 reportaron un mayor número de horas trabajadas en el Tiempo II que en el Tiempo I, y sólo 5 participantes reportaron una disminución. Estos resultados confirmaron la afirmación de que la temporada de alta ocupación representa para los contadores el pico a nivel de demandas laborales. Dos de los tres componentes del burnout, agotamiento emocional, y despersonalización, aumentaron significativamente al final de la temporada, mientras que la realización personal permaneció constante. Contrario a lo que se esperaba, las variables que representan estresores laborales (sobrecarga laboral y conflicto laboral) no cambiaron significativamente sobre el curso de la temporada de alta ocupación.

Las pruebas de hipótesis buscan determinar si las relaciones propuestas en teoría o en estudios previos se ajustan al conjunto de datos que se tienen en el presente. El estadístico Chi-cuadrado y otros índices proporcionan evidencia de un ajuste apropiado para el modelo.

Las hipótesis 1a y 1b se aceptan, lo que indica que las horas trabajadas en el período de la pretemporada, influyen positivamente en los estresores laborales y estos a su vez influenciaron positivamente en el burnout. La hipótesis 1c se rechaza, lo que indica que las horas trabajadas antes del inicio de la temporada no afectaron directamente el burnout de los contadores públicos, aunque existe una influencia indirecta a través del estresor laboral como variable.

Las hipótesis 2a, 2b y 2c se aceptan por los resultados del modelo de ecuaciones estructurales.

Como aspectos propuestos en discusión, los autores plantean que se ha expresado el deseo por parte de la administración de algunas firmas de contadores de reducir el burnout laboral y la subsecuente intención de rotación de puesto de trabajo, mediante la mejora de las condiciones del mismo (Shellenbarger, 1998-citado por los autores); minimizar las horas de trabajo extra trabajadas durante la temporada de alta ocupación parece ser un mecanismo potencial para controlar el burnout y sus consecuencias. En años recientes, la administración de estas firmas, ha tomado decisiones positivas en este sentido, tales como acuerdos de flexibilidad laboral y de contratación de empleados de medio tiempo (Collins & Killough, 1992 y Shellenbarger, 1998-citados por Sweeney & Summers).

Donnelly et al. (2003) publicaron el artículo "Auditor Acceptance of Dysfunctional Audit Behavior: An Explanatory Model Using Auditors' Personal Characteristics", derivado de estudio mediante el cual analizaron el comportamiento disfuncional, la intención de rotación de los auditores y la relación con la disminución de la calidad en los informes y procedimientos de

la auditoría; desde la perspectiva del comportamiento organizacional y con soporte teórico de la psicología laboral. Se investigaron las causas, e igualmente, se proporcionan bases para el desarrollo y comprobación de modelos que identifiquen el locus de control, el rendimiento y las intenciones de rotación como determinantes de la aceptación del auditor en el momento de su elección.

La comprensión de las características individuales de los auditores y su influencia en la reducción de la calidad de la auditoría se contrastó con las recomendaciones de organismos de vigilancia de los procedimientos de auditoría; asegurando auditorías de alta calidad, confiables y priorizando en la elección de auditores de alta competencia. Para esto se enfatiza en las evaluaciones de desempeño, compensación, promoción y las decisiones de retención (evitar la rotación). Estos aspectos se convierten en factores de estrés y, los autores recomiendan que, los programas de desarrollo profesional utilicen modelos de competencia básica que se puedan adaptar a las necesidades específicas de cada auditor.

Los resultados obtenidos sugieren que el locus de control es un atributo importante en la determinación de las necesidades de los auditores y, que determinarlo individualmente, podría ser útil en la reducción de los comportamientos que afectan la calidad de la auditoría.

Kalbers & Fogarty (2005) en documento científico intitulado “Antecedents to Internal Auditor Burnout”, hacen referencia al desarrollo que han tenido las investigaciones sobre burnout y el estrés en contadores Públicos y, argumentan los autores que en los últimos diez años, tomando como referente la fecha de publicación de este estudio, la literatura sobre la práctica

contable ha evidenciado una serie persistente de artículos que llaman la atención, sobre la existencia y las consecuencias del estrés relacionado con el trabajo del contable y en especial del auditor.

Se logró contar con una muestra de auditores internos a través de la cooperación de 23 organizaciones de un número diverso de industrias con oficinas en el Medio Oeste de Estados Unidos. Este estudio fue facilitado con la colaboración de la delegación local del Instituto de Auditores Internos de Los Estados Unidos. El burnout se midió con el cuestionario MBI (Maslach Burnout Inventory) y se recibieron a 291 cuestionarios válidos, la tasa de respuesta que se logró fue mucho mayor que los últimos estudios de burnout en contadores como en (Fogarty et al., 2000a). Cada una de las medidas utilizadas en el estudio presentaron una confiabilidad alta con indicadores del alfa de Cronbach superiores a 0.7.

La información demográfica mostró que las mujeres representaban 59%, casi dos tercios de la muestra y tenían un título de licenciatura como su mayor credencial educativa; el tiempo promedio en el ejercicio de la auditoría interna fue de 7,1 años, y casi el 30% tenía más de 10 años de experiencia.

El estudio arroja algunos resultados relevantes como: el locus de control tiene una importante influencia negativa en las tres dimensiones del burnout es decir, los auditores internos que evidencian los menores síntomas de burnout, tienden a tener un locus alto de control interno; se presenta como hipótesis una relación negativa entre la percepción de las habilidades y las dimensiones del burnout; sin embargo, se mostró que la percepción de las habilidades personales y el agotamiento emocional no están relacionados. Del mismo modo, no existe una relación significativa entre la percepción de las

habilidades personales y la despersonalización, pero con respecto a realización personal, si se mostró una relación importante.

En relación con las dimensiones del burnout, el agotamiento emocional parece ser un antecedente de despersonalización y a su vez, la despersonalización provoca baja realización personal.

Los atributos individuales del burnout se determinaron a partir de la observación de que las tendencias del burnout tienen una respuesta coherente, significativa y disfuncional con la influencia de los resultados tradicionales de rendimiento en el trabajo, la satisfacción laboral, el compromiso organizacional afectivo, y la intención de rotación externa (Fogarty et al., 2000<sup>a</sup>-citado por los autores).

Una conclusión del estudio fue que el uso de una variable de habilidades abre un nuevo camino en las investigaciones y en la literatura contable, ya que los auditores internos con mayores niveles de habilidades tienden a reportar menos baja de realización personal y, se sabe que éste es un síntoma del burnout, pero estas habilidades no parecen proteger a los auditores internos de despersonalización y agotamiento emocional.

Otra conclusión fue que si bien el propósito de la investigación era proporcionar evidencia de las tendencias del burnout en profesionales de la contaduría pública y, probar un modelo de antecedentes de burnout; estos se pueden categorizar en atributos individuales desde la perspectiva del locus de control y de que las influencias a nivel organizativo se ejerzan sobre el profesional. El entorno de la organización entonces, puede influir en las actitudes y en el desempeño del auditor. La construcción de confianza por parte del auditor en la organización, fue utilizada para hacer frente a las

consecuencias afectivas de cómo la organización trata a quienes trabajan en su nombre. Se demostró que esta confianza tiene una influencia inversa sobre las dimensiones del burnout, tanto en la despersonalización como en el agotamiento emocional; esto sugiere que las organizaciones que no generen confianza en el trabajo por parte del auditor construyen bases indirectas para que se presente el burnout. Un hallazgo importante es que la confianza organizacional se relaciona positivamente con las habilidades, las cuales a su vez, están negativamente relacionadas con la reducción en la dimensión de realización personal

Larson & Murff (2006) efectuaron el siguiente estudio "An Analysis of Job Stress Outcomes Among Bank Internal Auditors" con base en que los auditores internos proporcionan un servicio valioso e importante para las instituciones financieras; por lo general, el trabajo del profesional consiste en auditar sucursales bancarias, centros de préstamo, comprobar si los controles están funcionando, ejecutar la auditoría a los sistemas informáticos esenciales para las operaciones bancarias modernas y todas las demás operaciones del "back-office". Estas responsabilidades múltiples y variadas pueden causar estrés en el trabajo de los auditores internos de un banco, que a su vez puede dar lugar a la insatisfacción laboral o desgaste profesional.

Se estudiaron 180 auditores internos de diferentes bancos de Estados Unidos, miembros del Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA) y, como conclusión se presentó que, en forma general, los auditores internos del banco reportaron niveles moderados en la mayoría de las variables que determinan estrés en el trabajo. En promedio, manifestaron satisfacción con sus trabajos y tenían niveles moderados de

desgaste profesional. Los factores de estrés ambiental que incluyen la política de empleo y beneficios, generaban más estrés que las actividades estresantes como carga laboral y la presión del tiempo.

Phillips & de Lange (2006) efectuaron una investigación intitulada "The Effect of the Introduction of Gst on Accountants' Job Satisfaction and Burnout". En este estudio se comenzó de una reforma tributaria del gobierno de Howard como estrategia de reelección del segundo mandato y fue la introducción del impuesto sobre bienes y servicios (GST). Esta reforma representaba un cambio fundamental en la estructura del régimen fiscal de Australia y requería una importante revisión de la legislación fiscal vigente. En efecto, las disposiciones del GST hicieron de cada negocio, pequeño o grande, una agencia de recaudación de impuestos, al exigir a todas las empresas registradas cobrar un IVA en todas las transacciones; esto, a su vez, tuvo implicaciones estructurales para cada empresa en Australia, y posteriormente, en el desempeño de la profesión contable. Aunque se presentó mucha discusión sobre las ventajas y desventajas de la GST para las empresas australianas y los contribuyentes ordinarios, se prestó poca atención a los efectos de los cambios en la profesión contable; sin embargo, los investigadores consideraban que el aumento de las cargas de trabajo conduciría inevitablemente a mayores niveles de burnout (Sweeney & Summers, 2002a-citados por Phillips & de Lange) y se presentaría una disminución en la satisfacción laboral y en el aumento de las intenciones de rotación laboral (Almer & Kaplan, 2002, citados por los autores).

Teniendo en cuenta que la profesión contable y, en particular, los profesionales públicos implementan muchos cambios en las prácticas

laborales, este estudio analizó el impacto que estos cambios habían tenido en la vida del profesional público, en particular, en los niveles de satisfacción en el trabajo y el burnout.

Los instrumentos utilizados fueron una adaptación del Cuestionario de Satisfacción de Minnesota (short-form) (MSQ) y el Maslach Burnout Inventory (MBI); ambos son instrumentos bien conocidos, fiables y validados en múltiples investigaciones y se incluyeron variables demográficas de comportamiento como la edad, sexo, años de experiencia, las horas trabajadas y el tipo de trabajo realizado.

Se validaron 71 cuestionarios y, los resultados mostraron que los encuestados tenían edades comprendidas entre 22 a 67 años, con una media de 40 años; 60% eran hombres, el número promedio de años en la práctica pública fue de 13,3, con un período mínimo de tres años y un máximo de 35. Se comprobó que en el contexto de reforma fiscal, las prácticas de trabajo y el tipo de trabajo realizado por los contadores públicos había cambiado significativamente en los últimos años, el número de horas trabajadas por los practicantes públicos había aumentado desde 42,01 hasta 46,34 (un incremento del 10,31%), como resultado de la introducción de GST. A pesar de que se encontró que el número promedio de horas de trabajo se había incrementado en un 10%, cuando a los encuestados se les preguntó cuánto trabajo adicional se había generado por la introducción del IVA, en promedio, advertían un aumento de 29%. Esto apoya la idea de que el volumen de trabajo se expande o contrae para llenar el tiempo disponible de los contables y que a medida que aumenta el trabajo administrativo, el cumplimiento de

las competencias profesionales desarrolladas por los contadores están siendo subutilizados.

Un aspecto importante de este estudio fue una evaluación del cambio en la satisfacción en el trabajo de los contables como resultado de la introducción de GST. Los resultados indicaron un alto nivel de satisfacción laboral intrínseca, tanto antes como después de la introducción del GST. Para la dimensión extrínseca de la satisfacción en el trabajo, los encuestados indicaron un nivel medio de satisfacción, tanto antes como después de la introducción del GST. Colectivamente, estas medidas denotan el nivel general de satisfacción, que era alta, tanto antes como después de la introducción de GST.

El aumento de la carga de trabajo, las horas adicionales, las tareas repetitivas, y cambios importantes como resultado de GST tuvo efectos negativos inevitables en las personas; esto se manifestó en un aumento significativo en los niveles de burnout experimentados por los contadores Públicos con relaciones significativas en cansancio emocional y despersonalización. Sin embargo, la variación de la realización personal resultó ser insignificante.

Como conclusión de este trabajo los autores argumentaron que la introducción del IVA había tenido algún efecto en la vida laboral del profesional, las horas de trabajo y el volumen de trabajo habían aumentado, las tareas rutinarias y repetitivas tales como la preparación de declaraciones tributarias eran ahora una gran parte de la jornada laboral del contador, generando consecuencias en el rol profesional.

Jones (2007), en la Universidad de Virginia en Estados Unidos, presentó una Tesis Doctoral en cumplimiento parcial de los requisitos de grado de Doctor en Filosofía en Negocios, la cual tiene por título “Antecedents and consequences of lifestyle choice in public accounting”. Esta investigación analiza los efectos de estilo de vida saludable de los contadores públicos auditores como una influencia atenuante entre el estrés de rol y los resultados del trabajo (el rendimiento, la satisfacción y la carga laboral). Sobre la base de afrontamiento y las teorías de la libre determinación, el estudio fue diseñado para investigar el impacto del estilo de vida saludable como una medida de supervivencia que está bajo el control del individuo, independientemente de las políticas de la empresa o del ambiente laboral.

Para abordar el problema de investigación, el autor efectuó un estudio en auditores profesionales empleados por una gran empresa nacional de contadores públicos, con oficinas ubicadas en todo Estados Unidos. La muestra incluyó a 1.026 auditores de varias regiones de los Estados Unidos y en varios niveles de la empresa. Se utilizaron modelos de ecuaciones estructurales para analizar los efectos causales de los factores de estrés de rol y estilos de vida saludables, en un modelo totalmente mediado por los resultados del trabajo como rendimiento, satisfacción y carga laboral.

Los resultados indicaron que el estrés de rol, mediado por el agotamiento del trabajo y sus efectos en el bienestar psicológico tenía un impacto negativo en los resultados del trabajo. Sin embargo, los efectos negativos del estrés de rol y el agotamiento del trabajo pueden ser mitigados por un estilo de vida saludable que, mediado por su efecto sobre la vitalidad y el bienestar psicológico, está positivamente relacionada con los resultados del trabajo.

El estudio examina el argumento de que a través de un estilo de vida saludable (que se define como el mantenimiento de un programa regular de ejercicio físico, una buena dieta, hábitos de sueño, y abstenerse del consumo excesivo de alcohol y tabaco) un individuo puede hacer frente a los factores de estrés de rol, independientemente de la empresa o ambiente de trabajo, mejorando así su desempeño laboral.

La sostenibilidad de una organización está en gran parte determinada por la calidad y el rendimiento de su capital humano. Esto es especialmente cierto para las organizaciones de servicios profesionales, tales como firmas de contadores públicos, donde los ingresos son generados principalmente por las horas facturables sobre la base de una población continua de clientes. Mientras que un poco de estrés es normal y ayuda a mantener el estado de alerta, el estrés excesivo puede tener consecuencias perjudiciales para las personas y organizaciones (Collins & Killough, 1992).

La relación del estrés en la salud mental y física de las personas también se ha estudiado en una amplia variedad de ocupaciones. Los resultados incluyen problemas cardiovasculares y bioquímicos, junto con la ansiedad, el agotamiento y la depresión (Williams et al., 2001-citados por Jones, 2007). Por ejemplo, un estudio inicial de los asesores fiscales reveló un incremento de los niveles de colesterol durante la temporada alta, que consiste en el período en que la mayoría de las declaraciones de impuestos se preparan (enero a abril), cuando se comparan con los mismos índices después de la temporada alta (Friedman et al., 1958 en Jones, 2007).

Según el autor del anterior estudio, la literatura da cuenta de cómo la disminución de la satisfacción laboral correspondiente a altos niveles de

estrés lleva a resultados entre los que destacan: las intenciones de rotaciones más altas, agotamiento, problemas de salud mental, y mayores tasas de suicidio. En este sentido, Williams et al. (2001) sostienen que, los estudios de estrés de rol constituyen uno de los paradigmas de investigación más frecuentes en la profesión de marketing, porque las posiciones de marketing requiere del individuo en el desempeño de muchos roles que implican interacción con personas, dentro y fuera de la organización, con diferentes necesidades y expectativas; por lo tanto, los factores de estrés de conducta para los profesionales del marketing se asocian negativamente con los resultados del trabajo de desempeño, la satisfacción, el compromiso y la intención de rotación (Choo, 1986 en Jones, 2007).

Sobre la base de la literatura revisada, el autor plantea las siguientes hipótesis:

*H1a:* Los altos niveles de ambigüedad de rol se asocian positivamente con el agotamiento en el trabajo.

*H1b:* Los altos niveles de conflicto de rol se asocian positivamente con el agotamiento en el trabajo.

*H1c:* Los altos niveles de sobrecarga de rol se asocian positivamente con el agotamiento del trabajo.

*H2:* Los altos niveles de desgaste profesional se asocian negativamente con el bienestar psicológico.

*H3:* El estilo de vida saludable se asocia positivamente con la vitalidad.

*H4:* La vitalidad se asocia positivamente con el bienestar psicológico.

*H5a:* El bienestar psicológico se asocia positivamente con la satisfacción laboral.

*H5b*: El bienestar psicológico se asocia positivamente con el desempeño laboral.

*H5C*: El bienestar psicológico se asocia negativamente con las intenciones de rotación.

La muestra en 1.026 profesionales de auditoría encuestados reveló que una ligera minoría eran hombres (49,7%), 59% eran supervisores, 64,4% tenía menos de 35 años y, la permanencia media en la empresa era de 6,53 años.

El investigador utilizó el marco de referencia desarrollado por Danna & Griffin (1999), identificando dos consecuencias interrelacionadas de la salud y el bienestar en el lugar de trabajo. Una se refiere a las consecuencias físicas, psicológicas y de conducta para el individuo y, el otro se refiere a las consecuencias negativas de la mala salud y el bienestar de la organización (por ejemplo, una menor productividad, mayores costos de seguros de salud y ausentismo). La primera serie de hipótesis (1a, 1b y 1c) proponen que los altos niveles de los componentes del estrés de rol, que consisten en la ambigüedad de rol, conflicto de rol y sobrecarga de rol, se asociarán con el agotamiento del trabajo. Los resultados apoyan la asociación de ambigüedad de rol y sobrecarga de rol con el agotamiento del trabajo, pero no apoyan una asociación de conflicto de rol con el agotamiento del trabajo.

La segunda hipótesis postula que los altos niveles de desgaste profesional se verán negativamente asociadas con el bienestar psicológico. Los resultados respaldan la opinión de que el agotamiento del trabajo refleja los efectos totales de las dimensiones de la ambigüedad y de la sobrecarga de estrés de rol y actúa como una influencia mediadora en el bienestar psicológico. Estos

resultados proporcionan evidencia de que el agotamiento del trabajo está presente en los auditores que trabajan en la contabilidad pública y, que no tiene efectos adversos significativos sobre su bienestar psicológico.

La tercera hipótesis postula que un estilo de vida saludable se asociará con la vitalidad y, la cuarta hipótesis, sostiene que los altos niveles de vitalidad se asocian con la mayor puntuación para el bienestar psicológico. Por lo tanto, la vitalidad es la hipótesis que mediará en la influencia del estilo de vida saludable y en el bienestar psicológico. Ambas hipótesis se apoyan en niveles significativos que demuestran el papel positivo de estilo de vida saludable, como una intervención para mitigar los efectos negativos sobre los factores antecedentes de estrés de rol y el agotamiento del trabajo. Como el estilo de vida saludable es una opción bajo el control de una persona, lo que representa una intervención para contrarrestar los efectos negativos del estrés y agotamiento laboral, puede actuar como un mecanismo de defensa del auditor.

Finalmente, la última serie de hipótesis (5a, 5b y 5c) indican que niveles más altos de bienestar psicológico se asocian positivamente con mayores niveles de satisfacción en el trabajo y el desempeño laboral y, negativamente, con las intenciones de rotación. Todas estas hipótesis son compatibles. En conjunto, esto demuestra la importancia de la salud y el bienestar de los trabajadores y de las organizaciones. Aunque este estudio demuestra un mecanismo de supervivencia para las personas a utilizar para contrarrestar los efectos negativos del estrés de rol, los resultados deberían alentar a las organizaciones a adoptar políticas de apoyo a estilos de vida saludables para sus empleados.

Una importante contribución del autor la describe en términos de que durante las últimas tres décadas, distintas teorías psicológicas y técnicas estadísticas se han empleado para tratar el estrés de rol entre los contadores públicos. Este estudio amplía investigaciones anteriores de desgaste profesional como una variable clave en la mediación de los resultados del trabajo. Se basa en la salud ocupacional psicología y la literatura de gestión, mediante el empleo de la teoría del afrontamiento y la teoría de la autodeterminación. Además, el estudio es el primero en incluir el estilo de vida saludable como una influencia atenuante clave para contrarrestar los efectos negativos de estrés de rol y el burnout para los auditores que trabajan en la contabilidad pública.

Wittayapoom (2007) desarrolló una investigación en Tailandia llamada “Audit structure, role stress, and job satisfaction, environment and motivation: evidence from Thailand”, siendo su objetivo, dar respuesta a las hipótesis relacionadas con la estructura de la auditoría y su asociación con el estrés del cargo; el estrés del rol asociado con la satisfacción en el trabajo; y el ambiente de trabajo asociado con la motivación, para lo cual planteó cuatro hipótesis.

*H1:* Mientras mejor sea la formalización de la estructura de la auditoría, es más probable que los auditores experimenten niveles de estrés menores en el cargo.

*H2:* Mientras mejor sea la analizabilidad<sup>11</sup> de la tarea de la estructura de la auditoría, es más probable que los auditores experimenten niveles de estrés menores en el cargo.

---

<sup>11</sup> Según la asociación médica PSICOALEPH, la “anazabilidad” tomado de la traducción del artículo como un término utilizado en psicoanálisis, indica la condición de analizable a aquellos sujetos que presentan características

*H3:* El ambiente moderará fuertemente las relaciones entre la formalización y el estrés del cargo y entre la analizabilidad de la tarea y el estrés del cargo.

*H4:* La motivación moderará fuertemente las relaciones entre la satisfacción en el trabajo y el estrés del cargo.

Se utilizó la base de datos de la Federación de Profesionales Contables de Tailandia. Los cuestionarios se enviaron a una muestra de 545 auditores que trabajaban en empresas grandes y pequeñas, pero solo se validaron 119. La construcción de escalas ha sido ampliamente usada en la literatura relacionada con contabilidad.

Como variable dependiente se utilizó “la satisfacción en el trabajo”, como variables independientes se utilizaron el estrés del rol y la estructura de la auditoría, la cual se compone de formalización y analizabilidad de la tarea y, como variables moderadoras se utilizaron ambiente y motivación.

La prueba de confiabilidad y validez de los ítems de los instrumentos utilizados se apoyó en los coeficientes  $\alpha$  de Cronbach, para todas las escalas de múltiples ítems siendo mayores a 0.7.

Los resultados de este estudio mostraron una estadística descriptiva de la siguiente forma:

Los encuestados fueron predominantemente mujeres (60.5%). Además, más de la mitad de la muestra (65.5%) obtuvieron un título de bachiller o un grado más alto; 50.4% de quienes formaron parte de la muestra reportaron ser casados; 53,8% de los participantes tenían más de 10 años de experiencia en

---

como: quien consulta, primero debe ser un sujeto que sufre en los términos de lo soportable y se queja, segundo, es alguien que se pregunta por qué sufre, tercero preguntarse sobre la causa de su sufrimiento y como complemento es importante que el que consulta espere del análisis una salida a sus dificultades. (recuperado de <http://www.actiweb.es/psicoalephbet/productos.html>).

auditoría y 47.9 % habían sido por más de 10 años contadores públicos Certificados (CPA).

El estudio mostró que el nivel de estrés se relaciona 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 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. En consecuencia, investigaciones futuras deben concentrarse en examinar la conveniencia de protocolos formalizados y estructurados de la auditoría y el estrés del cargo, bajo situaciones variables.

Ussahawanitchakit (2008a), igualmente en Tailandia, efectuó estudio el cual publicó bajo el título “Building job satisfaction of certified public accountants (CPAs) in Thailand: effects of role stress through role conflict, role ambiguity, and role overloadun”. El propósito de este estudio fue investigar los efectos de estrés de rol (conflicto de rol, ambigüedad de rol y sobrecarga de rol) en la satisfacción laboral de los contadores públicos certificados (CPAs) en Tailandia. El estrés de rol está posicionado para convertirse en un factor determinante de la satisfacción en el trabajo.

El autor planteó las siguientes hipótesis:

*H1:* Los contadores públicos con el mayor grado de conflicto de rol probablemente tengan menor nivel de satisfacción en el trabajo.

*H2:* Los contadores públicos con el mayor grado de ambigüedad de rol son propensos a tener menor nivel de satisfacción en el trabajo.

*H3*: los contadores públicos con el mayor grado de sobrecarga de rol pueden tener menor nivel de satisfacción en el trabajo.

Para la muestra se optó por seleccionar al azar 500 contadores públicos certificados (CPAs) en Tailandia. A partir de la lista de membresía de quienes se les envió el cuestionario por correo, sólo se recibieron 217 respuestas y, de estas se validaron sólo 189.

Se utilizaron para el estudio las siguientes variables: La satisfacción laboral (variable dependiente) referida al grado de disfrute que las personas extraen de sus esfuerzos en nombre de la organización. Este constructo se midió utilizando los veinte elementos de la escala de Fisher (2001), citado por el autor.

Las variables independientes fueron: el conflicto de rol, la ambigüedad de rol y la sobrecarga de rol. El conflicto de rol se define como el grado de incompatibilidad o incongruencia entre las tareas del trabajo, recursos, reglas o políticas, y otras personas (Dale & Fox, 2008-citados por el autor). Al efecto, se utilizó la escala de once ítems para medir el estado de ánimo y la experiencia. La ambigüedad de rol se refiere al grado en que se carece de información clara sobre las expectativas asociadas a una función, los métodos para cumplir con las expectativas de rol, conocidos y o las consecuencias de la ejecución del rol; quince ítems de la escala se utiliza para evaluar la falta de información sobre la evaluación de supervisión del trabajo de un individuo acerca de las oportunidades de progreso y el alcance de la responsabilidad. La sobrecarga de rol se presenta cuando un individuo carece de recursos para cumplir diferentes funciones, con sus compromisos, obligaciones o requisitos.

Como variables de control se utilizaron la experiencia y el salario. La experiencia puede afectar la capacidad de un individuo para aprender, entender y gestionar sus entornos de trabajo. Se mide por el número de años que un individuo ha estado en la ocupación de auditoría. Además, el sueldo puede afectar a la capacidad de un individuo para mejorar y desarrollar su eficacia en el trabajo y el empleo.

La confiabilidad de los instrumentos satisfacción laboral, conflicto de rol, ambigüedad de rol y sobrecarga de rol, se determinó mediante el alfa de Cronbach arrojando valores por encima de 0.7, indicando una buena confiabilidad de los mismos.

Con respecto a los resultados de la investigación, el autor mostró partiendo de una matriz de correlación, que las variables independientes no están correlacionadas entre sí, por lo tanto, no existen problemas de multicolinealidad sustanciales en este estudio.

El estrés de rol comprende el conflicto de rol, la ambigüedad de rol y la sobrecarga de rol, los resultados del análisis de regresión por mínimos cuadrados de las relaciones entre el estrés de rol y la satisfacción laboral, mostraron que el conflicto de rol es un factor clave para explicar el desempeño laboral, ya que tiene una relación negativa significativa con la satisfacción en el trabajo; el conflicto de rol está significativamente asociado negativamente con la satisfacción laboral y el desempeño laboral de los auditores externos. Los auditores externos con un alto nivel de conflicto de rol probablemente tengan bajo nivel de satisfacción en el trabajo, afectando el desempeño laboral. Del mismo modo, los contadores públicos han tratado de disminuir, reducir y eliminar el conflicto de rol en sus operaciones y prácticas

con el fin de aumentar la satisfacción en el trabajo, aumentar el rendimiento laboral, y agregar resultados a su desempeño, incluida la eficiencia y la eficacia. Por lo tanto, la hipótesis 1 resultaba compatible.

Para la segunda dimensión de estrés de rol, ambigüedad de rol, se mostró que tiene un efecto directo e importante sobre la satisfacción laboral. La ambigüedad de rol ha demostrado tener un efecto negativo significativo sobre la satisfacción laboral. En la literatura de contabilidad y auditoría, la ambigüedad de rol se relaciona negativamente con la satisfacción laboral, de allí que, los contadores manifiestan la necesidad de encontrar formas de eliminar la ambigüedad de rol con el fin de obtener alta satisfacción laboral, recibir reconocimiento por un desempeño laboral sobresaliente, y disminuir las intenciones de rotación a través de efectos mediadores de las tendencias del burnout (Fogarty, Singh, Rhoads, & Moore, 2000b). Asimismo, es probable que los auditores externos con la ambigüedad de rol tengan relación negativa con su desempeño en el trabajo y la satisfacción en la perspectiva de auditoría (Fisher, 2001); por lo tanto, los contadores públicos con ambigüedad de rol alta, tienden a tener una satisfacción laboral baja. En consecuencia la hipótesis 2 resultó compatible.

La sobrecarga de rol es también un factor principal para determinar la satisfacción laboral, y es por esto se encuentra altamente relacionado de una forma negativa. Según el estudio de Fogarty et al. (2000b-citados por el autor), el burnout como mediador, se relaciona directamente con varios resultados conocidos de comportamiento y de actitud en las prácticas de los contadores públicos. Por lo tanto, la sobrecarga de rol tiene un impacto positivo en las tendencias del burnout y, a su vez, las tendencias burnout

tienen efectos positivos sobre la satisfacción en el trabajo y el desempeño laboral, y tienen una relación negativa con las intenciones de rotación. Entonces, es probable que los contadores con un mayor nivel de sobrecarga de rol tengan un menor nivel de satisfacción en el trabajo. Del mismo modo, los contadores públicos con un mayor nivel de satisfacción en el trabajo crean mejores ambientes de trabajo, intentando disminuir la sobrecarga de rol en sus prácticas y operaciones. Por lo tanto, la hipótesis 3 es compatible.

Como aporte teórico y metodológico a futuras investigaciones, el autor propuso proporcionar una comprensión más clara de estrés de rol, el cual tiene una influencia negativa importante en la satisfacción de los contadores públicos a través de las tres dimensiones del estrés de rol (conflicto de rol, ambigüedad de rol y sobrecarga de rol). El estudio proporciona aportaciones teóricas únicas al expandir los conocimientos previos y la literatura de estrés de rol, al contrastarla con la satisfacción laboral.

Para avanzar en el campo teórico, este estudio es uno de los primeros conocidos para vincular directamente el estrés de rol con la satisfacción laboral de contadores públicos de Tailandia. Según los resultados, la necesidad de profundizar en investigaciones de este tipo es evidente, debido a que reveló que en el modelo de investigación de estrés de rol, uno de sus componentes “el conflicto de rol” no tiene influencia significativa sobre la satisfacción laboral. Las investigaciones futuras requieren conceptualizar la medida de conflicto de rol y la satisfacción en el trabajo, y encontrar algunas explicaciones sobre ¿por qué esta variable independiente no es significativa para el modelo de relación conflicto de rol?

El autor propone como contribución a las organizaciones empresariales, que los resultados del estudio sirvan de base en la identificación y justificación de los componentes clave de los procesos que pudieran ser más críticos en entornos de auditoría rigurosa. Los contadores públicos deben preocuparse por el estrés de rol a través de conflicto de rol, ambigüedad de rol y sobrecarga de rol; tratar de gestionar y utilizar los tres componentes para mantener, tener éxito en sus prácticas y fortalecer su satisfacción en el trabajo.

Los contadores públicos no solo pueden disminuir el conflicto de rol, ambigüedad de rol y sobrecarga de rol dentro de las prácticas y el rendimiento en su ejercicio profesional, sino también puede hacer planes para expandir sus capacidades en trabajos avanzados y en el desarrollo de competencias para mejorar su eficiencia y eficacia, con el fin de mantener un incremento continuo de los niveles de satisfacción en el trabajo, el éxito y el crecimiento, creando nuevas oportunidades en los mercados de la auditoría.

A manera de conclusión en este estudio se 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.

Cadogan-McClean (2009) publicó un avance de tesis Doctoral de la Universidad de Capella (Barbados), con el título “An Examination Of Resilience: Its Relationship To Work Stress Among Accountants Practicing In Barbados”. Se destaca que el estudio parcial se realizó para obtener un título de Doctor en filosofía, lo que refuerza el interés de otras ciencias por el estudio del estrés en contadores como fenómeno.

El propósito de este estudio fue examinar la relación entre resiliencia y el estrés laboral de los contadores que ejercen en Barbados; se determinaron las relaciones entre los factores de resiliencia de las competencias personales y la aceptación de sí mismo y de la vida, con el estrés laboral. Argumenta al autor, que el estrés laboral causa un efecto negativo sobre el desempeño laboral, partiendo del pensamiento de Brotheridge (1999). Además el estudio parte de que el estrés laboral hace que los individuos, desarrollen comportamientos negativos en sus trabajos, como robo, sabotaje, ausentismo, tardanza y deseos de rotación de trabajo (Spector & Fox, 2005-citados por Cadogan-McClean). Estas consecuencias organizacionales negativas han llevado a los investigadores a indagar sobre variables individuales de diferencia, que podrían tener un impacto sobre el estrés laboral y los resultados organizacionales; con este fin, la resiliencia fue investigada como una variable de diferencia individual que podría potencialmente, ayudar a los individuos

a manejar la adversidad generada por el estrés, en sus puestos de trabajo (D. Jackson, Firtko, & Edenborough, 2007 en Cadogan-McClean, 2009).

Se seleccionó el grupo profesional de los contadores por varias razones; estos individuos que trabajan como contadores y como auditores internos y externos, experimentan altos niveles de estrés laboral que resultan en insatisfacción laboral, burnout y enfermedades asociadas al estrés (Larson & Murff, 2006-citados por el autor). Según Donnelly et al. (2003) en Cadogan-McClean (2009), los comportamientos disfuncionales y la intención de rotación como resultados del estrés laboral, son también asociados con la disminución en la calidad de la auditoría. Los hallazgos de este estudio aportan al conocimiento del estrés laboral en contadores, tanto, como al conocimiento de la resiliencia en los trabajadores y el estrés laboral en el contexto de los países subdesarrollados, usando una muestra de trabajadores de Barbados.

Los instrumentos de auto-informe utilizados en este estudio fueron: RS (Wagnild & Young, 1993) para el estudio de la resiliencia y JSS (Vagg & Spielberger, 1998) para el estudio del estrés.

El diseño de investigación de la tesis fue cuantitativo, de tipo correlacional transversal, considerado apropiado para examinar la relación entre la resiliencia y el estrés laboral, entre los contadores que ejercen en Barbados.

Las relaciones entre las variables (resiliencia, factores de resiliencia de competencias personales y aceptación de uno mismo y de la vida, y estrés laboral) fueron evaluadas a partir de la correlación bivariada, produciendo los coeficientes de correlación de Pearson. El propósito de desarrollar análisis correlacional fue descubrir si hay una relación entre las variables. Además, se

llevó a cabo un análisis de regresión para determinar el grado en que las variables predictoras (factores de resiliencia de competencias personales y aceptación de uno mismo y de la vida) influyen la variable respuesta o variable criterio (estrés laboral).

La población de este estudio estuvo compuesta por contadores de Barbados. Los contadores se definen como individuos que tienen una designación de contaduría profesional; estas designaciones incluyen Contador General Certificado (CGA), Asociación de Contadores Públicos Colegiados (ACCA), Contadores Colegiados Asociados (ACA), Contadores Administrativos Certificados (CMA), Contador público Certificado (CPA), Auditor Interno Certificado (CIA), Instituto Colegiado de Contadores Administrativos (CIMA) y Contadores Financieros Certificados (CFA). Los participantes del estudio se obtuvieron del Instituto de Contadores Colegiados de Barbados (ICAB). Esta organización es la única sociedad profesional de contadores en el país y es representante de los contadores que se desempeñan en todos los sectores de la economía de Barbados. A finales de diciembre de 2007, ICAB contaba con 620 miembros y para el estudio, se utilizó una muestra aleatoria para lo cual se envió una carta al Presidente de ICAB solicitando su permiso para invitar a los miembros del ICAB a participar en el estudio.

El autor citó las fuentes de apoyo para poder calcular la muestra y ejecutar el análisis de los datos (correlación y análisis de regresión). Se requirió una muestra relativamente grande (Brace & Kemp, 2006). Para el análisis de regresión Tabachnick & Fidell (2006) sugirieron que el tamaño de muestra  $N$ , debe ser igual al mayor de los siguientes números: el número de variables

predictoras multiplicado por 8 más 50; o el número de variables predictoras más 104. Para este estudio, el número de predictoras era 2 (los dos factores de resiliencia: competencias personales y aceptación de uno mismo y de la vida). Usando el cálculo de estos autores, el tamaño de muestra mínimo requerido para el análisis de los datos es 106.

Para este estudio, se envió una invitación vía E-mail junto con dos cartas que sirvieron como recordatorio, para tratar de aumentar la tasa de respuesta de los participantes.

Se editaron las siguientes categorías de variables:

La variable predictora “resiliencia” fue medida con la puntuación total de RS que consiste en sub-escalas que abarcan la competencia personal y la aceptación de uno mismo y de la vida. Las competencias personales son un factor de resiliencia que sugiere autosuficiencia, independencia, determinación, invencibilidad, ingenio y perseverancia, la cual sugiere aceptación de la vida y un sentido de paz, en vez de adversidad. (Wagnild & Young, 1993-citados por el autor). Este factor sugiere adaptabilidad, equilibrio, flexibilidad y una perspectiva equilibrada de la vida.

La variable criterio (estrés laboral) fue medida como el nivel de estrés percibido por los contadores, representado como el resultado del índice de estrés.

El cuestionario demográfico incluyó las siguientes categorías: género, edad, tiempo ejerciendo, área funcional. Los resultados de este cuestionario fueron usados para describir la muestra del estudio y fueron usadas como variables de agrupación en futuros análisis.

Los procedimientos de análisis de datos aplicados en este estudio pretendieron responder a las siguientes preguntas de investigación-con la intención de evaluar la relación existente entre las variables de estudio resiliencia, factores de resiliencia de competencias personales y aceptación de uno mismo y de la vida (medidas como componentes de RS) y estrés laboral (medidos como Índice de Estrés Laboral (JS-X) usando JSS).

*P1:* ¿Hay una relación significativa entre la resiliencia y el estrés laboral entre los contadores que ejercen en Barbados?

*H0:* No hay una relación significativa entre la resiliencia y el estrés laboral entre los contadores que ejercen en Barbados

*H1:* Hay una relación significativa entre la resiliencia y el estrés laboral entre los contadores que ejercen en Barbados

*P2:* ¿Hay una relación significativa entre el factor de resiliencia, competencias personales, y el estrés laboral entre los contadores que ejercen en Barbados?

*H0:* No hay relación significativa entre el factor de resiliencia, competencias personales, y el estrés laboral entre los contadores que ejercen en Barbados

*H1:* Hay relación significativa entre el factor de resiliencia, competencias personales, y el estrés laboral entre los contadores que ejercen en Barbados

*P3:* ¿Hay una relación significativa entre el factor de resiliencia, aceptación de uno mismo y de la vida, y el estrés laboral?

*H0:* No Hay una relación significativa entre el factor de resiliencia, aceptación de uno mismo y de la vida, y el estrés laboral

*H1:* Hay una relación significativa entre el factor de resiliencia, aceptación de uno mismo y de la vida, y el estrés laboral

*P4:* ¿Son los factores de resiliencia, competencias personales y aceptación de uno mismo y de la vida, significativas en la predicción del estrés laboral entre los contadores que ejercen en Barbados?

*H0:* Los factores de resiliencia, competencias personales y aceptación de uno mismo y de la vida, no son significativas en la predicción del estrés laboral entre los contadores que ejercen en Barbados

*H1:* Los factores de resiliencia, competencias personales y aceptación de uno mismo y de la vida, son significativas en la predicción del estrés laboral entre los contadores que ejercen en Barbados

En cuanto a los resultados de la investigación; una evaluación demográfica de la muestra reveló que los encuestados fueron predominantemente mujeres (59,6 %) y entre las edades de 30 a 49 años (66,2 %), la edad promedio de los participantes fue de 38 años, la mayoría de la muestra (71,3%) tenían más de 10 años de experiencia en la práctica contable; sin embargo, el promedio de la práctica contable era de 15 años; 38% trabajaba en la empresa privada, 70.6% de 32.4% lo hacía en empresas industriales.

Los hallazgos relacionados con las preguntas e hipótesis mostraron lo siguiente:

*Pregunta de investigación 1:* Este estudio no encontró relación entre la resiliencia y el estrés laboral en los contadores que ejercen en Barbados.

*Pregunta de investigación 2:* Los resultados del estudio indicaron que no había una relación significativa entre el factor de resiliencia, competencias personales, y el estrés laboral entre los contadores que ejercen en Barbados.

*Pregunta de investigación 3:* Los resultados del estudio indicaron que no había una relación significativa entre el factor de resiliencia, aceptación de uno mismo y de la vida, y el estrés laboral entre los contadores que ejercen en Barbados.

*Pregunta de investigación 4:* Los resultados del estudio indicaron que ni competencias personales ni aceptación de uno mismo y la vida son significativas en la predicción del estrés laboral en contadores que ejercen en Barbados.

El análisis estadístico de las cuatro preguntas de investigación y sus correspondientes hipótesis no revelaron relaciones significativas entre las variables.

El autor a manera de conclusión manifiesta que aunque este estudio no arrojó resultados significativos, todavía debe inspirar a los investigadores a continuar explorando el concepto de resiliencia y su papel potencial en el comportamiento laboral de los contadores, pues una forma de mejorar el bienestar del contador es a partir de futuras investigaciones que permitan una mejor evaluación de la función de estas variables, porque las diferencias individuales en el comportamiento juegan un papel importante en el lugar de trabajo.

Chuwiruch et al. (2009) en la investigación intitulada “Effects of job burnout on intention to leave a workplace of CPAs in Thailand”, examinaron las relaciones entre el burnout y la intención de rotación o abandonar la profesión de contador público en Tailandia, al considerar que el desgaste profesional constituía un factor determinante que explicaba la intención de irse. Todas las dimensiones del burnout son las hipótesis de asociación positiva con la intención de abandonar la profesión (rotación).

El agotamiento emocional definitivamente tiene más efecto en la intención de rotación que otras variables independientes. Sorprendentemente, la realización personal reducida no mostró ninguna relación con la intención de rotación.

Los contadores públicos certificados (CPAs) ha sido una asociación profesional importante en el entorno de los negocios, debido a que tienen que construir informes financieros de calidad, con transparencia y confiabilidad, a las partes interesadas y otras partes relacionadas. Proteger a los contadores públicos es un requerimiento, dado el rol desempeñado en cuanto a contribuir con las partes interesadas y en cuanto a explorar, evaluar e investigar las ventajas y beneficios de la información financiera para las organizaciones, a través de la aplicación de las normas de contabilidad, auditoría, y otras relacionadas con reglamentos y leyes (Ussahawanitchakit, 2008b).

Es importante generar condiciones para que el contador público disminuya su intención de rotar o de irse de la profesión y, para esto, se puede retomar el concepto de entornos de trabajo flexibles por parte de las firmas de contadores públicos, ya que los contadores públicos tienden a

mostrar buenos resultados en el trabajo y en el comportamiento, disminuyendo el estrés y el desgaste profesional o burnout (Almer & Kaplan, 2002- citado por los autores).

El objetivo principal de este estudio consistió en investigar la relación entre el burnout y la intención de rotación, por parte de los contadores públicos de Tailandia, siendo las preguntas clave:

¿Cuál es el efecto del burnout en la intención de rotación de los contadores públicos?

¿Tiene una relación positiva el burnout con la intención de rotación por parte de los contadores públicos?

¿Los componentes del burnout (cansancio emocional, despersonalización y realización personal) tienen diferentes impactos sobre la intención de rotación por parte de los contadores públicos?

Se validaron 211 cuestionarios; la variable dependiente fue la intención de rotación y se refería a los intentos de un individuo de abandonar la organización y buscar otro trabajo, de acuerdo con las características del puesto y lugar de trabajo. Las variables independientes fueron las dimensiones del burnout y, como variables de control, se utilizaron la experiencia y la satisfacción salarial.

La confiabilidad de los instrumentos se midió mediante el alfa de Cronbach y fueron mayores a 0.7, brindando una buena confiabilidad.

Los resultados mostraron en cuanto a la respuesta a la primera pregunta, que hipótesis 1 es compatible, es decir, sí existe relación entre el burnout y la intención de rotación y se manifestó de la siguiente manera: el agotamiento emocional es un factor determinante para explicar la intención de rotación

mostrando una alta relación positiva, siguiendo el estudio de Kalbers & Fogarty (2005); los auditores internos con mayores tendencias de agotamiento emocional, pudiera ser probable que tuvieran efectos directos sobre los resultados del trabajo. Los auditores internos con alto nivel de agotamiento emocional eran propensos a reportar gran intención de abandonar sus lugares de trabajo, por lo cual los autores de este estudio, infirieron que los profesionales contables de manera similar, manifestaran un elevado cansancio emocional de acuerdo a sus ambientes de trabajo y a otras presiones; aceleran sentimientos de abandono de la profesión y de buscar un nuevo trabajo cómodo y útil para su vida laboral.

Sorprendentemente, la baja realización personal no mostró ninguna relación con la intención de rotación o de abandonar la profesión. Y, con respecto a las literaturas existentes, argumentan los autores con base en Kusel & Deyoub (1983), que la baja realización personal está presente en los auditores internos y se deriva de los distintos niveles de gestión, las presiones conflictivas autogeneradas y las exigencias inherentes a los cambios tecnológicos y ambientales; influyendo en el entusiasmo, la sobre-extensión, la frustración y la apatía con impacto en la eficacia en el trabajo y la intención de rotación. Este estudio mostró que la baja realización personal no está relacionada con la intención de rotación, por lo tanto, la pregunta dos (2) o hipótesis 2, no se puede comprobar en este estudio.

La dimensión del burnout “despersonalización” mostró una relación con la intención de rotación; esto se puede explicar debido a que la despersonalización es también un factor principal de la intención de irse y, genera un problema importante para los ejecutivos de contabilidad e

investigadores, pues cuando los profesionales se sienten abrumados por los problemas de los demás, tienden a asumir actitudes de cinismo, manifestando niveles altos de despersonalización con sentimientos mayores de abandono de la profesión (Kusel & Deyoub, 1983 -citados por los autores). Por lo tanto, la hipótesis 3 resultaba compatible.

Como conclusión, los autores manifiestan que todas las variables incluidas en las hipótesis muestran una relación positiva con la intención de rotación y, que tanto el agotamiento emocional como la despersonalización, tienen una asociación positiva significativa con la intención de rotación de los contadores; asimismo, con alto nivel de agotamiento emocional y despersonalización tienden a reportar gran intención de dejar sus organizaciones. Sin embargo, la realización personal reducida no mostró ninguna influencia sobre la intención de irse.

Ciftcioglu (2011) publicó en la ciudad de Estambul – Turquía, un estudio bajo el título “Investigating Occupational Commitment and Turnover Intention Relationship with Burnout Syndrome”, el cual abordó los componentes del burnout, su impacto en el compromiso profesional de los contadores y, la interacción con la intención de rotación ocupacional.

Los datos utilizados en este estudio fueron extraídos de 162 contadores, los cuales fueron aleatoriamente seleccionados y formaban parte de la Cámara de Contadores Públicos Certificados de Estambul (ICCPA).

Las hipótesis planteadas fueron:

*H1*: Existe una relación negativa entre compromiso profesional e intención de la rotación laboral.

*H2*: Existe una relación negativa entre compromiso profesional y burnout.

*H3*: El burnout tiene un papel moderador entre compromiso profesional e intención de la rotación laboral.

El burnout de los contadores fue evaluado con la escala tridimensional "Burnout Inventory", desarrollada por Maslach y Jackson entre 1981 y 1986. Se encontró que el alfa de Cronbach para cada una de las sub-escalas, fueron: 0.85 para agotamiento emocional, 0.686 para realización personal y 0.66 para despersonalización. Los coeficientes de Cronbach para realización personal y despersonalización fueron bajos, sin embargo, son aceptables en ciencias del comportamiento.

El compromiso ocupacional (commitment) de los contadores fue medido con los instrumentos de compromiso ocupacional afectivo de seis ítems, desarrollados por Meyer, Allen, & Smith en, 1993. En el estudio, el coeficiente de Cronbach fue 0.74.

La intención de rotación ocupacional se define como la pretensión de "los individuos que se retiran de la organización y buscan otras alternativas de carrera y trabajo". La escala de tres ítems desarrollada por Meyer et al.(1993) para medir la intención de rotación en contadores públicos y, la escala de cuatro ítems desarrollada por Moore (2000) para medir la intención de rotación organizacional, fueron unidas en una escala de dos ítems adaptada para contadores: "Yo frecuentemente pienso en renunciar a esta ocupación" y "Estoy buscando otras alternativas de carrera". Estos ítems se midieron con una escala Likert de 5 puntos que va desde 1 ("Fuertemente en desacuerdo") hasta 5 ("Fuertemente de acuerdo"). El coeficiente de Cronbach fue 0.77

En el estudio las variables demográficas también fueron examinadas. A tal efecto, a los participantes se les solicitó indicar su edad, género, estado civil y nivel de educación. Los resultados descriptivos mostraron que, de los 162 contadores que fueron aleatoriamente seleccionados, 49% eran mujeres; 88% tenían sólo un título BA y 8% tenían un título MBA; la edad promedio de los encuestados fue 29 años; 56% de los encuestados tenían edades entre los 26 y los 35 años y, 21% estaban por debajo de 25 años.

Como se esperaba, el compromiso profesional se relacionó negativamente con la intención de rotación ocupacional; comprobándose la H1, y con respecto al burnout se analizaron las dimensiones, mostrando que se presenta una relación negativa entre el compromiso profesional y los resultados de la dimensión de agotamiento emocional y, una relación positiva, entre el compromiso profesional y la dimensión de realización personal. El estudio no mostró una relación estadísticamente significativa entre el compromiso profesional y la dimensión de despersonalización, por lo que se comprobó parcialmente la H2.

Los resultados también mostraron que la dimensión de agotamiento emocional, tenían un papel moderador parcial entre los resultados de compromiso profesional y la intención de rotación ocupacional, comprobándose parcialmente la H3.

El autor de este estudio, con base en los hallazgos, sugiere para la discusión lo siguiente:

- ✓ Los contadores públicos comprometidos profesionalmente tienen bajo agotamiento emocional y alta realización personal.

- ✓ Los resultados del burnout juegan un papel importante entre el compromiso profesional y la intención de rotación.

Argumenta el autor, que en los estudios sobre burnout se han estudiado varios rasgos de la personalidad en un esfuerzo por descubrir qué tipo de personas pueden estar en un riesgo mayor de experimentar burnout. Se mencionó que el burnout, particularmente en la dimensión agotamiento emocional, es mayor entre las personas que tienen un locus de control externo (es la percepción de los sujetos de que los eventos ocurren como resultado del destino o de las oportunidades), en vez de un locus de control interno (los eventos ocurren como efecto del propio esfuerzo) (Maslach, Schaufeli, & Leiter, 2001-citados por el autor). También se explicó que los tipos de ocupación tienen un impacto en el síndrome de burnout, y que diferentes grupos ocupacionales tienen niveles de burnout diferentes. La muestra de esta investigación estuvo formada por contadores profesionales que tienen un locus de control externo mayor, debido a que son gerentes o dueños de las compañías, y tienen más estrés laboral debido al requerimiento de reportes financieros.

Uyar& Erdinc (2011), en la provincia de Antalya – Turquía, efectuaron un estudio con el título de “Burnout y nivel de satisfacción en el trabajo en contadores (originalmente en idioma turco) “Muhasebepersonelinin is doyumuve tukenmislikduzeyi”. Este estudio explicó los niveles de burnout y su relación con la satisfacción en el trabajo, en contadores públicos que laboraban en hoteles 5 estrellas, en la provincia de Antalya<sup>12</sup>.

---

<sup>12</sup> Antalya es una provincia turística de Turquía

La población objeto de estudio fue el personal del área de contabilidad en hoteles, sobre el que se pretendía determinar el nivel de burnout y su relación con la satisfacción laboral en sus puestos de trabajo. Se utilizaron el Maslach Burnout Inventory y el Cuestionario de Satisfacción de Minnesota.

El cuestionario para medir el burnout fue "Maslach Burnout Inventory". Este cuestionario tiene tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal. La prueba de validez Cronbach dio como resultado 0,8533, 0.6940 y 0.5178). Las sub-escalas de agotamiento emocional y despersonalización se refirieron a cuestiones negativas, mientras que la sub-escala de realización personal se refiere a asuntos positivos. Por esta razón, las puntuaciones altas en agotamiento emocional y despersonalización indican resultados bajos y en realización personal significa lo contrario.

La validez y confiabilidad del Cuestionario de Satisfacción de Minnesota se determinó mediante el coeficiente de Cronbach, el cual dio como resultado 0.77. Este cuestionario se califica en una escala Likert de 5 puntos 1(insatisfecho) y 5(muy satisfecho). El cuestionario se estructuró en 20 ítems para determinar el nivel de satisfacción interna, externa y general. En el estudio, se determinó un coeficiente de Cronbach de 0.8407 para la dimensión interna de la escala de satisfacción, de 0.7651 para la dimensión externa, y de 0.8815 para la escala de satisfacción general.

El estudio se llevó a cabo en la Provincia de Antalya y con base en el personal de contabilidad de los hoteles 5 estrellas de esa localidad. Se recibieron un total de 124 cuestionarios, pero algunos de ellos estaban mal

diligenciados o incompletos, por lo que se trabajó con un total de 113 cuestionarios.

Las características demográficas de los encuestados mostraron que 62,8% del personal eran hombres y 37.2% son mujeres; 57.5% de los participantes eran casados y 52.2% eran personas jóvenes entre las edades de 25 a 30 años; 7.5% tenían postgrado y 20.6% tenían pregrado. En cuanto a la formación especializada recibida, 43% fueron formados en el área de la contabilidad, 28% en el área del turismo y, 3.7% en ambas áreas. De los que fueron formados en el área de contabilidad, sólo 12 % eran contadores públicos Certificados (CPA).

Los resultados de las puntuaciones no mostraron los niveles de burnout y de satisfacción laboral; sin embargo, interpretando los intervalos de la puntuación y las medias reportadas en las tablas estadísticas, se observó que la relación entre el burnout y la satisfacción laboral presenta una relación estadísticamente significativa para las variables género, edad, estado civil y educación en todas las dimensiones del burnout, excepto, para la dimensión realización personal.

De acuerdo con los análisis de correlación de Pearson, la dimensión de satisfacción externa mostró una relación inversa con el nivel de educación, lo que quiere decir que, con respecto a la satisfacción externa, los empleados que han trabajado por menos de un año en su lugar actual de trabajo, tienen un grado de satisfacción externa alta.

El agotamiento emocional en el personal de contabilidad de los hoteles se explicaba por la permanencia que tenía en el mismo trabajo y la carga laboral;

la variable realización personal, experimentó puntajes más bajos en los empleados que habían trabajado en el mismo lugar por más de 5 años.

En este estudio se concluye que la relación entre el burnout y la satisfacción laboral de los contadores es muy débil. Se determinó que los participantes tenían niveles moderados de agotamiento emocional, despersonalización y satisfacción externa; mientras que mostraron tener buenos niveles de satisfacción interna, satisfacción general y realización personal. Como se esperaba, los contadores que trabajan en hoteles tenían niveles altos de satisfacción con el trabajo y, experimentan niveles moderados de burnout.

Se podría aprovechar la experiencia de los empleados más antiguos para capacitar a los empleados recién contratados, para disminuir en ellos el agotamiento emocional y la despersonalización. Además, se pudieran proporcionar cursos de formación para motivar a todos los empleados a tener un título profesional, y de este modo, aumentar la satisfacción externa de ellos y la confianza en sí mismos, al poderse desempeñar de una mejor manera en diferentes entornos y aumentar su nivel de realización personal.

Kelly & Barrett (2011), de la National University of Ireland Galway, desarrollaron estudio denominado "The Leading Causes and Potential Consequences of Occupational Stress: A Study of Irish Trainee Accountants", en el que se analizaron las causas del estrés ocupacional en contadores irlandeses y la relación entre las prácticas contables y el estrés laboral, la satisfacción laboral y la sobrecarga de trabajo. Los resultados sugieren que la presión del control, el conflicto de rol, la ambigüedad de rol, la sobrecarga de rol cualitativo, la sobrecarga de rol cuantitativo y un supervisor dominante,

son las fuentes más comunes de estrés laboral que experimentan los contadores aprendices irlandeses. Muchos de los estresores laborales identificados tienen una relación significativa, independientemente de ser positiva, con respecto a la tensión relativa al trabajo (estrés laboral), es decir, la combinación de sobrecarga de rol (tanto cualitativas como cuantitativas) y la con la ambigüedad de rol producen un efecto con respecto al estrés laboral. Con base en la revisión de literatura e investigaciones previas, los autores plantearon las siguientes hipótesis, las cuales mediante pruebas de correlación de Pearson y Sperman se comprobaron en su totalidad:

*H1:* Los altos niveles de conflicto de rol se asocian positivamente con el trabajo tensionante de los contadores aprendices en Irlanda.

*H2:* Los altos niveles de ambigüedad de rol se asocian positivamente con el trabajo tensionante de los contadores aprendices en Irlanda.

*H3:* Los altos niveles de sobrecarga de rol se asocian positivamente con el trabajo tensionante de los contadores aprendices en Irlanda.

*H4:* Las preocupaciones de progreso laboral se asocia positivamente con el trabajo tensionante de los contadores aprendices en Irlanda.

*H5:* Un supervisor- gerente dominante y exigente estará positivamente asociado con el trabajo tensionante de los contadores aprendices en Irlanda.

*H6:* Un supervisor pasivo- manager, quién proporciona poca información a los contadores en formación irlandeses se asocia positivamente el trabajo tensionante de los contadores aprendices en Irlanda.

*H7:* La presión del control se asocia positivamente con el trabajo tensionante de los contadores aprendices en Irlanda.

*H8:* Los altos niveles de conflicto de rol se asocian negativamente con la satisfacción laboral los contadores aprendices en Irlanda.

*H9:* Los altos niveles de ambigüedad de rol se asocian negativamente con la satisfacción del trabajo de los contadores aprendices en Irlanda.

*H10:* La satisfacción laboral se asocia negativamente con las intenciones de rotación de los contadores aprendices en Irlanda.

Igualmente, el aspecto de la función de la tutoría de un supervisor podría ayudar a reducir la percepción de los supervisores como "dominante" y los alumnos ayudar a trazar su trayectoria profesional, lo que reduce las preocupaciones de desarrollo profesional.

Los hallazgos de este estudio indican que existe margen para la investigación en esta área. En primer lugar, las investigaciones futuras utilizando medios más cualitativos de recolección de datos, como entrevistas sería muy beneficioso. Esto permitiría un examen de una amplia gama de variables adicionales que contribuyen al estrés ocupacional.

Larson (2011), en Estados Unidos efectúa una investigación bajo una perspectiva de género y el análisis del desempeño del auditor interno y el burnout, cuyo título es "Gender Differences in Internal Auditor Job Burnout". El propósito se relacionó con las diferencias de género en la labor que desempeña el auditor interno y los niveles de burnout.

El autor explica la motivación de su investigación y se sintetiza en que hasta hace algunos años, el ejercicio de la auditoría interna era un campo dominado por los hombres; la mayoría de los estudiantes universitarios de contaduría también eran hombres y las mujeres que consideraban ingresar a estudiar contaduría a menudo se desanimaban y desistían de hacerlo.

Recientemente, la demografía de la profesión contable ha cambiado dramáticamente, predomina el sexo femenino, en estudiantes de contaduría como en el ejercicio profesional de la auditoría interna, tanto en los Estados Unidos como en Canadá.

Existen evidencias de las que se infiere que la auditoría interna es considerada como una profesión estresante, ya que estos profesionales laboran bajo presión de tiempo para obtener un mayor rendimiento con mayor rapidez, dando lugar a trabajo en jornadas extendidas, uso permanente de horas extras no remuneradas con el fin de cumplir con plazos establecidos.

Para efectuar el estudio se recibieron 677 formularios válidos de auditores internos, proporcionados por el Instituto Americano de Contadores Públicos Certificados (AICPA). Se utilizó el instrumento de Pines & Aronson (1989), para medir el burnout. Mediante este instrumento se miden aspectos como "estar cansado", "ser feliz" y "sensación de ansiedad"; se complementó con preguntas demográficas sobre la edad, años en auditoría interna, sexo, estado civil y familiar.

El análisis demográfico mostró que 64% de los auditores eran hombres, su edad promedio 39 años, la edad media de las mujeres fue de 34 años. Para la muestra en su conjunto, los encuestados tenían edades entre 22 y 65 años. La mayoría de los encuestados (72%) eran casados, y casi la mitad (47%) informaron que eran padres y, que viven con niños menores de 16 años. Los encuestados habían trabajado como auditores internos un promedio de 8 años.

Además, las mujeres manifestaron un nivel más alto de burnout que los hombres, los solteros mostraron niveles más altos de burnout que los casados, los no padres mostraron las puntuaciones medias de burnout más altos que los que eran padres. Las mujeres solteras sin hijos reportaron muy altas puntuaciones de burnout, y las mujeres casadas con hijos menores indicaron las puntuaciones medias de burnout; sin embargo, ninguna de estas diferencias son estadísticamente significativas. Aproximadamente 5% de las mujeres reportaron nivel de burnout más alto, en comparación con sólo 1% de los varones.

Mediante el modelo ANOVA se mostraron tres efectos directos principales: el género, el estado civil y el estado de los padres, como variables que más tenían relación con el burnout.

A manera de hipótesis se presentaron las siguientes preguntas:

*Pregunta 1:* ¿Es mayor el agotamiento del trabajo de los auditores internos femeninos que para los hombres?; *Respuesta:* Para la mayoría de las que respondieron a esta encuesta se presentó una leve diferencia que muestra un nivel más alto de burnout en las mujeres.

*Pregunta 2:* Es el agotamiento del trabajo mayor para casados, que para los auditores internos solteros?; *Respuesta:* No. Los solteros mostraron niveles más altos simples de agotamiento que los casados.

*Pregunta 3:* ¿Es mayor el agotamiento del trabajo de los auditores internos que son padres que para los auditores internos que no son padres?; *Respuesta:* No, para el caso los auditores internos femeninos que son casadas y los auditores masculinos casados con niños reportaron ligeramente más altas puntuaciones de burnout que los casados auditores internos femeninos.

Como discusión, el autor planteó que el patrón sugiere que los hombres con hijos en el hogar tienden a tener mayor desgaste profesional que los hombres sin hijos. Los resultados del ANOVA también implicaban que las mujeres que no tenían hijos pudieran estar en un mayor riesgo de agotamiento por el trabajo que las mujeres con hijos. Tener hijos aparentemente ayuda a las mujeres a dejar el estrés de trabajo en la oficina, en lugar de llevarlo a casa.

El autor concluye que la mayoría de los auditores internos que respondieron a esta encuesta reportaron niveles moderados o leves de desgaste profesional sin embargo alrededor del 14 % de los encuestados reportaron niveles altos o muy altos de desgaste profesional sobre todo aquellos profesionales tanto hombres como mujeres solteros y sin hijos.

Redd, Moyes, & Sun (2011), en Estados Unidos efectuaron un estudio longitudinal en una universidad que históricamente ha formado profesionales de la raza afro-descendiente y que se conoce como Historically Black College or University – HBCU. El título del estudio es “African-American Accountants Then and Now: A Longitudinal Study of Factors Influencing Perceptions of the Workplace” y abordó la cuestión de si los profesionales de la contabilidad afroamericanos percibían los niveles de satisfacción en el trabajo y otros atributos en forma desigual a lo largo del tiempo (catorce años), cuando han adquirido experiencia en la práctica contable.

Al combinar los datos iniciales con los datos reunidos catorce años después, se pretende determinar la percepción de los profesionales contables afro-americanos con respecto a la satisfacción en el trabajo y demás atributos

laborales en la esfera de la contabilidad. Los resultados revelaron incrementos significativos en el nivel de estrés en el trabajo y en la discriminación relacionada con la promoción profesional.

Argumentan los autores que a mediados de la década de 1980 se introdujo un nuevo campo conocido como “diversidad” en el ámbito laboral, el cual alentó a las empresas a contratar empleados de diversas procedencias como un esfuerzo por crear oportunidades de empleo en condiciones de igualdad racial y de género pero, esto generó dificultades desde el punto de vista de interacción cultural como valores, costumbres y creencias generando niveles menores de satisfacción en el trabajo.

La muestra se basó en una lista de correo de 630 profesionales de la contabilidad que se habían graduado con un grado de Bachiller en contabilidad, de la universidad negra o de una universidad HBCU. La encuesta fue enviada a todos los graduados en dos tandas; durante el otoño de 1995 y, en la primavera de 1996. Las respuestas se archivaron con el propósito de estudiarlos nuevamente; catorce años más tarde, el mismo cuestionario fue enviado a los mismos graduados durante los años 2008-09. No todos respondieron por causas como muerte, cambio de profesión, jubilación, cambio de residencia, entre otros. Sólo 20 profesionales se pudieron parear, lo que se convierte en una limitación para un estudio estadísticamente representativo; sin embargo, algunas tendencias se percibir en torno a la satisfacción en el trabajo de los contadores negros, la cual aumentó de manera significativa durante el periodo de 14 años. Durante este período, el número de cambios o rotación en el trabajo descendió considerablemente, el cambio de profesión de los contadores afroamericanos

no había cambiado significativamente, evidenciándose que los afroamericanos contadores tienden a permanecer más tiempo en su profesión. En el periodo de los catorce años, estos contadores no percibieron disminución significativa en el nivel de discriminación, en cuanto a promociones en los cargos, tampoco se presentaron cambios significativos en aumentos de salarios; pero si experimentaron un aumento significativo en el conflicto entre desempeño profesional y vida familiar.

Loaiza (2012a), autor de la presente tesis Doctoral, efectuó un estudio en Colombia, llamado “Niveles de estrés y Síndrome de Burnout: Exploración en Contadores Públicos Colombianos”

Para su ejecución contó con financiación del Politécnico Colombino Jaime Isaza Cadavid, y el acompañamiento de la Facultad Nacional de Salud Pública de la Universidad de Antioquia.

La recolección de la mayor información de los contadores fue posible gracias a la colaboración de la Federación Colombiana de Colegios de Contadores Públicos y, el portal de internet Actualicese.com, de los cuales se dispuso las bases de datos y sus páginas Webs, para difundir y motivar la participación en cuanto a la respuesta del cuestionario por parte de los Contadores Públicos agremiados. Además se contó con la colaboración de estudiantes y docentes del Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid, quienes apoyaron en la recolección directa de información y su posterior tabulación.

Este estudio se convirtió luego en tesis de pregrado del autor y punto de partida de esta tesis Doctoral (Loaiza, 2012a) en la cual se evidenciaron

resultados que dan soporte de validez y, justifican la importancia de seguir investigando sobre la temática.

El objetivo del estudio consistió en determinar los niveles de estrés y síndrome de burnout en Contadores Públicos colombianos en el año 2010, mediante un estudio transversal, con enfoque cuantitativo y de tipo exploratorio. La población estuvo representada por los contadores públicos colombianos con tarjeta profesional o en proceso de adquirirla y, en ejercicio de la profesión según la normativa colombiana. La muestra se tomó por conveniencia, utilizando la técnica de recolección en forma casual o fortuita aplicando el instrumento a los contadores públicos disponibles en el tiempo estipulado para la aplicación del mismo.

Para la recolección de la información se visitaron varias universidades en las que se ofertaban postgrados para contadores y, virtualmente se utilizaron las bases de datos del portal para contadores Actualicese.com<sup>13</sup> y la de la organización gremial Federación Colombiana de Colegios de Contadores Públicos<sup>14</sup>. El total de formularios respondidos fueron 1.304, de los cuales se descartaron 432 por estar incompletos o porque no cumplían los criterios de inclusión; finalmente, se validaron 872 formularios, equivalente a 67% de los contadores que respondieron.

Se utilizó el cuestionario "Maslach Burnout Inventory" MBI, con 22 elementos; una escala de siete frecuencias, siendo "nunca" la de menor valor, con una calificación de cero y, "todos los días" la de mayor valor, con una calificación de seis y, una estructura tridimensional compuesta por cansancio

---

<sup>13</sup>Página virtual de amplia consulta de los Contadores Públicos Colombianos, disponible en <http://actualicese.com/>

<sup>14</sup> Organización gremial de amplia cobertura nacional, disponible en <http://www.federacioncolegioscp.org/>

emocional, despersonalización y realización personal. Se aplicó también, el cuestionario para la evaluación del estrés, elaborado en Colombia por el Ministerio de la Protección Social y la Universidad Javeriana en el año; este instrumento mide la frecuencia de un conjunto de síntomas de estrés somatizados físicamente como: dolores en el cuello o espalda, tensión muscular, trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche, dificultad en las relaciones familiares, sensación de aislamiento y desinterés, sentimiento de sobrecarga de trabajo, sentimiento de frustración por no haber hecho lo que se quería en la vida, dificultad para tomar decisiones, consumo de bebidas alcohólicas, café o cigarrillo, sensación de no poder manejar los problemas de la vida, entre otros síntomas.

Entre los resultados más relevantes se tienen:

✓ *Descripción geográfica:* respondieron la encuesta 872 contadores públicos de 86 ciudades y 27 departamentos (estados) de todo el país (casi todo el territorio colombiano), destacándose las ciudades de Bogotá, Cali y Medellín y sus áreas aledañas, con los mayores porcentajes de participación y de ciudades lejanas a los centros de actividad comercial e industrial como Acacias, Amalfi, Tame, Tauramena, Yopal entre muchos otros lugares.

✓ *Descripción de la población:* en la población estudiada predominó el sexo femenino en 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. 51.9% de los encuestados manifestaron 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%.

✓ *Descripción ocupacional:* con respecto a variables ocupacionales, la estadística mostró que 57.8% labora en el área contable, seguido de 25.5% que labora en el área financiera, concentrando estas dos áreas la mayoría de los contadores; 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 trabaja entre 29 y 56 horas semanales y, sumando los porcentajes de los intervalos de horas semanales trabajadas mayores al intervalo anterior, se observa que, 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 superiores a 48 horas, las cuales se estipulan en la norma laboral colombiana.

✓ *Nivel de estrés:* se observó que 61.8% de la población estudiada tiene un nivel de estrés muy alto, dato ya preocupante; 17.1% de la población tiene un nivel alto; 688 contadores o 78.9% de la población estudiada tiene un nivel considerable de estrés y con respecto al nivel de burnout, se observó que 518 contadores o 59.4%, tiene la calificación mayor de burnout, es decir “alto”, y si se considera que quienes tienen un nivel de burnout medio, representan 40.3%, se estaría frente a un resultado de 99.7% de contadores con algún nivel considerable de burnout. No necesariamente quien está estresado padece el

síndrome de burnout, pero quien tiene el síndrome de burnout tiene un estrés crónico (Gil-Monte & Peiró, 1997a). Este es el panorama que muestra esta investigación en los contadores públicos colombianos

Al cruzar los resultados de estrés con los resultados de burnout se encontró que, 411 contadores equivalente a 47.1% de la población estudiada, tiene el nivel más alto de estrés y el 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.

Las conclusiones de este estudio, al analizar las dimensiones del burnout por separado, mostraron que no solamente una gran cantidad de los contadores estudiados padecen estrés crónico, también se evidenció que la baja realización personal y la despersonalización no fueron los factores determinantes del burnout, sino el cansancio emocional; lo que sugiere cuando se compara con la literatura revisada, que estos contadores manifiestan características workaholicas y de engagement, infiriéndose que este profesional disfruta su trabajo aunque es consciente de que lo enferma.

## **La determinación del “costo de alcanzar el éxito” en los contadores públicos: aporte epistemológico y heurístico**

Como se pudo constatar, el problema del estrés del contador público ha generado avances y el fortalecimiento de una línea de investigación contable muy explorada pero, poco difundido en la literatura contable especializada. Estas circunstancias que, históricamente se están evidenciando en este estudio, han ofrecido pautas a diferentes investigadores contables y a otras ciencias y disciplinas, en cuanto a categorizar aspectos psicológicos y sociológicos que progresivamente han contribuido a un nuevo conocimiento contable, relacionado con la interrelación entre el trabajo, el ambiente, la sociedad, el estado y la subjetividad del individuo. Ello, sin lugar a dudas, confluye con el desarrollo epistemológico y teleológico de la contabilidad.

Se ha tratado entonces, al sujeto como objeto de estudio desde la psicología organizacional y del trabajo, con aportes desde la teoría contable, administrativa y sociología del trabajo, enfoques profundamente humanísticos en pro de la mejora de la calidad de vida de los contables del mundo.

Temas como el estrés de rol con sus dimensiones de ambigüedad, conflicto y sobre carga de rol estudiados por ejemplo en Hellriegel & White (1973a), Senatra (1980), Rebele & Michaels (1990), y, Almer & Kaplan (2002), Jones, (2007) evidencian la relación entre la salud mental del contable y los procesos cada vez más complejos de la contabilidad, la auditoría y los impuestos, en ambientes disciplinares diversos en los cuales debe desempeñarse este profesional y, que en muchas ocasiones, desborda la capacidad de respuesta, con la consecuente presencia de altos niveles de estrés, con sus disfunciones

físicas y mentales mostradas en estudios ya explicados. (Friedman et al.,1958; Chuwiruch et al., 2009; Cadogan-McClean, 2009, Kelly & Barrett, 2011 y Ciftcioglu, 2011).

Aspectos asociados con la actitud del individuo y con la tipología de la personalidad explican las conductas con altas relaciones disfuncionales con respecto al estrés, como en los casos de aquellos individuos con personalidad tipo A, los cuales son propensos a desarrollar niveles elevados de estrés dado su carácter obsesivo compulsivo. Esta tendencia se sustentará como un tipo de engagement; teoría en la cual se sustenta el autor de esta tesis doctoral, y bajo la que se considera que el contador público tiende a disfrutar su profesión aunque es consciente del efecto que le genera en su salud física, mental, social y familiar; argumento fundamentado en las investigaciones como la de Argyris (1953), Haskins et al. (1990), Fogarty et al. (2000a), Fisher (2001), Donnelly et al. (2003), Ciftcioglu (2011) y Loaiza, 2012a). Estos rasgos y tipos de personalidad que desarrollan ciertas conductas, han sido estudiados también desde las habilidades del individuo, lo que se denomina locus de control (el sentido de control a la causa de su experiencia o forma de vida) y el cual se compone de locus de control interno (la causa del éxito o fracaso es ubicado o percibido por la persona como algo interno a ella) y el locus de control externo (persona percibe que los resultados dependen de causas o factores externos, como pueden ser la suerte y el destino). Desde estos constructos se ha estudiado el comportamiento disfuncional y la intención de rotación de los contables ya que del individuo y de su pericia para afrontar las situaciones adversas, depende el éxito o fracaso en el cumplimiento de sus responsabilidades con oportunidad y calidad, sobre todo en los

procedimientos de auditoría como se evidenció en estudio de Donnelly et al. (2003). En este sentido, el locus de control también se asocia con el síndrome de burnout, evidenciándose que los auditores presentan una relación inversa entre las habilidades del auditor con la realización personal, una relación baja con el agotamiento emocional, mas no con la despersonalización. Con respecto al locus de control y la organización se ha evidenciado que la confianza organizacional se relaciona positivamente con las habilidades, las cuales a su vez, están negativamente relacionadas con la reducción en la dimensión de realización personal, es decir, si el auditor o contable percibe que la organización lo valora y lo estimula, ello motiva desde las habilidades del mismo, a brindar lo mejor y, su percepción de realización personal aumenta (Kalbers & Fogarty, 2005). Por otro lado, un clima organizacional competitivo, con estilos administrativos basados en las metas y estándares cada vez más exigentes y con jefes arrogantes o tóxicos generan altos niveles de estrés y el efecto es totalmente contrario; tal como lo han demostrado Hellriegel & White (1973a), Donnelly et al. (2003), Ussahawanitchakit, (2008b), Cadogan-McClean (2009) y Piñuel (2004b).

No todos los estudios derivaron de sus análisis niveles preocupantes de estrés, por ejemplo, en el sector financiero en Estados Unidos, un estudio reveló que los auditores internos de un banco reportaron niveles moderados en la mayoría de las variables que determinan estrés en el trabajo. En promedio, manifestaron satisfacción con sus trabajos y tenían niveles moderados de desgaste profesional o burnout; los factores de estrés ambiental que incluyen la política de empleo y beneficios, generaban más

estrés que las actividades estresantes como la carga laboral y la presión del tiempo (Larson & Murff, 2006)

Es importante destacar que, el estado juega un papel importante en esta problemática, en el sentido de que toda política monetaria involucra una política fiscal y cualquier reforma pudiera incrementar la carga laboral en los profesionales contables, tal como se evidenció en Estados Unidos (1986), cuando al darse la reforma tributaria se incrementó considerablemente la carga laboral de los contables, sobre todo en el primer semestre del año. Si bien esos estudios se efectuaron en este país, en Australia también se presentó un efecto similar; es casi una lógica que conduce a afirmar que ocurre lo mismo en los demás países, entre ellos Colombia. (Sweeney & Summers, 2002a; Kalbers & Fogarty, 2005; Phillips & de Lange, 2006).

Por otra parte, desde la perspectiva social y familiar se han efectuado estudios de género, de raza y de procedencia, dejándose sentado que, en el caso del género, existía cierta negación de las mujeres a estudiar y laborar en actividades contables, pero en las dos últimas décadas se ha presentado un auge y superación en número de mujeres auditoras en las grandes multinacionales de auditoría, sin que se perciba algún tipo de discriminación de género. No obstante, no se puede decir lo mismo de la discriminación racial, ya que un estudio efectuado en Estados Unidos mostró que los contables afroamericanos perciben discriminación en cuanto a aumento de salarios y de oportunidades de promoción; mostrándose además, fuerte influencia negativa en las relaciones familiares, como producto del desempeño de la profesión contable, ejemplos que se enuncian en estudios de Redd et al.(2011) y de Larson (2011).

De algunas de las precitadas investigaciones subyacen sugerencias como el compromiso de los educadores en contabilidad, en cuanto a unir sus esfuerzos a los de las autoridades educativas competentes, para redefinir programas de las asignaturas contables con el ánimo de desarrollar desde la prevención de la salud del individuo, mecanismos de protección así como sincerar las competencias relativas a los procesos contables y de control, que apunten a la disminución de estas cargas laborales (Senatra, 1980; Fogarty et al., 2000a; Cadogan-McClean, 2009; Loaiza, 2012a). Otras investigaciones asoman la aplicación de enfoques holísticos en el tratamiento del estrés laboral, recomendando el desarrollo de estilos de vida saludable como mecanismos protectores e incluyendo aspectos como alimentación sana, ejercicio frecuente y relaciones sociales y familiares, basadas en buenas prácticas de convivencia (Jones, 2007; Villavicencio, 2006b; Ciftcioglu, 2011).

Ahora bien, en la presente tesis doctoral, el autor contrasta el avance en la literatura con lo evidenciado en los contadores públicos colombianos y, si bien, la ubicación geográfica marca diferencias de estilo, cultura y propósito (Fisher, 2001 y Rebele & Michaels, 1990), con respecto a las percepciones y afecciones relativas al síndrome de burnout se observan altas coincidencias; por ejemplo, se ratifica la discusión propuesta en el estudio del autor (Loaiza, 2012a), en cuanto a que el síndrome de burnout examinado desde sus dimensiones de cansancio emocional, genera los niveles más altos. En cuanto a la despersonalización, no obtuvo una relación significativa con los indicadores del síndrome (a diferencia de todos los resultados observados en contadores de Estados Unidos); se confirmó que en todos los estudios de burnout en contadores públicos, la realización personal no mostró

asociaciones significativas con este síndrome, evidenciándose una condición workhaolica o adicción al trabajo del contador público con manifestaciones de engagement, es decir, el contador da más de lo que le piden y aunque tiene conocimiento de su afección física y mental, no hace nada para resolverlo.

Por lo antes expuesto el autor considera pertinente estudiar el “costo de alcanzar el éxito”, desde la perspectiva de la pérdida de la salud física y mental, con sus consecuencias en las relaciones sociales y familiares de individuo. Al respecto, sólo una de las investigaciones antecedentes asoma este requerimiento, pero no lo desarrolla; no obstante, si aborda un tema importante el cual va más allá del valor académico; la idea de burnout como un síndrome a menudo identificado y observado en los contables, con subsecuentes costos humanos, como la disminución en la productividad, el traslado a la vida no laboral, y la incapacidad de disfrutar de la vida. (Fogarty et al., 2000b).

En este sentido, esta tesis doctoral aborda la problemática desde una perspectiva fenomenológica y, a la luz de la teoría del costo, aportando teóricamente a la ciencia contable. Dar respuesta a las intencionalidades del estudio no tiene como propósito generar psicoterror ocupacional como se ha percibido en algunos foros, por el contrario, se procura desde una alerta temprana, contribuir al desarrollo y modernización de los métodos y sistemas contables tendientes a valorar el impacto de las cargas laborales en los profesionales contables.

El impacto desde la perspectiva de la psicología del trabajo, lo acomete Lovelace, Manz, & Alves (2007), cuando expone que las tendencias actuales

de trabajo, incluyen más horas diarias de dedicación, aumentando las demandas y presiones de gestión dentro de la competencia; lo que genera inseguridad laboral y la pérdida de control sobre el trabajo, lo que también se constituyen en preocupaciones importantes del profesional contable.

Ya desde una perspectiva psicológica, Sweeney & Summers (2002b, p. 242) ilustran un vínculo entre el aumento significativo del agotamiento emocional de los sujetos y la carga de trabajo añadido a la temporada alta de trabajo, indicando que aún en los períodos cortos de altas cargas de trabajo se pueden presentar condiciones psicológicamente agotadoras que favorecen otro tipo de trastornos. Ya se había mencionado que el contador público en épocas de vencimientos de declaraciones tributarias, fines y principios de mes, fines y principios de año, debe disponerse para vivir frenéticas carreras y poder cumplir así con semejantes responsabilidades; basta con observar a un contador en estas fechas para corroborarlo.

## CAPÍTULO III



Para abordar este capítulo es pertinente identificar su temática y el enfoque con la contabilidad de gestión y la investigación contable del comportamiento; no desde la perspectiva del paradigma de la utilidad de la información contable, ni del comportamiento de las cifras y la influencia en la gerencia para la toma de decisiones, sino desde propuestas que se vienen desarrollando desde hace más de cuatro décadas, como la planteada por Hendriksen (1970) quien presentó once enfoques, los cuales bajo su criterio se elevan a la categoría de paradigmas en contabilidad. Uno de ellos lo denomina “enfoque basado en la conducta”.

Este enfoque según Montes, Soto y Valencia (2006) contempla que:

Los estudios del comportamiento analizados por la psicología, la sociología y la economía, los puede estudiar y analizar la contabilidad; también incluirlos en su teoría para predecir y determinar los comportamientos económicos de los transactores del mercado. La contabilidad puede entenderse entonces como una variable que influye en el comportamiento de las personas naturales y jurídicas en la toma de decisiones individuales y colectivas (p. 64).

Para esta época (década de los años 70s), cuatro estudiantes de la Universidad Nacional de Colombia profundizaban en el tema, y desde el concepto de paradigma emergente de la contabilidad, citando a Pina (1988) argumentaban que algunos desarrollos teóricos se centraban en el estudio del

comportamiento de los usuarios de la información y los efectos de la regulación, como conducta de los contables o la conducta de los no contables, en cuanto son influenciados por conductas contables e informes. Lo empírico se ha centrado en la utilización de instrumentos estadísticos y matemáticos para la elaboración de un modelo normativo, mencionando a Hofstede y Kinard (1970) y a Hylas and Ashton (1982) como uno de sus principales exponentes (Santos, Durán, Bello, & Urquijo, 1975, p. 144).

Estudios sobre indicadores, incentivos, estándares y presupuestos, y su influencia en el comportamiento y conducta de los contables y personal administrativo lo menciona Birnberg (2000), el cual destaca por ejemplo que, muchos de los comportamientos observados en algunas empresas son respuestas inadecuadas a los datos contables y se consideran disfuncionales u oportunistas debido a presiones por rendimiento y cumplimiento de metas y propósitos de obligatorio cumplimiento; es por esto, que el rol marcado de este tipo de investigación (contable del comportamiento) se ha centrado en los métodos cuantitativos. Sin embargo, el comportamiento humano, también ha sido tema de investigación como influencia en los sistemas de información contable y la determinación de la eficacia de los mismos como lo mencionaba Honrgren (1962) citado en Birnberg (2000, p. 716).

Bajo este enfoque humanista se ejecutan estudios del comportamiento del profesional contable desde la psicología del trabajo, como los explanados en al capítulo II de esta investigación, y de los cuales se mencionan como punto de partida, dos de los estudios rastreados más antiguos, los cuales coinciden temporalmente con las aportaciones de Hendriksen; el primero, intitulado *Role conflict and ambiguity in complex organizations* y el segundo, llamado

*Turnover of Professionals in Public Accounting: A Comparative Analysis*. El primero, se interesa por el conflicto de rol que se presenta en las organizaciones con niveles altos de complejidad, el cual afecta el comportamiento laboral del personal administrativo, entre ellos el contable según Rizzo, House & Lirtzman (1970). El segundo, aborda los motivos de la rotación y el abandono de la profesión por parte de los contables como una consecuencia de la carga laboral y el creciente fenómeno de la disfunción mental en este profesional (Hellriegel & White, 1973b).

La línea de investigación contable relacionada con el comportamiento, no desde lo económico (comportamiento de las cifras y su influencia en el comportamiento de la gerencia en la toma de decisiones), sino desde lo psicológico y sociológico, es el enfoque de esta investigación ya que se toma al contable como persona desde su interioridad, interactuando como profesional dentro de un contexto político, económico y social. Se aborda entonces en esta tesis, desde teorías como: comportamiento en la organización, psicología laboral, sociología laboral y sociología de las profesiones; esta última en forma tangencial combinándola con aspectos propios de la profesión contable, de la Contabilidad Administrativa y de Gestión Contable y con aspectos más específicos como la teoría del costo.

Temas tales como la necesidad de crecimiento desde la relación personal y la autorrealización concebida como el deseo de todo ser humano de realizarse a través del desarrollo de su propia potencialidad, siendo una de las necesidades humanas planteadas por Maslow (1943); los determinantes laborales y condiciones de trabajo y motivadores o satisfactores desde la teoría de la motivación de Herzberg (1959) y los aspectos relacionados con los

estilos de pensamiento gerencial propuestos por Douglas Mc Gregor (1960) conocidos también como la teoría X y la teoría Y; se identifican a lo largo del desarrollo de esta tesis.

Un aspecto a tener en cuenta en esta investigación, es que su autor involucra en su análisis, el desarrollo de la exitodinámica desde los aportes de Max Weber (1905), sobre ética protestante y espíritu del capitalismo, los cuales permearon muchos de los estilos administrativos desarrollados a lo largo del siglo XX y aún percibidos en el siglo XXI, en el ámbito post-moderno y que han marcado directrices claras en las filosofías contemporáneas del éxito. Por medio del recorrido teórico se trata de explicar, como determinante general, el fenómeno percibido por algunos contadores que, en búsqueda del éxito, encuentran afecciones a su salud con repercusiones importantes de tipo psicosocial y psicoafectivo.

La percepción del autor, frente al estudio del fenómeno y bajo su criterio, lo enmarca dentro de los límites paradigmáticos contables, hacia lo complejo. A manera de acercamiento metodológico, se podría mencionar lo emergente desde los paradigmas contables en el que se interrelacionan dimensiones como lo político, lo económico, lo social y lo ambiental, con una dimensión menos mensurable como la subjetividad. Al respecto, menciona Galeano (2004) que, el principio dialógico entendido como aquel que “nos permite mantener la dualidad en el seno de la unidad, asocia dos términos a la vez complementarios y antagonistas”(p.28) y, al respecto refiere a Morin (2005, p.106), cuando hace relación a la asociación compleja, complementaria, concurrente y antagonista de componentes, instancias, actores y dimensiones necesarias para el funcionamiento, desarrollo de la sociedad y por supuesto,

para su comprensión y análisis. Sin embargo, desde el alcance en este trabajo, solo se parte del paradigma emergente de lo contable, aunque su objeto de estudio se encuentre inmerso en lo complejo.

El proceso de consolidación de esta idea de investigación, ya mencionado en el capítulo I, parte de la experiencia de vida narrada por el autor, la cual ofrece, información empírica y ésta es asociada desde la intuición y la percepción, con un problema o fenómeno existente. Estando la percepción dentro del ámbito de las subjetividades del individuo, Galindo (1994) manifiesta que “desde la percepción, el mundo se configura en unidad, el individuo y su entorno se conectan en el umbral donde mutuamente se transforman. Pero la percepción es del sujeto aunque del objeto dependa” y más adelante, este autor argumenta que “el punto es que desde el interior hay límites a priori del conocimiento y lo percibible. De esto no hay plena conciencia, aunque existe la intuición” (p. 7).

Esta investigación trasciende lo cuantitativo y lo cualitativo, y se plantea como de naturaleza mixta. Sobre esta naturaleza, Galeano (2004) expresa que el enfoque mixto no necesariamente representa una fusión epistemológica; sin embargo, la realidad social posee dimensiones que son necesarias cuantificar. Este estudio se hizo desde la perspectiva epidemiológica, al determinar los niveles de estrés y burnout y, al asociar los resultados con las variables sociodemográficas y ocupacionales. Las dimensiones previstas se miraron desde lo cualitativo, como un fenómeno percibido por los mismos contadores, expertos en exitodinámica y académicos, quienes con su aporte permitieron corroborar los hallazgos de investigaciones previas y lo contemplado en las teorías fundamento de esta investigación.

El método mixto de investigación es “un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para efectuar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio” (Hernández, Collado, & Lucio, 2010, p. 546). Aunque el estudio es de carácter mixto, ofrece un aporte significativo desde lo cualitativo pues tiende a explicar un fenómeno incorporando categorías no necesariamente medibles o cuantificables.

La motivación intersubjetiva del autor, abordando esta línea de investigación contable del comportamiento, hace pensar que se estudia a sí mismo, lo que no se puede asumir como sesgo, dado que desde el concepto de epistemología, abordado por Vitoria (2001, p. 64) el “método” para construir conocimiento se integra íntimamente con el modo de obtenerlo y el propio investigador, se convierte, a su vez, en investigado desde las ciencias sociales puesto que “la relación externo-interna, individual-social, cognitivo-afectiva, están presentes en el hombre y afloran en todas sus acciones”

Por su parte, Galindo (1994) manifiesta que , “el sujeto investigador tiene un impulso hacia el objeto por configurar que reclama todo su ser, toda su posibilidad. Este movimiento tiene un largo momento interior que se proyecta hacia afuera en un programa de acción y sentido que busca entender más, ampliar el horizonte del objeto haciendo crecer al sujeto” (p. 9). Los comportamientos y las conductas dentro de un contexto determinado y bajo condiciones afectadas por los sentimientos y pasiones que determinan unos resultados producto de unas interacciones, son poco posible comprenderlas

como fenómeno mediante los métodos tradicionales de investigación y por separado. Es por esto que esta investigación se aborda desde la perspectiva mixta y se desarrolla considerando las premisas siguientes:

- ✓ La percepción del problema vivido por el autor y la intuición de la vivencia del problema en otros colegas así como de algunos de sus estudiantes de contaduría, aportan datos empíricos de entrada.
- ✓ La revisión teórica y el rastreo de resultados de investigación sobre la problemática dan indicios de la existencia del fenómeno.
- ✓ La aplicación de dos instrumentos psicométricos a una muestra importante de contadores en Colombia, confirman cuantitativamente lo rastreado en investigaciones relacionadas a nivel internacional.
- ✓ El análisis del fenómeno mediante entrevistas semi-estructuradas, reveló el sentir y percibir de contadores exitosos, expertos en exitodinámica y expertos académicos, identificando una realidad que confluye al fenómeno estudiado dando mayor validez al estudio.

Es importante aclarar que, para el desarrollo del diseño, se acude a la triangulación, partiendo de los aportes de Hernández et al. (2010, p. 552). La triangulación permitió otorgar más validez a los resultados pues se contrastaron las técnicas e instrumentos psicométricos, con el soporte teórico (examinando el fenómeno desde diferentes ciencias, disciplinas y teorías además del rastreo de las investigaciones realizadas) y con la percepción capturada mediante la técnica de la entrevista, cuyos instrumentos se aplicaron a contadores exitosos, expertos en psicología organizacional y reconocidos académicos a nivel nacional e internacional.

En este sentido, se aplicaron por una parte, técnicas de investigación contable tales como la observación participante y la revisión documental, las cuales son estrategias sociales-cualitativas acogidas por la investigación heterodoxa (Alzate, 2013). Sin embargo, la investigación heterodoxa no se limita a estrategias exclusivamente cualitativas; la corriente crítica, por ejemplo, aboga por el uso de metodologías tanto cualitativas como cuantitativas. En consecuencia, para la formulación del modelo de costeo propuesto, también se acude a estrategias desde la vertiente positivista-empirista.



Unido a que se parte de un diseño de investigación de carácter mixto por la diversidad de estrategias utilizadas para dar respuesta a la intencionalidad de la investigación, se acude a un método que trasciende del enfoque meramente positivista a un enfoque emergente, el cual se fundamenta en la fenomenología de Edmund Husserl, consistente en capturar la esencia de los fenómenos, de la vida humana, de la intersubjetividad y la subjetividad.

Como expresión directa de la filosofía fenomenológica expuesta por Edmund Husserl (1859-1938), se encuentra el método fenomenológico abordando la realidad dentro del fuero interno del individuo tratando de explicarla. Desde Husserl se enfatiza en la intuición reflexiva para describir la experiencia tal como se vive y, desde su punto de vista, todas las distinciones de nuestra experiencia deben carecer de presuposiciones y prejuicios; sin embargo, se reclama buscar los fundamentos teóricos que permitan crear una

base segura para describir la experiencia y conseguir la realidad del mundo tal y como es. (Martínez, 2012, p. 99)

El término fenomenología se deriva de la palabra griega *fenomenon*, que significa “mostrarse a sí mismo” poner en la luz o manifestar algo que puede volverse visible en sí mismo (Morse, 2003, p. 141). Por su parte, Heidegger (1962) crítico de Husserl y quien posteriormente desarrolló el concepto de fenomenología hermenéutica o interpretativa, pasando de la idea trascendental husserliana (carencia de presuposiciones) de la finitud como categoría atribuible a todo ser, a una idea ontológica de finitud que se hace posible por la concepción anterior de “ser en el mundo” más que del mundo; refiere a la fenomenología como una interpretación, aclaración explicativa del sentido del ser, un mundo sociohistórico donde la dimensión fundamental de toda conciencia humana es histórica y sociocultural y se expresa por medio del lenguaje. (Martínez, 2012, p. 100).

El método mediante el cual se dará respuesta a las inquietudes de esta investigación está asociado con la comprensión del fenómeno desde las vivencias de los sujetos contables; de tal forma que, éstos no solo contemplan al “mundo”; también se ven a sí mismos como testigos de sus propias experiencias. Igualmente, la gran carga asociada al comportamiento del contable desde la perspectiva de la salud hace que se estudie no solo al contable como persona sino también su entorno.

El método fenomenológico en el panorama y contexto abordado, se dirige entonces, al estudio de la experiencia vivida y de las afecciones percibidas por el propio protagonista; en este caso, el profesional contable en ejercicio de su profesión, buscando describir los significados de los acontecimientos

experimentados que darán luz a la descripción de los determinantes o categorías de análisis y atributos identificados. Este plan de investigación es más cercano a los planteamientos de Husserl que de Heidegger por su gran influencia intuitiva y perceptiva del individuo que lo experimenta. Es por ello, que el estudio se abordó buscando una descripción del fenómeno lo más amplio posible y sin preconcepciones o prejuicios, sin negar la intuición de su existencia en forma tácita, debido a que se acometió el fenómeno acudiendo, como se mencionó, a diferentes técnicas de recolección de datos, como la observación, la descripción profunda de la realidad vivida, así como a la disfunción percibida por los contables dentro de su mundo.

Mediante el método de modelación se pretende representar el objeto de investigación teóricamente expuesto. Al respecto, Bueno (2003) expresa:

La etapa actual de modelación se caracteriza, básicamente, por la penetración profunda de los modelos lógico-matemáticos casi en todos los dominios del conocimiento humano, muy en particular en las ciencias biológicas y sociales donde la necesidad de profundizar en la naturaleza de los fenómenos que ocurren en estos campos y su complejidad manifiesta ha puesto en lugar muy visible la modelación como método de investigación (p. 40).

En efecto, el fenómeno aquí estudiado desde lo contable y, específicamente, desde la perspectiva del “costo de alcanzar el éxito” resulta complejo, pues el objeto pudiera también ser sujeto en la medida que contribuye a explicar su propia realidad; de allí, es importante representarlo mediante un modelo, que desde el concepto de exitodinámica permita identificar los determinantes asociados con la salud del profesional contable, los cuales muestren las variables y categorías que son incluidas como

candidatas y que para este estudio se denominan genéricamente variables y categorías toxisas del éxito.

Para la formulación del modelo se parte del desarrollo del concepto de “éxito”, la definición y conceptualización teórica de las enfermedades del éxito, se cotejan con los resultados previamente obtenidos desde la aplicación de instrumentos psicométricos y luego, se identifican y se proponen sus etiologías y determinantes, los cuales se clasifican en seis grupos de factores:

1. Factores Políticos y Económicos (neoliberalismo y mercado globalizado)
2. Factores ambientales (urbanismo y condiciones de vida)
3. Factores sociales (convivencia, industrialización, nuevas tecnologías y mercado).
4. Factores Organizacionales (estilos administrativos y organización del trabajo).
5. Factores Laborales (exigencias ocupacionales intrínsecas)
6. Factores individuales (personalidad y comportamiento)

Luego, se definen las variables y las categorías toxisas, clasificándolas según su objeto de costo o valoración en las siguientes dimensiones:

- ✓ Cuantificar lo cuantificable (costos nominales), lo conforman variables como los costos de la salud, costos laborales, costos corporativos y costos de responsabilidad social.
- ✓ Valorar lo imaginable (costos intangibles y costos subjetivos), se conforma de variables y categorías como: costos del capital intelectual y del conocimiento, costos administrativos y corporativos, costos psicosociales y costos psicoafectivos.

- ✓ Estimar lo incosteable (costos perceptibles): frustración y conflicto. Esta dimensión se aborda a manera de exploración desde la teoría de la frustración de S. Rosenzweig (1965), identificando categorías asociadas a la percepción de frustración primaria y percepción de frustración secundaria.



Partiendo de que el objeto de estudio se sintetiza en el “costo de alcanzar el éxito del contador público colombiano desde la perspectiva de la salud física y mental”, se acudió a una población finita (identificada por el investigador) de contadores públicos activos para el año 2010, de 86 ciudades y 27 departamentos de Colombia; obteniéndose una muestra intencional y representativa compuesta por 872 sujetos de información (base de datos tomada de estudio previo efectuado por el investigador). Esto, con el propósito de determinar la asociación de variables socio-demográficas y ocupacionales con los niveles de estrés y síndrome de burnout en contadores públicos colombianos.

En la búsqueda de potenciar la investigación en cuanto a la etiología de las enfermedades del éxito del contador público, las variables y categorías tóxicas, así como sus costos monetarios y subjetivos, se recurre a una muestra intencional de siete (07) expertos (tres contadores exitosos, tres expertos en filosofías del éxito y un reconocido académico en el ámbito colombiano e internacional) a los cuales se les aplicó una guía de entrevista en profundidad. Igualmente, con el propósito precedente, se dispuso de tres

(03) contadores públicos académicos reconocidos; dos (02) de ellos con estudios de doctorado en Europa, los cuales participaron en discusión de tipo grupo focal.



Como ya se advirtió, el diseño permite la combinación de técnicas de tipo cuantitativo y cualitativo que confluyen desde la metodología mixta, a un mismo propósito: explicar un fenómeno.

Se parte de la observación participante ya que el autor vive el fenómeno desde su desempeño laboral. El autor da inicio a una observación metódica tomando a sus compañeros de oficina, colegas y estudiantes como medio circundante que le brinda datos de entrada, los cuales ratifica con un sondeo de opinión mediante encuesta, que no es referenciado en este estudio por carecer de rigurosidad científica.

Posteriormente, se aplicó la técnica de la observación documental y subsecuente análisis, la cual partiendo de un protocolo o guión metódico, permitió desde el rastreo de bases de datos, portales web especializados, información académica y científica disponible en internet, bibliotecas y librerías; obtener información, analizarla y clasificarla, lo cual contribuyó a levantar el soporte teórico para cada uno de los objetivos específicos.

Tomando una base de datos disponible de carácter secundaria relacionada con una investigación transversal de corte descriptiva, desarrollada por el autor a finales del año 2010 y principios de 2011, con base en 872 contadores públicos de 86 ciudades y 27 departamentos de Colombia, (Loaiza, 2012b) en

la que se utilizó el cuestionario "Maslach Burnout Inventory" MBI (Maslach & Jackson,1997,s/p y Mansilla,1997,s/p) para medir el síndrome de burnout, además del cuestionario fundamentado en la escala de medición prevista en la resolución 2646, del Ministerio de Salud y la Protección Social (2008) para la evaluación del estrés; se efectuó la asociación de variables socio-demográficas y ocupacionales, considerando los resultados obtenidos en la inferencia descriptiva. Tanto la aplicación de los cuestionarios como el proceso de análisis descriptivo, se efectuó con el acompañamiento y tutoría del psicólogo experto: Idier Torres Guerra.<sup>15</sup>

Para fortalecer el proceso de triangulación, se aplicaron entrevistas con un guión abierto contentivo de preguntas de contexto, complementarias y aclaratorias, dirigido a: tres contadores exitosos, tres expertos en filosofías del éxito, psicología organizacional y recursos humanos y, cuatro reconocidos académicos. (Anexo 2). Ello se complementó con una discusión de grupo (tipo grupo focal) con tres contadores públicos académicos reconocidos; dos de ellos con estudios de doctorado en Europa.



El procesamiento de los datos se apoyó en el software SPSS 18 (National defunct lab, 2010) y de tablas de Excel. Este, facilitó el análisis de factores asociados al medio-alto nivel de burnout en contadores públicos.

---

<sup>15</sup> Idier Torres: Psicólogo experto en riesgo psicosocial.  
<http://www.ripsol.org/index.php?Accion=VerElemento&IdElemento=477>

Para el examen de las propuestas de la exitodinámica se utilizaron herramientas secundarias de apoyo, como el software de análisis cualitativo Atlas ti., y los procesadores de texto y hojas de cálculo de Microsoft.

Para facilitar la edición de las entrevistas, se acudió a una grabadora especializada para tal fin, con la subsecuente transcripción en Word.



Con el propósito de responder al primer objetivo específico se llevó a cabo un análisis descriptivo de la muestra estudiada, el cual se efectuó en función de la naturaleza de las variables mediante tablas de contingencia. Dando continuidad al estudio analítico bivariado, se ejecutaron pruebas de independencia mediante el estadístico Chi cuadrado.

Adicionalmente, mediante modelos de regresión logística se consideraron otros factores que explicaran la variabilidad en los niveles de burnout y en el estrés. Por lo tanto, se hizo un análisis de regresión logística binaria, tomando como variable dependiente al medio-alto grado de burnout y de estrés, siendo el método de regresión *“hacia adelante RV”*.

El análisis de contenido, en este objetivo, consistió en identificar en la fundamentación teórica y los resultados de otras investigaciones, en cuanto a las variables asociadas con el síndrome de burnout y niveles de estrés, cotejando, contrastando y comparando, las hipótesis, los métodos utilizados y las inferencias estadísticas con los resultados obtenidos.

Para lograr el segundo objetivo específico, se tomaron al azar seis materiales representados en libros, video-conferencias y películas sobre propuestas de

exitodinámica. Se utilizaron como herramientas, el software de análisis cualitativo Atlas ti., y los procesadores de texto y hojas de cálculo de Microsoft.

Para el análisis de contenido del material seleccionado sobre técnicas de exitodinámica, se optó por revisar y caracterizar el discurso, clasificándolo por temas y subtemas. Este proceso de clasificación exigió enumerar los archivos de video y audio del P1 al P95., posteriormente se escuchó atentamente los 95 archivos de audio y video y se elaboraron como primer acercamiento notas y memos analíticos, los cuales permitieron clasificar las categorías de análisis identificándolas mediante códigos. Luego se procedió a efectuar lecturas comparativas entre los fragmentos de audio y los códigos asignados a las categorías de análisis; dicho proceso se efectuó con el propósito de obtener el soporte conducente a una taxonomía de variables y categorías toxisas a ser consideradas en el modelo.

Con los hallazgos se ejecutó el cotejo con literatura especializada sobre teorías administrativas, organizacionales y psicológicas tendientes a promover la excelencia y el éxito empresarial, en búsqueda de coincidencias. Las coincidencias encontradas permitieron abordar el tercer objetivo específico y, por tanto, a generar el soporte epistemológico en cuanto a la clasificación de etiologías, determinantes y determinadores de las enfermedades del éxito.

La información consolidada permitió el abordaje del cuarto objetivo específico construyendo-mediante la triangulación de datos- la taxonomía de categorías y variables toxisas componentes del modelo de costeo de alcanzar el éxito del contador público colombiano, desde la perspectiva de la salud física y mental.

A tal efecto, se aplicó la codificación axial abierta de las categorías de análisis contenidas en las entrevistas semi-estructuradas, dirigidas a contadores exitosos, expertos en filosofías del éxito, psicología organizacional, recursos humanos, y reconocidos expertos académicos (Anexo 3). En procura de sistematizar el contenido de las dimensiones y categorías, se agruparon los códigos por grupos, familias y subfamilias (Anexo 4). Este mismo proceso se consideró para el grupo de discusión tipo focal.

De esta manera, como estrategias de triangulación y en búsqueda de validar la información y los resultados obtenidos, se cotejaron las investigaciones del estado de arte sobre estrés y burnout del contador, con la literatura revisada, encontrando significativas coincidencias y coherencia, luego el soporte teórico se contrastó con los resultados de los instrumentos aplicados y se encontró gran coincidencia en la asociación fuerte de variables sociodemográficas y ocupacionales con los niveles de estrés y burnout. Las evidencias obtenidas se validaron con expertos en una serie de entrevistas semi-estructuradas y con grupos de discusión tipo focal, encontrando idénticos determinantes, los cuales dieron paso a las etiologías de las enfermedades del éxito dentro del contexto de las filosofías de la exitodinámica y modelo económico actual.



La confiabilidad de los instrumentos utilizados para dar respuesta al primer objetivo específico se determinó mediante la prueba estadística Alfa de Cronbach. En el MBI "Maslach Burnout Inventory" se analizaron 14 elementos o ítems correspondientes a las dimensiones de "cansancio emocional" y "despersonalización" arrojando una confiabilidad de 0.876.

En cuanto a 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.

Por su parte, el cuestionario para la evaluación del estrés constituido por 31 elementos arrojó una confiabilidad de 0.926, evidenciándose una alta confiabilidad de los mismos. Es importante anotar que valores del alfa de Cronbach por debajo de 0.6 es indicativo de que la confiabilidad del instrumento aplicado es baja.

En Colombia, la validación de los instrumentos aplicados está relacionada con la consistencia y homogeneidad de los resultados en las investigaciones realizadas con el mismo instrumento.

Las entrevistas a los expertos y la reunión con el grupo de discusión tipo focal, sirvieron para dar una mayor validez a lo hallado mediante la triangulación de datos.

## CAPÍTULO IV



En virtud de ser uno de los objetivos de esta investigación determinar la relación y/o asociación entre las variables vinculadas al estrés y, por supuesto, al síndrome de burnout, el autor acude a un estudio transversal de tipo exploratorio (como fuente secundaria), en el que se estudiaron 872 contadores públicos colombianos a finales del año 2010, de 86 ciudades y 27 Departamentos de Colombia (Loaiza, 2012a).

A tal efecto, se utilizaron como instrumentos, el cuestionario "Maslach Burnout Inventory" MBI (Maslach & Jackson, 1997, s/p y Mansilla, 1997, s/p) con una estructura tridimensional compuesta por las dimensiones relativas al cansancio emocional, la despersonalización y realización personal y, el cuestionario para la evaluación del estrés fundamentado en la escala prevista en la resolución 2646, del Ministerio de Salud y la Protección Social, (2008)<sup>16</sup>. Esta escala mide la frecuencia de un conjunto de síntomas de estrés somatizados físicamente, arrojando puntuaciones específicas a nivel fisiológico, social, intelectual y psicoemocional.

---

<sup>16</sup>La Dirección General de Riesgos Profesionales del Ministerio de la Protección Social efectuó un contrato con la "Pontificia Universidad Javeriana", para la realización de un estudio de investigación orientado al 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.

Con respecto al instrumento aplicado (cuestionario), se resalta el respeto, la admiración a la profesión de psicólogo y, en consecuencia, se califica su aporte indispensable en los estudios de su competencia. Se aclara que, tanto la aplicación del instrumento, como el proceso de análisis descriptivo, se efectuó con el acompañamiento y tutoría del psicólogo experto: Idier Torres Guerra<sup>17</sup>.

La confiabilidad de los instrumentos se determinó mediante la prueba estadística Alfa de Cronbach. Se analizaron 14 elementos o ítems correspondientes a las dimensiones de “cansancio emocional” y “despersonalización” arrojando una confiabilidad de 0.876.

En cuanto a los elementos relacionados con la dimensión “realización personal”, debido a que su puntuación es inversa a las dimensiones anteriores, se analizaron separadamente, arrojando una confiabilidad de 0.749.

Por su parte, el cuestionario para la evaluación del estrés constituido por 31 elementos arrojó una confiabilidad de 0.926, evidenciándose una alta confiabilidad de los mismos.

El análisis descriptivo se efectuó en función de la naturaleza de las variables estudiadas mediante tablas de contingencia, utilizando pruebas de independencia y del estadístico Chi cuadrado.

Adicionalmente, mediante modelos de regresión logística se consideraron otros factores que pudieran explicar la variabilidad en los niveles de burnout y el estrés. Este análisis se realizó con el apoyo del software SPSS 18 (National defunct lab, 2010) y de tablas de Excel.

---

<sup>17</sup> Idier Torres: Psicólogo experto en riesgo psicosocial.  
<http://www.ripsol.org/index.php?Accion=VerElemento&IdElemento=477>



La población estudiada 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 el cuestionario aquellos contadores ubicados en ciudades apartadas como Arauca, El Dovio, Tame, Rio Hacha, Popayán, Pasto entre otras.

Aunque la prueba Chi cuadrado mostró dependencia de la variable ciudad o área de residencia con los resultados de estrés, el análisis de frecuencias reveló que los contadores ubicados en las áreas o ciudades grandes manifestaron estar más estresados. Así se tiene: 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 confirmó que la Costa Atlántica presentó 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 con 59.6% y con respecto al estado civil de los 872 contadores, 41.7% están casados y 35.6% son solteros.

La edad de los contadores se midió en intervalos de cinco años, siendo el límite inferior 24 años o menos y, el límite superior 65 años o más. Al respecto, 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 estudio alguno de postgrado, lo cual representa 56.3%.

Las respuestas relativas a las variables ocupacionales condujeron a resultados mediante los cuales se 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.

En cuanto a la antigüedad, 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 muestra que 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.

Lo anterior confirma indica que 61.6% de los contadores laboran semanalmente una cantidad de horas superior a 48 horas, número estipulado en la norma laboral colombiana.

Los resultados de la prueba de independencia mostraron en principio, un rechazo de la hipótesis nula para las variables sexo, edad, años de experiencia en el cargo, horas semanales de trabajo, frecuencia de trabajo en la casa y nivel de satisfacción salarial para ambos resultados (estrés y burnout).

En relación a las variables estudio de postgrado y ciudad o área, no condujo al rechazo de la hipótesis nula para los resultados de estrés y, en

cuanto a la variable área de trabajo, tampoco condujo al rechazo de la hipótesis para burnout.



Acudiendo a un cuadro de contingencia 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 diferencias estadísticamente significativas entre estas variables (Cuadro1).



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

Fuente: Elaborado por el autor con base en los cuestionarios aplicados, 2010.

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.

### **Análisis de las dimensiones del burnout**

Al analizar las tres dimensiones del síndrome de burnout (cansancio emocional, despersonalización y realización personal) según variables socio-demográficas y ocupacionales se evidenció que, las mujeres fueron quienes presentaron mayor proporción, pues se ubicaron en los niveles medio y alto de cansancio emocional con 63,2% y 66,5% respectivamente; porcentajes similares se presentaron en estos mismo niveles en los contadores jóvenes con edades entre los 18 y 39 años, seguidos de los adultos entre 40 y 59 años.

En relación con el nivel de estudio, los contadores que no tienen un nivel de postgrado se ubicaron en mayor proporción de cansancio emocional en los niveles medio y alto (57,8% y 62,6% respectivamente); caso contrario, se presentó en los contadores con un nivel educativo de postgrado. Idéntica situación se presenta en las dimensiones de la despersonalización y la realización personal.

La variable "sexo" presentó diferencias estadísticamente significativas con respecto al cansancio emocional y la realización personal; mientras que la variable "edad" reveló diferencias estadísticamente significativas con respecto al cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal.

En cuanto al "nivel educativo", se encontraron diferencias estadísticamente significativas con respecto a la dimensión de cansancio emocional (valor  $p < 0,05$ ).

En relación con las variables ocupacionales tales como el área de trabajo, se identificó una mayor proporción de profesionales contables ubicados en los niveles medio y alto de cansancio emocional (con más del 60% en ambos casos).

Con respecto al resultado precedente, cabe resaltar que el área contable en comparación con las demás áreas de trabajo, presentó la mayor proporción de contadores con un bajo cansancio emocional (46,6%), seguido del área administrativa y financiera; situación similar se presenta en las dimensiones de despersonalización y realización personal.

Al indagar sobre la variable “nivel del cargo” se evidencia que aquellos contadores que ocupan cargos de media y alta dirección presentan una mayor proporción de cansancio emocional (46,3% y 20,2% respectivamente), despersonalización (45,8% y 21,2% respectivamente) y realización personal (50,6% y 15,9% respectivamente).

En cuanto a las “horas laboradas” se evidenció que los contadores que trabajaban más de 49 horas a la semana presentaron niveles altos de cansancio emocional (63,5%), despersonalización (63,1%) y realización laboral (56,3%). Adicionalmente, se encontró que aquellos contadores que realizaban labores de su trabajo en su casa con una frecuencia de varias veces a la semana, mostraron en su mayoría una proporción de cansancio emocional considerada de nivel alto (30%), al igual que despersonalización (27,4%) y realización laboral (28,2%).

Con respecto al “nivel de satisfacción” con la remuneración salarial, se observó una situación muy particular, pues los contadores que se encontraban satisfechos con su salario, en su mayoría presentaron niveles bajos de cansancio emocional, despersonalización y realización laboral.

Finalmente, se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre el cansancio emocional y el área de trabajo; asimismo, entre las horas

promedio laboradas semanalmente, la frecuencia con que realiza labores del trabajo en su casa, el nivel de satisfacción y la remuneración salarial.

En cuanto a la despersonalización se revelaron diferencias entre el área de trabajo, las horas laboradas, la satisfacción y la remuneración salarial.

Por último, en relación con la realización personal se mostraron diferencias significativas entre el nivel del cargo desempeñado por los contadores en la empresa, la frecuencia con que realiza las labores del trabajo en su casa, el nivel de satisfacción y la remuneración salarial (valor  $P < 0,05$ ).

Al analizar los índices del síndrome de burnout según variables socio-demográficas, y específicamente en cuanto a la variable “sexo” se observa que 64,2% de los contadores los cuales presentaron niveles de burnout medio o alto, corresponden al sexo femenino, género que tiene 1,43 veces más la probabilidad de presentar un nivel alto de burnout respecto a los hombres, evidenciándose una asociación significativa entre ambas variables (valor  $P < 0,05$ ). En cuanto al “grupo de edad” se observa que la mayor proporción de contadores muestran un nivel medio alto y se corresponden con adultos que reportan una edad media, es decir, edades entre 40 a 59 años y con una probabilidad de tener burnout de 8,6 veces en comparación con los de edad superior (mayora 60 años). No obstante, se evidenció que en la población de adultos jóvenes existe hasta 10,9 veces la probabilidad de presentar un burnout alto en comparación con los de una edad superior (mayor a 60 años). Con lo anterior se evidencia una fuerte asociación entre la edad y los niveles de burnout. Estos resultados se muestran en el cuadro siguiente (Cuadro 2):

Variables	Cansancio Emocional	Valor P	Despersonalización resultados	Valor P	Realización personal resultados	Valor P
-----------	---------------------	---------	-------------------------------	---------	---------------------------------	---------

		resultados											
		Bajo =221	Medio =448	Alto =203		Bajo =276	Medio =417	Alto =179		Bajo =175	Medio =452	Alto =245	
		%	%	%		%	%	%		%	%	%	
Sexo	Femenino	46.2	63.2	66.5	0.000	59.4	58.8	62.0	0.756	48.6	63.3	60.8	0.003
	Masculino	53.8	36.8	33.5		40.6	41.2	38.0		51.4	36.7	39.2	
Grupo de edad (años)	Adulto joven (18-39)	46.6	62.3	69.0	0.000	53.3	59.5	70.9	0.001	46.9	61.3	66.5	0.000
	Adulto medio (40-59)	46.6	36.2	30.5		42.8	37.6	29.1		47.4	36.5	32.2	
	Adulto mayor (60 y mas)	6.8	1.6	.5		4.0	2.9	0.0		5.7	2.2	1.2	
Estudios de postgrado	No	48.9	57.8	62.6	0.014	55.8	58.3	54.2	0.616	54.9	59.1	53.5	0.314
	Si	51.1	42.2	37.4		44.2	41.7	45.8		45.1	40.9	46.5	
Área de trabajo	Administrativa y financiera	32.1	25.0	21.2	0.000	25.4	27.1	24.0	0.005	28.6	25.9	24.1	0.323
	Contable	46.6	60.0	65.0		54.0	58.8	61.5		52.0	58.0	61.6	
	Impuestos	0.0	1.6	3.0		.7	1.0	3.9		.6	1.5	2.0	
	Control	21.3	13.4	10.8		19.9	13.2	10.6		18.9	14.6	12.2	
Nivel del cargo	Alta dirección	24.9	22.5	20.2	0.460	24.6	21.8	21.2	0.663	30.3	23.2	15.9	0.021
	Asistente	19.0	17.2	21.7		17.8	18.2	21.2		13.7	20.8	18.4	
	Media dirección	38.5	44.2	46.3		39.9	44.4	45.8		39.4	40.7	50.6	
	Otro	9.5	8.0	7.4		9.1	8.2	7.3		8.6	8.6	7.3	
	Auxiliar	8.1	8.0	4.4		8.7	7.4	4.5		8.0	6.6	7.8	
Trabajo en casa	Nunca	26.2	11.2	9.4	0.000	17.4	14.4	10.6	0.081	21.1	13.1	12.7	0.002
	Pocas veces al año	34.8	23.2	18.2		29.7	22.8	22.9		31.4	23.7	22.9	
	Todos los días	5.4	8.9	16.3		9.4	9.6	10.6		9.1	11.3	7.3	
	Una vez a la semana	6.3	8.3	7.4		6.2	9.1	6.1		6.9	8.6	6.1	
	Una vez al mes o menos	5.9	9.4	5.9		6.9	8.6	6.7		6.9	8.4	6.9	
	Unas pocas veces al mes	13.6	15.6	12.8		15.2	13.4	15.6		14.3	13.7	15.9	
	Varias veces a la semana	7.7	23.4	30.0		15.2	22.1	27.4		10.3	21.2	28.2	

Fuente: Elaborado por el autor con un valor "p" con base en la distribución Chi-cuadrado de independencia con un nivel de significancia del 5%.

Variables	Cansancio Emocional resultados	Valor P	Despersonalización resultados	Valor P	Realización personal resultados	Valor P
-----------	--------------------------------	---------	-------------------------------	---------	---------------------------------	---------

		Bajo =221	Medio =448	Alto =203		Bajo =276	Medio =417	Alto =179		Bajo =175	Medio =452	Alto =245	
		%	%	%		%	%	%		%	%	%	
<b>Horas promedio laboradas semana</b>	24 o menos horas	10.4	5.6	2.5	0.000	8.3	5.0	5.0	0.001	6.3	5.8	6.5	0.464
	25 a 48 horas	48.0	28.6	23.6		39.1	32.6	21.2		38.3	32.1	28.6	
	49 a 72 horas	39.4	56.9	63.5		47.1	54.7	63.1		50.3	54.2	56.3	
	73 y más horas	2.3	8.9	10.3		5.4	7.7	10.6		5.1	8.0	8.6	
<b>Satisfacción salarial</b>	Satisfecho	65.2	41.3	19.7	0.000	50.4	42.0	30.7	0.000	59.4	42.9	29.0	0.000
	No satisfecho	34.8	58.7	80.3		49.6	58.0	69.3		40.6	57.1	71.0	

Fuente: Elaborado por el autor con un valor “p” con base en la distribución Chi-cuadrado de independencia con un nivel de significancia del 5%.

Por otro lado, en cuanto al estado civil, se evidenció que existe mayor proporción de contadores solteros en todos los niveles de burnout, sin mostrar una asociación estadísticamente significativa; situación similar se evidencia al evaluar el número de hijos, resultado que muestra que la mayoría de los contadores con un nivel medio-alto de burnout (55,8%) tienen de 1 a 2 hijos, no revelándose una asociación estadísticamente significativa. Igualmente, en cuanto al número de años desempeñando la profesión se evidenció que la mayor proporción de contadores llevan 10 años o menos en estas labores, seguido de 11 a 20 años (55,8% y 29,5%) respectivamente.

En relación con el nivel educativo se observa que 56,7% de los contadores no tienen ningún nivel de postgrado (especialización, maestría o doctorado), sin embargo, en el nivel medio-alto de burnout se observa que la mayor proporción se ubican aquellos contadores sin ningún nivel de postgrado, mostrando además, que quienes no tienen postgrado tienen 1,4 veces la probabilidad de tener un nivel medio-alto de burnout, en comparación con quienes sí lo tienen. Finalmente, respecto a la región geográfica de su lugar de

trabajo se observa que la mayoría provienen de la región central y Bogotá, sin mostrar diferencias estadísticamente significativas (Cuadro3).



### Distribución porcentual de variables socio-demográficas según nivel de burnout

Variables Sociodemográficas		Burnout						Valor p	OR
		Bajo		Medio-Alto		Total			
		N	%	N	%	N	%		
Sexo	Femenino	253	55.5	267	64.2	520	59.6	0.009	1,43 (1,09-1,88)
	Masculino	203	44.5	149	35.8	352	40.4	-	1.00
Grupo de edad	Adulto joven, 18 a 39 años	27	15.4	19	10.1	46	12.6	0.001	10,91 (2,53-47,00)
	Adulto medio, 40 a 59	76	43.4	76	40.2	152	41.8	0.004	8,68 (2,00 -37,63)
	Adulto mayor, 60 y mas	72	41.2	94	49.7	166	45.6	-	1.00
Estado Civil	Casado	190	41.7	174	41.8	364	41.7	-	1.00
	Divorciado	37	8.1	38	9.1	75	8.6	0.651	1,12 (0,68 - 1,84)
	Soltero	164	36.0	146	35.1	310	35.6	0.855	0,97 (0,72 - 1,32)
	Unión libre	62	13.6	57	13.7	119	13.6	0.985	1,00 (0,66 - 1,519)
	Viudo	3	0.66	1.00	0.24	4.00	0.46	0.383	0,36 (0,03 - 3,53)
Número de hijos	Cero hijos	183	40.1	153	36.8	336	38.5	-	1.00
	De uno a dos hijos	221	48.5	232	55.8	453	51.9	0.115	1,26 (0,95 - 1,66)
	Más de tres hijos	52	11.4	31	7.5	83	9.5	0.180	0,71 (0,43 - 1,17)
Años de desempeño en la profesión	10 años o menos	242	53.1	245	58.9	487	55.8	0.164	1,69 (0,81 - 3,53)
	11 a 20 años	135	29.6	122	29.3	257	29.5	0.289	1,51 (0,70 - 3,21)
	21 a 30 años	59	12.9	37	8.9	96	11.0	0.916	1,04 (0,46 - 2,38)
	Más de 30 años	20	4.4	12	2.9	32	3.7	-	1.00
Estudios de postgrado	No	242	53.1	252	60.6	494	56.7	0.026	1,40 (1,04 - 1,78)
	Si	214	46.9	164	39.4	378	43.3	-	1.00
Región	Atlántica	28	6.1	29	7.0	57	6.5	0.906	0,94 (0,35 - 2,56)
	Oriental	45	9.9	35	8.4	80	9.2	0.481	0,7 (0,27 - 1,85)
	Central	247	54.2	207	49.8	454	52.1	0.543	0,76 (0,32 - 1,83)
	Pacífica	39	8.6	38	9.1	77	8.8	0.806	0,89 (0,33 - 2,33)
	Bogotá	87	19.1	96	23.1	183	21.0	0.995	1,00 (0,41 - 2,48)
	Orinoquia y Amazonia	10	2.2	11	2.6	21	2.4	-	1.00

Fuente: Elaborado por el autor con valor "p" basado en Chi-cuadrado de independencia con un nivel de significancia del 5%.

El área contable y financiera fueron las áreas que revelaron una mayor proporción de contadores (57,8% y 25,5%) ubicados en el nivel medio-alto de burnout.

Por otra parte, se observó que aquellos contadores que trabajaban en el área de impuestos tenían 20,9 veces la probabilidad de presentar un nivel medio-alto de burnout, en comparación con aquellos contadores que trabajan en el área de control; sin embargo, el intervalo de confianza de esta probabilidad es bastante amplio, lo cual indica que esta asociación no es muy precisa.

Los contadores que trabajan en el área contable también se vieron expuestos a 1,89 veces la probabilidad de tener un nivel medio-alto de burnout frente a los que trabajan en el área de control, mostrando una fuerte asociación, considerada estadísticamente significativa.

Similar al resultado anterior se evidencia en cuanto a la variable “cargo ocupado” en virtud de que los contadores que trabajan en la alta dirección, media dirección, asistentes u otra ocupación análoga, tienen 2 veces la probabilidad de manifestar un nivel medio-alto de burnout, en comparación con los auxiliares.

En cuanto al número de horas laboradas semanalmente se observa que la mayoría de los contadores trabajan entre 48 y 72 horas a la semana (54%). Se evidencia también que aquellos contadores que trabajan 73 horas o más a la semana tienen una probabilidad de hasta 6,41 veces de presentar burnout medio-alto, en comparación con aquellos que trabajan turnos de 24 o menos horas.

Es de resaltar que aquellos contadores que tienen turnos de trabajo superiores a lo reglamentario (48 horas) presentan mayor probabilidad de manifestar un nivel medio-alto de burnout; ello evidencia una fuerte asociación estadística.

Se encontró además que, 21% del total de contadores realizan labores propias de su trabajo en el hogar varias veces a la semana; solo 14,6% nunca ha realizado labores de su trabajo en su hogar, y 9,7% ha llevado trabajo a su hogar todos los días.

Por otra parte, aquellos que hicieron labores de su trabajo en su hogar diariamente tienen 4,2 veces la probabilidad de presentar un nivel de burnout medio-alto, en comparación con los que nunca realizan estas labores en su hogar. Situación similar se presenta en aquellos contadores que llevan trabajo a sus hogares varias veces a la semana, los cuales presentan 3,7 veces esta probabilidad.

Por último, se evidencia que la mayoría (57,7%) de los contadores no se encuentran satisfechos con su remuneración salarial, sin embargo, es de resaltar que aquellos que se encuentran satisfechos laboralmente tienen 60% menos probabilidad de tener un nivel de burnout medio-alto, en comparación con aquellos que no se encuentran satisfechos salarialmente, lo cual supone a la satisfacción laboral como un factor protector para el síndrome de burnout.

Los resultados anteriores pueden ser consultados en el Cuadro 4. Para el análisis de factores asociados al medio-alto nivel de burnout en contadores públicos, se hizo un análisis de regresión logística binaria, tomando como variable dependiente al medio-alto grado de burnout, siendo el método de regresión "*hacia adelante RV*".

Las variables candidatas a integrar este modelo fueron aquellas que presentaron un valor  $p < 0,25$  (sexo, grupo de edad, número hijos, estudios de postgrado, área trabajo del cargo, nivel de mando del cargo, horas laboradas semanalmente, trabajo realizado en casa).

Al comprobar la funcionalidad del modelo se obtuvo una capacidad predictiva de 23,9% lo cual indica que la variabilidad de la probabilidad de presentar síndrome de burnout en grado medio-alto es explicado por el grupo de edad, área de trabajo, horas promedio laboradas semanalmente, frecuencia de trabajo realizado en casa y nivel de satisfacción salarial; 76,1% restante es explicado por variables no incluidas en el modelo o por el azar.

Al ajustar el grupo de edad por área de trabajo, horas promedio laboradas, frecuencia de labores de trabajo en el hogar y nivel de satisfacción salarial, se observa una leve disminución en el Odds Ratio (OR) ajustado<sup>18</sup> respecto al Odds Ratio (OR) crudo<sup>19</sup>. No obstante, se confirma que los adultos jóvenes son quienes tienen mayor probabilidad (10,29 veces) de presentar síndrome de burnout en nivel medio-alto, en comparación con los adultos de mayor edad, seguido de los adultos en mediana edad con 7,64 veces.

---

<sup>18</sup>*Odds Rattio Ajustado*: Ajusta Método para controlar el efecto de una tercera variable o más en el análisis de la relación entre otras dos variables, este proceso de ajuste se hace mediante una regresión logística.

<sup>19</sup>*Odds Rattio Crudo (Razón de disparidad)*: En términos formales, se define como la posibilidad de que una condición de salud o enfermedad se presente en un grupo de población frente al riesgo de que ocurra en otro.



Variables Ocupacionales		Burnout						Valor P	OR (IC 95%)
		Bajo		Alto		Total			
		N	%	N	%	N	%		
Área de trabajo	Área administrativa y financiera	128	28.1	94	22.6	222	25.5	0.301	1,26 (0,81 - 1,97)
	Área contable	242	53.1	262	63.0	504	57.8	0.002	1,89 (1,27 - 2,81)
	Área de impuestos	1	.2	12	2.9	13	1.5	0.004	20,93 (2,63 - 166,1)
	Área control	82	18.0	47	11.3	129	14.8	-	1.0
Nivel del cargo	Alta dirección	99	21.7	98	23.6	197	22.6	0.014	2,12 (1,17 - 3,87)
	Asistente	84	18.4	79	19.0	163	18.7	0.024	2,022 (1,09 - 3,73)
	Media dirección	193	42.3	184	44.2	377	43.2	0.013	2,05 (1,162 - 3,61)
	Otro	37	8.1	35	8.4	72	8.3	0.048	2,03 (1,00 - 4,11)
	Auxiliar	43	9.4	20	4.8	63	7.2	-	1.0
	24 o menos horas	39	8.6	14	3.4	53	6.1	-	1.0
	25 a 48 horas	188	41.2	94	22.6	282	32.3	0.324	1,39 (0,721 - 2,69)
	48 a 72 horas	209	45.8	262	63.0	471	54.0	0.000	3,49 (1,84-6,60)
	73 horas y mas	20	4.4	46	11.1	66	7.6	0.000	6,41 (2,86-14,33)
Frecuencia de trabajo en casa	Nunca	84	18.4	43	10.3	127	14.6	-	1.0
	Pocas veces al año	140	30.7	78	18.8	218	25.0	0.718	1,10 (0,68 - 1,72)
	Todos los días	27	5.9	58	13.9	85	9.7	0.000	4,2 (2,33 - 7,54)
	Una vez a la semana	34	7.5	32	7.7	66	7.6	0.049	1,84 (1,002 - 3,37)
	Una vez al mes o menos	39	8.6	28	6.7	67	7.7	0.276	1,4 (0,76 - 2,75)
	Unas pocas veces al mes	69	15.1	57	13.7	126	14.4	0.065	1,61 (0,97 - 2,68)
	Varias veces a la semana	63	13.8	120	28.8	183	21.0	0.000	3,72 (2,31-6,00)
Satisfacción salarial	Estoy satisfecho	232	50.9	137	32.9	369	42.3	0.00	0,44 (0,36 -0,62)
	No estoy satisfecho	224	49.1	279	67.1	503	57.7	-	1.000

Fuente: Elaborado por el autor con valor "p" basado en Chi-cuadrado de independencia con un nivel de significancia del 5%.

Ajustando el área de trabajo al resto de variables se observa que los contadores que se desempeñan en el área de impuestos siguen siendo los que

presentan mayor probabilidad (17,2 veces) de manifestar un nivel de burnout medio-alto en comparación con aquellos que trabajan en el área de control; sin embargo, es de resaltar que el intervalo de confianza es bastante amplio (IC 95% 2,01 – 147,4), lo que supone una pérdida de significancia en esta relación. Seguidamente se encuentran aquellos contadores que se desempeñan en el área contable con 1,74 veces la probabilidad de tener burnout en nivel medio-alto respecto al área de control.

Se evidencia también que mientras más aumenta el número de horas laboradas, el riesgo de presentar síndrome de burnout en grado medio-alto también aumenta, ya que, aquellos contadores que trabajan más de 73 horas a la semana son quienes tienen 7,08 veces la probabilidad de presentar este síndrome en nivel medio-alto, seguido de los que trabajan más de 48 horas semanales con 4,33 veces esta probabilidad. De igual manera se observa que aquellos contadores que realizan labores de su trabajo en su hogar todos los días, son quienes muestran una mayor probabilidad de tener un nivel medio-alto de burnout (4,7 veces), seguido de los que realizan estas labores varias veces a la semana (3,49 veces).

Por otra parte, la satisfacción salarial se convierte en un factor protector para presentar un nivel de burnout medio-alto, lo cual indica al ajustar por grupo de edad, área de trabajo, horas laboradas y frecuencia de actividades del trabajo en el hogar, que los contadores que se encuentran a gusto con su salario tienen 52% menos probabilidad de presentar este síndrome, respecto a los que no lo están (Ver Cuadro 5).

Al analizar el nivel de estrés en contadores públicos según variables socio demográficas se evidenció que del total de contadores con estrés medio alto, el sexo femenino reveló un porcentaje de 63,4%; siendo este el mayor. Adicionalmente, se observa que el sexo femenino presenta 3,79 veces la probabilidad de tener un nivel de estrés medio-alto en comparación con el sexo masculino, mostrando así una fuerte asociación estadística.



Variables independientes		OR Crudo (IC 95%)	OR Ajustado (IC 95%)
Grupo de edad	Adulto Joven 18 a 39 años	10,91 (2,53-47,00)	10,29 (2,21 - 47,81)
	Adulto Medio 40 a 59	8,68 (2,00 -37,63)	7,64 (1,64 -35,57)
	Adulto Mayor 60 y mas	1,00	1,00
Área de trabajo	Área administrativa y financiera	1,26 (0,81 - 1,97)	1,28 (0,78 - 2,11)
	Área contable	1,89 (1,27 - 2,81)	1,74 (1,11 - 2,74)
	Área de impuestos	20,93 (2,63 - 166,1)	17,21 (2,01 - 147,45)
	Área control	1,00	1,00
Horas promedio laboradas semanalmente	24 o menos horas	1,00	1,00
	25 a 48 horas	1,39 (0,721 - 2,69)	2,16 (1,04 - 4,49)
	48 a 72 horas	3,49 (1,84-6,60)	4,33 (2,14 - 8,76)
	73 horas y mas	6,41 (2,86-14,33)	7,08 (2,96 -17,04)
Frecuencia de trabajo en casa	Nunca	1,00	1,00
	Pocas veces al año	1,10 (0,68 - 1,72)	1,01 (0,62 - 1,64)
	Todos los días	4,2 (2,33 - 7,54)	4,74 (2,45 - 9,15)
	Una vez a la semana	1,84 (1,002 - 3,37)	1,62 (0,84 - 3,11)
	Una vez al mes o menos	1,4 (0,76 - 2,75)	1,13 (0,59 - 2,14)
	Unas pocas veces al mes	1,61 (0,97 - 2,68)	1,40 (0,81 -2,42)
	Varias veces a la semana	3,72 (2,31-6,00)	3,49 (2,06 - 5,91)
Satisfacción salarial	Satisfecho	0,44 (0,36 -0,62)	0,48 (0,35 - 0,66)
	No satisfecho	1,00	1,00

Fuente: Elaborado por el autor con base en la aplicación de cuestionarios, 2010.

En cuanto al nivel de estrés y la variable grupo de edad, se observa que la mayor proporción de contadores con un nivel medio alto corresponde a los

adultos en edad joven, es decir, en edades entre 18 a 39 años, con una probabilidad de tener estrés de 7,75 veces en comparación con los de mayor edad (mayores a 60 años); sin embargo, se observa que en la población de adulto medio existe hasta 3,32 veces la probabilidad de presentar estrés alto, en comparación con los de edad superior (mayores a 60 años). Con lo anterior se evidencia una fuerte asociación entre la edad y los niveles de estrés.

Por otro lado, en cuanto al estado civil se evidenció que existe mayor proporción de contadores casados en todos los niveles de burnout. Al respecto, se encontró una asociación estadísticamente significativa en los casos de contadores que se encuentran solteros, los cuales tienen 2,2 veces la probabilidad de presentar altos niveles de estrés en comparación con los que se encuentran casados. Al evaluar el número de hijos, se determinó que la mayoría de contadores con un nivel medio-alto de estrés (51,9%) tienen de 1 a 2 hijos y, no mostraron una asociación estadísticamente significativa.

Respecto al nivel educativo, se observa que 56,7% de los contadores no tienen ningún nivel de postgrado (especialización, maestría o doctorado), sin embargo, en el nivel medio-alto de estrés se evidencia que la mayor proporción se manifiesta en los contadores sin ningún nivel de postgrado, mostrando además, que quienes no tienen postgrado tienen 2,3 veces la probabilidad de tener un nivel medio-alto de estrés, en comparación con quienes si lo tienen. Respecto a la región geográfica de su lugar de trabajo se observa que la mayoría provienen de la región central y Bogotá sin mostrar diferencias estadísticamente significativas. Finalmente, el área laboral contable y financiera muestran una mayor proporción de contadores (57,8% y 25,9%) y, aquellos contadores que trabajan en el área contable tienen 2,03

veces la probabilidad de presentar un nivel medio-alto de estrés en comparación con aquellos que trabajan en el área de control. En cuanto al cargo ocupado, los que trabajan como asistentes tienen 2,89 veces la probabilidad de manifestar un nivel medio-alto de estrés en comparación con los auxiliares, siendo esta, una asociación estadísticamente significativa.

**Cuadro 6**  
**Distribución porcentual de variables socio-demográficas según nivel de estrés**

Variables socio-demográficas		Estrés						Valor p	OR
		Bajo = 102		Medio - Alto = 770		Total = 872			
		N	%	N	%	N	%		
Sexo	Femenino	32	31.4	488	63.4	520	59.6	0.000	3,79 (2,43 - 5,90)
	Masculino	70	68.6	282	36.6	352	40.4	-	1.000
Grupo de edad	Adulto joven (18 a 39)	40	39.2	482	62.6	522	59.9	0.000	7,75 (3, 16 - 19,00)
	Adulto Medio (40-59 años)	53	52.0	274	35.6	327	37.5	0.008	3,32 (1,37 - 8,07)
	Adulto Mayor (60 y mas)	9	8.8	14	1.8	23	2.6	-	1.00
Estado Civil actual	Casado	56	54.9	308	40.0	364	41.7	-	1.00
	Divorciado	10	9.8	65	8.4	75	8.6	0.651	1,18 (0,57 - 2,44)
	Soltero	23	22.5	287	37.3	310	35.6	0.002	2,27 (1,36 - 3,78)
	Unión Libre	12	11.8	107	13.9	119	13.6	0.152	1,62 (0,84 - 3,14)
	Viudo	1	1.0	3	.4	4	.5	0.602	0,54 (0,056 - 5,33)
Número de hijos	Cero hijos	31	30.4	305	39.6	336	38.5	0.163	1,66 (0,81 - 3,39)
	De uno a dos hijos	59	57.8	394	51.2	453	51.9	0.723	1,13 (0,57 - 2,20)
	Más de tres hijos	12	11.8	71	9.2	83	9.5	-	1.00
Postgrado	No	40	39.2	454	59.0	494	56.7	0.000	2,23 (1,46 - 3,40)
	Si	62	60.8	316	41.0	378	43.3	-	1.00
Región	Atlántica	5	4.9	52	6.8	57	6.5	0.918	1,09 (0,196 - 6,13)
	Oriental	9	8.8	71	9.2	80	9.2	0.821	0,83 (0,17 - 4,17)
	Central	66	64.7	388	50.4	454	52.1	0.525	0,62 (0,14 - 2,72)
	Pacífica	8	7.8	69	9.0	77	8.8	0.908	0,91 (0,18 - 4,64)
	Bogotá	12	11.8	171	22.2	183	21.0	0.613	1,50 (0,31 - 7,21)
	Orinoquia y amazonia	2	2.0	19	2.5	21	2.4	-	1.00

Fuente: Elaborado por el autor con valor "p" basado en Chi-cuadrado; nivel de significancia del 5%.

En cuanto a las variables ocupacionales vinculadas al nivel de estrés en contadores públicos y, específicamente, en relación con el número de horas

laboradas semanalmente, se observa que la mayoría de los contadores trabajan entre 48 y 72 horas a la semana (54%).

Se evidencia también que, aquellos contadores que trabajan entre 49 y 72 horas a la semana tienen una probabilidad de hasta 4,05 veces de manifestar estrés en un nivel medio-alto, en comparación con los que trabajan turnos de 24 o menos horas. Es importante mencionar que aquellos contadores que tienen turnos de trabajo superiores a lo reglamentario (48 horas) presentan mayor probabilidad de tener un nivel medio-alto de estrés, ello evidencia una fuerte asociación estadística.

Se encontró además que 21% del total de contadores realizan labores de su trabajo en casa varias veces a la semana, solo el 14,6% nunca ha realizado labores de su trabajo en su hogar, y el 9,7% llevo trabajo a su hogar todos los días. En el grupo de los contadores que presentaron niveles de estrés medio-alto estos porcentajes aumentan levemente. Es de resaltar que aquellos que hicieron labores de su trabajo en su hogar varias veces a la semana tienen 5,98 veces la probabilidad de presentar un nivel de estrés medio-alto en comparación con los que nunca realizan estas labores en su hogar; la misma situación se presenta en aquellos contadores que llevan trabajo diariamente a su hogar, los cuales revelan 3,45 veces esta probabilidad.

Unido a lo anterior, se evidencia que la mayoría (57,7%) de los contadores que no están satisfechos con su remuneración salarial se ubican en el grupo de contadores que manifiestan un nivel medio-alto de estrés; siendo el porcentaje asignado a este nivel de 60,8%.

De otro lado se observa que aquellos contadores que se encuentran satisfechos laboralmente tienen 67% menos probabilidad de manifestar un

nivel de estrés medio-alto en comparación con aquellos que no se encuentran satisfechos salarialmente, lo cual supone que la satisfacción laboral constituye un factor protector para presentar un nivel alto de estrés.

Todos los resultados precedentes se revelan en el Cuadro 7.

Para el análisis de factores asociados al medio-alto nivel de estrés en contadores públicos se hizo un análisis de regresión logística binaria, tomando como variable dependiente al medio-alto grado de estrés; el método de regresión fue *“hacia adelante RV”*.

Las variables candidatas a integrar este modelo fueron aquellas que presentaron un valor  $p < 0,25$  (sexo, estado civil, grupo de edad, número hijos, estudios de postgrado, área trabajo del cargo, nivel de mando del cargo, horas laboradas semanalmente, trabajo realizado en casa).

Al comprobar la funcionalidad del modelo se obtuvo una capacidad predictiva de 23,6%, lo cual indica que la variabilidad de la probabilidad de presentar estrés en grado medio-alto es explicado por el sexo, nivel de mando del cargo, horas promedio laboradas semanalmente, frecuencia con que realiza labores de trabajo en su casa y nivel de satisfacción salarial; el 76,4% restante es explicado por variables no incluidas en el modelo o por el azar.



Variables socio-demográficas		Estrés						Valor p	OR
		Bajo		Medio -Alto		Total			
		N	%	N	%	N	%		
Área de Trabajo	Área administrativa y financiera	37	36.3	189	24.5	226	25.9	0.982	0,99 (0,55 - 1,78)
	Área contable	44	43.1	460	59.7	504	57.8	0.013	2,03 (1,16 - 3,56)
	Área de impuestos	0	0.0	13	1.7	13	1.5	0.999	IND
	Área control	21	20.6	108	14.0	129	14.8	-	1.00
Nivel del cargo	Alta dirección	34	33.3	163	21.2	197	22.6	0.799	0,91 (0,42 -1,95)
	Asistente	10	9.8	153	19.9	163	18.7	0.026	2,89 (1,14 - 7,32)
	Media dirección	36	35.3	341	44.3	377	43.2	0.133	1,79 (0,83 - 3,81)
	Otro	12	11.8	60	7.8	72	8.3	0.901	0,94 (0,37 - 2,36)
	Auxiliar	10	9.8	53	6.9	63	7.2	-	1.00
Horas Laboradas Semana	24 o menos horas	13	12.7	40	5.2	53	6.1	-	1.00
	25 a 48 horas	49	48.0	233	30.3	282	32.3	0.221	1,55 (0,77 - 3,10)
	49 a 72 horas	35	34.3	436	56.6	471	54.0	0.000	4,05 (1,98 - 8,27)
	73 y más horas	5	4.9	61	7.9	66	7.6	0.015	3,97 (1,32 - 11,98)
Frecuencia de trabajo en casa	Nunca	30	29.4	97	12.6	127	14.6	-	1.00
	Pocas veces al año	31	30.4	187	24.3	218	25.0	0.029	1,86 (1,07 -3,26)
	Todos los días	7	6.9	78	10.1	85	9.7	0.006	3,45 (1,43 - 8,26)
	Una vez a la semana	9	8.8	57	7.4	66	7.6	0.105	1,96 (0,87 - 4,42)
	Una vez al mes o menos	5	4.9	62	8.1	67	7.7	0.008	3,84 (1,41 - 10,,41)
	Unas pocas veces al mes	11	10.8	115	14.9	126	14.4	0.002	3,23 (1,54 - 6,79)
	Varias veces a la semana	9	8.8	174	22.6	183	21.0	0.000	5,98 (2,73 - 13,11)
Satisfacción salarial	Satisfecho	67	65.7	302	39.2	369	42.3	0.000	0,337 (0,218 - 0,520)
	No satisfecho	35	34.3	468	60.8	503	57.7	-	1.00

Fuente: Elaborado por el autor con valor "p" basado en la distribución Chi-cuadrado de independencia, con un nivel de significancia del 5%. IND: Indeterminado

Al ajustar sexo por área de trabajo, nivel de mando del cargo, horas promedio laboradas semanalmente, frecuencia con que realiza labores de trabajo en su casa y nivel de satisfacción salarial, se observa un leve aumento en el OR

ajustado respecto al OR crudo, sin embargo, las mujeres son quienes tienen mayor probabilidad (4,26 veces) de presentar estrés un nivel medio-alto en comparación con los hombres.

Ajustando el nivel de mando del cargo al resto de variables, se observa que aquellos contadores que se desempeñan como asistentes, siguen siendo quienes presentan mayor probabilidad (3,9 veces) de manifestar un nivel de estrés medio-alto en comparación con aquellos que se desempeñan como auxiliares. Se evidencia también que mientras más aumenta el número de horas laboradas, el riesgo de presentar estrés en grado medio-alto también aumenta, debido a que aquellos contadores que trabajan más de 73 horas a la semana son quienes tienen 4,16 veces la probabilidad de presentar esta situación en nivel medio-alto, seguido de los que trabajan más de 48 horas semanales con 4,6 veces esta probabilidad.

De igual manera se observa que aquellos contadores que realizan labores de su trabajo en su hogar varias veces a la semana son quienes muestran una mayor probabilidad de tener un nivel medio-alto de estrés (6,8 veces), seguido de los que realizan estas labores diariamente (4,82 veces). Es importante dejar sentado que la satisfacción salarial se convierte en un factor protector para presentar un nivel de estrés medio-alto, lo cual indica al ajustar por sexo, nivel de mando del cargo, horas laboradas y frecuencia de actividades del trabajo en el hogar que, los contadores que se encuentran a gusto con su salario, tienen 65% menos probabilidad de presentar esta situación respecto a los que no lo están (Cuadro 8).



Variables		OR Crudo (IC 95%)	OR Ajustado (IC 95%)
Sexo	Femenino	3,79 (2,43 - 5,90)	4,26 (2,61 - 6,95)
	Masculino	1.000	1.00
Nivel del cargo	Alta dirección	0,91 (0,42 - 1,95)	0,98 (0,41 - 2,37)
	Asistente	2,89 (1,14 - 7,32)	3,91 (1,41 - 10,82)
	Media dirección	1,79 (0,83 - 3,81)	1,85 (0,79 - 4,37)
	Otro	0,94 (0,37 - 2,36)	0,98 (0,34 - 2,85)
	Auxiliar	1.00	1.00
Horas Laboradas Semana	24 o menos horas	1.00	1.00
	25 a 48 horas	1,55 (0,77 - 3,10)	2,06 (0,92 - 4,58)
	49 a 72 horas	4,05 (1,98 - 8,27)	4,60 (2,04 - 10,35)
	73 y más horas	3,97 (1,32 - 11,98)	4,16 (1,25 - 13,87)
Frecuencia de trabajo en casa	Nunca	1.00	1.00
	Pocas veces al año	1,86 (1,07 - 3,26)	1,91 (1,02 - 3,57)
	Todos los días	3,45 (1,43 - 8,26)	4,82 (1,79 - 12,95)
	Una vez a la semana	1,96 (0,87 - 4,42)	2,33 (0,93 - 5,82)
	Una vez al mes o menos	3,84 (1,41 - 10,41)	2,6 (0,90 - 7,49)
	Unas pocas veces al mes	3,23 (1,54 - 6,79)	3,4 (1,49 - 7,75)
	Varias veces a la semana	5,98 (2,73 - 13,11)	6,88 (2,86 - 16,53)
Satisfacción salarial	Satisfecho	0,337 (0,218 - 0,520)	0,35 (0,21 - 0,56)
	No satisfecho	1.00	1.00

Fuente: Elaborado por el autor con base en trabajo de campo, 2010.

### **Análisis de las dimensiones de los niveles de estrés según niveles del síndrome de burnout**

El instrumento aplicado para la medición del estrés tiene cuatro dimensiones: la fisiológica, la social, la de trabajo y la emocional. En vista de que los resultados del burnout son los de mayor interés en esta investigación se busca la asociación estadística de los resultados del burnout con respecto al resultado de estas dimensiones del estrés.

Al evaluar la dimensión fisiológica del nivel de estrés según los niveles del burnout, se observa que más del 90% de los contadores públicos alguna vez presentaron dolores de cuello y espalda o tensión muscular; tan solo 4,9% nunca presentó este problema. El grupo de contadores que presentaron un nivel medio-alto de burnout, 40,9% casi siempre presentó estas dolencias.

En cuanto a las complicaciones gastrointestinales, del total de contadores, 41,2% manifestó que a veces presentaba esta afección, seguido de 26,1% que manifestaron no haberla presentado. Cabe resaltar que en el grupo de contadores con medio-alto grado de burnout, 26,9% manifestaron casi siempre, tener estas molestias; sin embargo, los del nivel bajo, 36,4% nunca presentaron estos problemas. Más de 50% de los contadores no presentaron ningún problema respiratorio, sin embargo más de 53% de ellos manifestó que a veces presentaban dolores de cabeza y trastornos del sueño; la mayoría de ellos nunca presentaron problemas cardiacos ni relacionados con la función genital, pero si manifestaron que, a veces presentaban fuertes cambios de apetito. Finalmente, se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre todas las variables de la dimensión fisiológica con los resultados de los niveles de estrés (valor  $p < 0,05$ ) (Cuadro 9)



Dimensión fisiológica		Estrés						X <sup>2</sup>	Valor P
		Bajo		Medio-Alto		Total			
		N	%	N	%	N	%		
Dolores de cuello y espalda o tensión muscular	Nunca	35	7,7	8	1,9	43	4,9	93,980	0,000
	A veces	267	58,6	137	32,9	404	46,3		
	Casi siempre	113	24,8	170	40,9	283	32,5		
	Siempre	41	9,0	101	24,3	142	16,3		
Problemas gastrointestinales, ulcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon	Nunca	166	36,4	62	14,9	228	26,1	87,250	0,000
	A veces	199	43,6	160	38,5	359	41,2		
	Casi siempre	53	11,6	112	26,9	165	18,9		
	Siempre	38	8,3	82	19,7	120	13,8		
Dimensión Fisiológica		Burnout						X <sup>2</sup>	Valor P
		Bajo		Medio-Alto		Total			
		N	%	N	%	N	%		
Problemas respiratorios	Nunca	326	71,5	221	53,1	547	62,7	34,970	0,000
	A veces	110	24,1	152	36,5	262	30,0		
	Casi siempre	17	3,7	30	7,2	47	5,4		
	Siempre	3	0,7	13	3,1	16	1,8		
Dolor de cabeza	Nunca	82	18,0	40	9,6	122	14,0	32,440	0,000
	A veces	291	63,8	237	57,0	528	60,6		
	Casi siempre	58	12,7	100	24,0	158	18,1		
	Siempre	25	5,5	39	9,4	64	7,3		
Trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche	Nunca	135	29,6	43	10,3	178	20,4	101,080	0,000
	A veces	270	59,2	221	53,1	491	56,3		
	Casi siempre	34	7,5	103	24,8	137	15,7		
	Siempre	17	3,7	49	11,8	66	7,6		

<i>Continuación: Cuadro 9</i> <b>Palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos</b>	Nunca	307	67,3	197	47,4	504	57,8	39,210	0,000
	A veces	128	28,1	171	41,1	299	34,3		
	Casi siempre	15	3,3	37	8,9	52	6,0		
	Siempre	6	1,3	11	2,6	17	1,9		
<b>Cambios fuertes de apetito</b>	Nunca	224	49,1	104	25,0	328	37,6	73,100	0,000
	A veces	185	40,6	194	46,6	379	43,5		
	Casi siempre	36	7,9	87	20,9	123	14,1		
	Siempre	11	2,4	31	7,5	42	4,8		
<b>Problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez)</b>	Nunca	329	72,1	224	53,8	553	63,4	38,530	0,000
	A veces	111	24,3	144	34,6	255	29,2		
	Casi siempre	11	2,4	35	8,4	46	5,3		
	Siempre	5	1,1	13	3,1	18	2,1		

Fuente: Elaborado por el autor con base a trabajo de campo, 2010.

En cuanto a la dimensión social, se observa que 59,4% de los contadores manifestaron que a veces se les presentan dificultades en sus relaciones familiares; sin embargo, al observar el grupo de contadores ubicados en un grado medio-alto de burnout, se observa que este porcentaje asciende a 65,4%. Es importante considerar que 40,8% de los contadores ubicados en un nivel bajo de burnout, manifestaron nunca haber tenido dificultades de esta índole.

Del total de contadores, 47,8% manifestaron que a veces presentaban dificultades para permanecer quietos o iniciar actividades, seguido de un 33,4% que nunca las presentaron. En el grupo que reveló tener un nivel medio-alto de burnout, 52,2% manifestó a veces haber presentado esta dificultad. Es importante mencionar que 18,3% de este mismo grupo de contadores, manifestó haber presentado casi siempre tales dificultades.

Situación similar se revela en cuanto a la dificultad en las relaciones con otras personas y en la sensación de aislamiento y desinterés.

Se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las variables que componen la dimensión social del estrés y los resultados del mismo (valor  $p < 0,05$ ). Ello se muestra en el cuadro siguiente (Cuadro 10).

Dimensión social		Burnout						X <sup>2</sup>	Valor P
		Bajo		Medio-Alto		Total			
		N	%	N	%	N	%		
Dificultad en las relaciones familiares	Nunca	186	40,8	81	19,5	267	30,6	58,97	0,000
	A veces	246	53,9	272	65,4	518	59,4		
	Casi siempre	19	4,2	44	10,6	63	7,2		
	Siempre	5	1,1	19	4,6	24	2,8		
Dificultad para permanecer quieto o dificultad para iniciar actividades	Nunca	212	46,5	79	19,0	291	33,4	101,4	0,000
	A veces	200	43,9	217	52,2	417	47,8		
	Casi siempre	38	8,3	76	18,3	114	13,1		
	Siempre	6	1,3	44	10,6	50	5,7		
Dimensión social		Burnout						X <sup>2</sup>	Valor P
		Bajo		Medio-Alto		Total			
		N	%	N	%	N	%		
Dificultad en las relaciones con las otras personas	Nunca	202	44,3	82	19,7	284	32,6	68,74	0,000
	A veces	239	52,4	289	69,5	528	60,6		
	Casi siempre	13	2,9	39	9,4	52	6,0		
	Siempre	2	0,4	6	1,4	8	0,9		
Sensación de aislamiento y desinterés	Nunca	215	47,1	65	15,6	280	32,1	123,575	0,000
	A veces	215	47,1	255	61,3	470	53,9		
	Casi siempre	24	5,3	78	18,8	102	11,7		
	Siempre	2	0,4	18	4,3	20	2,3		

Fuente: Elaborado por el autor con base a trabajo de campo, 2010.

En cuanto a la dimensión de trabajo se encontró que la mayoría de los contadores públicos manifestaron presentar a veces y casi siempre (51% y 25% respectivamente) sentimientos de sobrecarga de trabajo, aumentando notablemente en la categoría de casi siempre, en aquellos que tuvieron un nivel medio-alto de burnout.

Además, 64,9% de los contadores que tuvieron un nivel medio alto, manifestaron que a veces tenían dificultades para concentrarse y olvidos frecuentes.

Respecto al aumento de errores accidentales en el trabajo es de resaltar, que en el grupo de nivel medio-alto se observa que 67% manifestó a veces presentar ese tipo de errores. En este mismo grupo, 51% expresó a veces tener sentimientos de frustración por no haber hecho lo que quería en la vida, mientras que, 17,3% casi siempre presentó este tipo de sentimientos.

Situación similar a la anterior se reveló en cuanto al cansancio, disminución del rendimiento en el trabajo, bajo compromiso o poco interés, dificultades para tomar decisiones; en tanto que alrededor de 37% expresó el deseo de cambiar de empleo.

Se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre las variables de la dimensión del trabajo y los resultados de burnout (valor  $p < 0,05$ ).

Los resultados se muestran en el cuadro siguiente (Cuadro 11):

Dimensión Trabajo		Burnout						X <sup>2</sup>	Valor P
		Bajo		Medio-Alto		Total			
		N	%	N	%	N	%		
Sentimiento de sobrecarga de trabajo	Nunca	111	24,3	9	2,2	120	13,8	199,35	0,000
	A veces	272	59,6	173	41,6	445	51,0		
	Casi siempre	64	14,0	160	38,5	224	25,7		
	Siempre	9	2,0	74	17,8	83	9,5		
Dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes	Nunca	127	27,9	35	8,4	162	18,6	74,6	0,000
	A veces	279	61,2	270	64,9	549	63,0		
	Casi siempre	40	8,8	81	19,5	121	13,9		
	Siempre	10	2,2	30	7,2	40	4,6		
Aumento en el número de errores accidentales en el trabajo	Nunca	235	51,5	109	26,2	344	39,4	66,79	0,000
	A veces	213	46,7	279	67,1	492	56,4		
	Casi siempre	4	0,9	23	5,5	27	3,1		
	Siempre	4	0,9	5	1,2	9	1,0		
Sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que quería en la vida	Nunca	251	55,0	105	25,2	356	40,8	85,61	0,000
	A veces	158	34,6	212	51,0	370	42,4		
	Casi siempre	38	8,3	72	17,3	110	12,6		
	Siempre	9	2,0	27	6,5	36	4,1		
Cansancio, tedio o desgano	Nunca	114	25,0	13	3,1	127	14,6	159,71	0,000
	A veces	301	66,0	244	58,7	545	62,5		
	Casi siempre	37	8,1	108	26,0	145	16,6		
	Siempre	4	0,9	51	12,3	55	6,3		
Disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad	Nunca	177	38,8	61	14,7	238	27,3	83,43	0,000
	A veces	254	55,7	279	67,1	533	61,1		
	Casi siempre	23	5,0	60	14,4	83	9,5		
	Siempre	2	0,4	16	3,8	18	2,1		
Deseo de no asistir al trabajo	Nunca	204	44,7	65	15,6	269	30,8	105,87	0,000
	A veces	231	50,7	274	65,9	505	57,9		
	Casi siempre	16	3,5	58	13,9	74	8,5		
	Siempre	5	1,1	19	4,6	24	2,8		

Fuente: Elaborado por el autor con base a trabajo de campo, 2010.

Continuación: Cuadro 11		Burnout						X <sup>2</sup>	Valor P
		Bajo		Medio-Alto		Total			
		N	%	N	%	N	%		
<b>Bajo compromiso o poco interés con lo que se hace</b>	Nunca	304	66,7	175	42,1	479	54,9	60,85	0,000
	A veces	143	31,4	204	49,0	347	39,8		
	Casi siempre	7	1,5	27	6,5	34	3,9		
	Siempre	2	0,4	10	2,4	12	1,4		
<b>Dificultad para tomar decisiones</b>	Nunca	195	42,8	90	21,6	285	32,7	50,67	0,000
	A veces	242	53,1	284	68,3	526	60,3		
	Casi siempre	18	3,9	34	8,2	52	6,0		
	Siempre	1	0,2	8	1,9	9	1,0		
<b>Deseo de cambiar de empleo</b>	Nunca	150	32,9	45	10,8	195	22,4	82,71	0,000
	A veces	229	50,2	217	52,2	446	51,1		
	Casi siempre	53	11,6	91	21,9	144	16,5		
	Siempre	24	5,3	63	15,1	87	10,0		

Fuente: Elaborado por el autor con base a trabajo de campo, 2010.

Finalmente, al evaluar la dimensión emocional en el grupo de contadores con burnout medio-alto, se observa que 15,4% de los contadores casi siempre ha tenido sentimientos de soledad y miedo; algo muy miliar ocurre con la experimentación de sentimientos de irritabilidad y de pensamientos negativos, sobre los que 14,9% de los contadores manifestó presentarlos casi siempre; de igual forma, 21,2% manifestó experimentar sentimientos de angustia y de preocupación.

Se percibe también una baja proporción en cuanto al consumo de medicamentos para aliviar la tensión o nervios, ya que del total de contadores 71,8% nunca consume estos medicamentos. De igual forma ocurre con los sentimientos de que “no vale nada” o “no sirve para nada”, con el consumo

de tabaco y alcohol, sentimientos de que pierden la razón, comportamientos rígidos y de sensación de no poder manejar los problemas de la vida. Se encontró asociación estadísticamente significativa en todas las variables de la dimensión emocional con nivel medio alto de estrés (valor  $p < 0,05$ ) (Cuadro 12).



Dimensión Emocional		Burnout						X <sup>2</sup>	Valor P
		Bajo		Medio-Alto		Total			
		N	%	N	%	N	%		
Sentimiento de soledad y miedo	Nunca	258	56,6	92	22,1	350	40,1	114,7	0,000
	A veces	165	36,2	236	56,7	401	46,0		
	Casi siempre	24	5,3	64	15,4	88	10,1		
	Siempre	9	2,0	24	5,8	33	3,8		
Sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos	Nunca	178	39,0	50	12,0	228	26,1	108,55	0,000
	A veces	255	55,9	280	67,3	535	61,4		
	Casi siempre	14	3,1	62	14,9	76	8,7		
	Siempre	9	2,0	24	5,8	33	3,8		
Sentimiento de angustia, preocupación o tristeza	Nunca	147	32,2	31	7,5	178	20,4	111,3	0,000
	A veces	266	58,3	264	63,5	530	60,8		
	Casi siempre	33	7,2	88	21,2	121	13,9		
	Siempre	10	2,2	33	7,9	43	4,9		
Consumo de medicamentos para aliviar la tensión o los nervios	Nunca	368	80,7	259	62,3	627	71,9	39,68	0,000
	A veces	76	16,7	121	29,1	197	22,6		
	Casi siempre	7	1,5	24	5,8	31	3,6		
	Siempre	5	1,1	12	2,9	17	1,9		
Sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada"	Nunca	340	74,6	212	51,0	552	63,3	58,43	0,000
	A veces	105	23,0	162	38,9	267	30,6		
	Casi siempre	7	1,5	30	7,2	37	4,2		
	Siempre	4	0,9	12	2,9	16	1,8		

<i>Continuación: Cuadro 12</i>									
<b>Consumo de bebidas alcohólicas o café o cigarrillo</b>	Nunca	281	61,6	221	53,1	502	57,6	9,48	0,000
	A veces	127	27,9	125	30,0	252	28,9		
	Casi siempre	32	7,0	46	11,1	78	8,9		
	Siempre	16	3,5	24	5,8	40	4,6		
<b>Sentimiento de que está perdiendo la razón</b>	Nunca	399	87,5	274	65,9	673	77,2	62,653	0,000
	A veces	50	11,0	122	29,3	172	19,7		
	Casi siempre	2	0,4	16	3,8	18	2,1		
	Siempre	5	1,1	4	1,0	9	1,0		
<b>Dimensión Emocional</b>		<b>Burnout</b>						<b>X<sup>2</sup></b>	<b>Valor P</b>
		<b>Bajo</b>		<b>Medio-Alto</b>		<b>Total</b>			
		<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>	<b>N</b>	<b>%</b>		
<b>Comportamientos rígidos, obstinación o terquedad</b>	Nunca	249	54,6	108	26,0	357	40,9	80,74	0,000
	A veces	189	41,4	256	61,5	445	51,0		
	Casi siempre	13	2,9	40	9,6	53	6,1		
	Siempre	5	1,1	12	2,9	17	1,9		
<b>Sensación de no poder manejar los problemas de la vida</b>	Nunca	277	60,7	142	34,1	419	48,1	64,14	0,000
	A veces	163	35,7	236	56,7	399	45,8		
	Casi siempre	11	2,4	27	6,5	38	4,4		
	Siempre	5	1,1	11	2,6	16	1,8		

Fuente: Elaborado por el autor con base a trabajo de campo, 2010.

Los resultados revelados son coincidentes con los evidenciados en otras investigaciones, cuyos sujetos son los contadores públicos y otros profesionales; estudios mencionados detalladamente en el capítulo II. A tal efecto, se concluye en la presente investigación que, existe una significativa y por lo tanto, una alta probabilidad de afección física y mental como producto del ejercicio de la profesión contable, según la experiencia de los 872 contadores ubicados en 86 ciudades de Colombia.

## CAPÍTULO V

### FUNDAMENTOS FILOSÓFICOS Y EPISTEMOLÓGICOS DEL ÉXITO

#### **La exitodinámica empresarial y las conductas laborales del postmodernismo como gestoras de enfermedades del éxito en el comportamiento organizacional contemporáneo**

Este capítulo plantea una reflexión crítica frente a las filosofías del éxito en las organizaciones, conocidas también como “exitodinámica”, las cuales generan prácticas que podrían degradar a situaciones disfuncionales para la salud las cuales trataremos en este capítulo como tóxicas para la salud.

En un primer momento se hace una descripción aproximada de las diferentes escuelas y teorías de la administración desde principios del siglo XX para mostrar cómo se han desarrollado las filosofías del éxito en su propio devenir histórico.

En un segundo momento se argumentará sobre el desarrollo de la empresa exitosa en épocas del neoliberalismo, dentro de un contexto postmoderno y parapostmoderno y, su influencia en la salud mental de los trabajadores.

En un tercer momento se hace una crítica como propuesta para un debate de las personalidades que derivadas del frustrado alcance del éxito se convierten en jefes tóxicos en las empresas, deteriorando el ambiente laboral y generando el efecto totalmente contrario al de productividad con al lastre de riesgos en la salud mental de sus subordinados.

Este capítulo tiene un importante soporte en las enfermedades denominadas “enfermedades del éxito”, identificadas en capítulo precedente, las cuales se relacionan con las altas cargas mentales que generan altos niveles de estrés en los trabajadores; e igualmente, tiene fundamento en algunos conceptos que desde la subjetividad individual o desde la intervención y prevención clínica se utilizan para disminuir el impacto negativo en la persona y en la empresa de las llamadas enfermedades del éxito.

### *La exitodinámica empresarial*

A mediados del siglo XIX Augusto Comte siembra los primeros pinos de la sociología como ciencia y uno de sus aportes para el estudio de la sociedad como un conjunto de fenómenos clasificándolos en tres estadios, el “teológico”, el “metafísico” y el “positivo”, este último caracterizado por un análisis de la sociedad como ciencia.

Al respecto Sprecher & Fehr (2005), menciona que los tres estadios de Comte realmente se convirtieron en dos momentos a los que denomina respectivamente “sociedades militares y sociedades industriales”. Tomó las categorizaciones de Comte sobre la sociedad, el cual planteó como idea evolucionista la “supervivencia del más apto”, que significa que en el proceso de desarrollo social, sobreviven los elementos sociales que mejor se ajusten al entorno”, inspirado tal vez, en las observaciones de la biología y el comportamiento de los animales, a la cual Spencer también hizo sus aportaciones.

La idea de “progreso” y “evolución” se originan entonces en estos emblemáticos representantes de la sociología, sin desconocer que Weber en su escrito colocaba el ocio y la pobreza como un pecado desde la ética protestante (Weber, 2009). Para el primer tercio del siglo XX estas ideas se desarrollan no solo desde la sociología sino desde la economía, el derecho y la administración; por lo tanto, se podría hacer un recorrido breve por las escuelas del pensamiento administrativo y algunos de sus principales exponentes, para contextualizar las filosofías del éxito que han servido de guía e inspiración a muchos gerentes contemporáneos y autores en procura de crear supuestas “fórmulas mágicas” para alcanzar el éxito y asegurar la felicidad.

Astron (1999)- ingeniero electrónico, físico, inventor y líder espiritual colombiano-se destaca con el término exitodinámica (tomado del libro de su autoría “Piense, actúe y triunfe”), advirtiendo que ésta se vincula con el éxito y la construcción de la “nueva sociedad”. Fundamenta su aporte en ocho aspectos:

“Un solo pensamiento puede hacerte rico”, “como adquirir una personalidad triunfante”, “como dominar el tiempo”, “tú naciste para triunfar en la vida”, “como persuadir a los demás”, “porqué unas personas triunfan y otras fracasan”, “el gran yo te puede ayudar” y “piensa que puedes tener éxito y lo tendrás”.

Nótese que un libro cuya inspiración según el autor data de varias décadas, fundamenta propuestas contemporáneas de programación para el alcance del éxito y la felicidad, las cuales también son conocidas como

“exitodinámica”; una especie de constructo que promueve desde el pensamiento profundo, el estímulo de la voluntad.

Se considera pertinente hacer un breve recorrido por las escuelas del pensamiento administrativo y algunos de sus principales exponentes para contextualizar las filosofías del éxito que, sin ser necesariamente categorías epistemológicas, han servido de guía e inspiración a muchos gerentes contemporáneos y autores que han creado las “fórmulas mágicas” para alcanzar el éxito y la felicidad.

Furnham (2006) hace un aporte relacionado con una clasificación de escuelas administrativas, de las cuales se toman en una forma sintética, aquellos aspectos relacionados con la fundamentación de la exitodinámica y cómo se jerarquiza a la productividad y el alcance del éxito por parte de la empresa, por encima de la salud del trabajador y el bienestar de su familia.

En la primera década del siglo pasado, la teoría de la organización destacaba la división del trabajo y la importancia de la maquinaria para potenciar la productividad; luego con el aporte de Taylor se inicia la administración científica refiriéndose a la administración como ciencia y dándose importancia a la división social del trabajo entre trabajadores y gerentes. Nace entonces, para la segunda década del siglo pasado, la escuela clásica y hacen sus aportaciones Weber y Fayol, entre otros y, se desarrolla el concepto de división social del trabajo, al asignar funciones al gerente como la planeación, la organización y la dirección y, cuya herramienta de control es la medición del desempeño de los trabajadores como factor de desvinculación; si no se cumple con el estándar de productividad se da origen a los primeros síntomas de trastorno mental como el estrés causado por el temor a perder el

empleo. No obstante, para la época no se reconocía como tal y, los trastornos osteomusculares generados por el estrés, se consideraban como una consecuencia ergonómica de la que se encargaba la ingeniería industrial y no la medicina y, mucho menos la psicología.

Para la tercera década del siglo pasado, la escuela clásica se transforma en una escuela burocrática, la cual enfatiza en el orden, el sistema, la racionalidad, la uniformidad y la coherencia, buscando un trato justo a todos los trabajadores por parte de la gerencia, pero en ese entonces, ya se presentaba en Europa y en Estados Unidos, grandes conflictos entre los trabajadores y los empleadores, lo que motivó un cambio de paradigma estructural a un paradigma del comportamiento; los teóricos de la administración se fundamentan en las relaciones humanas como escuela de pensamiento, centrándose en la importancia de las actitudes y los sentimientos de los trabajadores.

Partiendo de este reconocimiento a la persona se destacan nuevamente la escuela clásica pero, incluyendo al trabajador en la toma de decisiones en la empresa, presentándose la dinámica de grupo desde una perspectiva estructural del comportamiento; esto acontecía en los años 30 y los años 40 en plena organización de la producción que se preparaba para una eventual confrontación bélica en Europa. Debido a la amenaza alemana, solo importaba la producción a gran escala con el ingrediente motivacional fundamentado en pasiones políticas e ideológicas en su contexto.

Después de la segunda guerra mundial, aparece el liderazgo como escuela de pensamiento ya que la reconstrucción de los países era lo prioritario y se empieza a hablar de las primeras teorías del éxito como la teoría X y la teoría

Y que asignaba tareas a grupos especializados con su respectivo líder, dando entrada a la teoría de las decisiones que para la década de los años 60 sugería que las personas se sienten bien, satisfechas y motivadas cuando sus sugerencias son tenidas en cuenta como decisiones administrativas y, estas aportaciones las hace la teoría Z de la administración de origen norteamericano, la cual propende por empleo a largo plazo y toma de decisiones colectivas y responsabilidad individual.

Dejando atrás el paradigma del comportamiento, la administración adopta como nuevo paradigma, la perspectiva integrativa y la escuela sociotécnica, la cual sugiere integrar la tecnología y los equipos de trabajo dentro de un mismo sistema; ya desde la perspectiva de la ingeniería industrial se habla de la relación hombre máquina como un binomio especializado. Esta escuela de pensamiento funcional, da paso a la teoría de sistemas considerando a la organización como un sistema abierto con entradas, transformaciones y salidas, con su respectiva retroalimentación como elemento de mejoramiento conocido hoy, bajo la denominación de Kaizen o mejoramiento continuo.

Las contradicciones entre los empleadores y los trabajadores se siguen deteriorando, los niveles de carga mental en el trabajo se siguen aumentando debido a la exigencia de productividad basado en estándares de cumplimiento, en parte puede explicar el cambio de paradigma de empleador para suavizar dichas relaciones y se empieza a tratar el tema del ambiente de trabajo como nuevo fenómeno de estudio por parte de la teoría organizacional, desarrollándose entonces, el pensamiento administrativo hacia la teoría ambiental, describiendo la existencia de estructuras mecanicistas y orgánicas y hacia un análisis tecnológico de su eficacia con

tipos específicos de condiciones ambientales y tecnológicas; todo en aras de incrementar la productividad pero con un trabajador motivado.

Para la década de los años 80, ya se habla en el mundo de la denominada crisis energética que movió todos los escenarios y, entre ellos, el de las relaciones de trabajo; impulsando la flexibilización del mismo para adelgazar los compromisos económicos de los empleadores. La teoría de las contingencias destaca entonces, la compatibilidad entre procesos organizacionales adecuándolos y flexibilizándolos para distintos escenarios, entre ellos el inicio de la globalización del mercado.

En resumen se reconocen de forma genérica, la escuela clásica, la escuela del comportamiento social y el pensamiento administrativo contemporáneo como taxonomía que marca las tendencias y los métodos administrativos que fundamentaron las teorías del éxito empresarial, conocida también como exitodinámica empresarial y, dentro de unas relaciones de trabajo en crisis que por el afán de asegurar la productividad financiera de la organización, se desconoce en algunos casos la organización del trabajador y su salud, derechos tácitos y expresos que el nuevo modelo económico neoliberal no da la importancia que realmente reclama.

Coincide entonces con la crisis de los años 80s, la globalización del mercado y fin del modelo proteccionista, el cual en Colombia se materializa para los años 90s, la flexibilización del trabajo, los cambios en la modalidad de negociación colectiva por negociación centralizada en las relaciones de trabajo, el desarrollo del sector productivo no estructurado o informal y el estancamiento del sector estructurado o gran empresa, la pauperización del empleo y la crisis del movimiento sindical como actor en conflicto, el

desmejoramiento en la calidad de vida del trabajador y sus familias. Con el surgimiento del neoliberalismo y auge del postmodernismo se pretende entonces, hacer un enlace con la crisis de salud en el trabajador y su relación con las filosofías del éxito.

*La empresa exitosa en épocas del neoliberalismo en el contexto postmoderno y su influencia en la salud mental de los trabajadores*

El comportamiento organizacional y las relaciones laborales como uno de los componentes del comportamiento social se dan en función del contexto geográfico, histórico, cultural, económico y político. Sin embargo, para su análisis específico, como una categoría de análisis de la administración como ciencia, se introduce el concepto de estilo administrativo, sea como teoría o como escuela o como categoría epistemológica.

Furnham (2006, p. 5), desde su rastreo bibliográfico logra identificar algunas definiciones de comportamiento organizacional, las cuales sintetiza como el estudio del hombre, la organización y el estado en sus relaciones laborales desde la perspectiva individual objetiva y subjetiva y la perspectiva colectiva intra y extra organizacional, involucrando ciencias del comportamiento como la psicología, sociología, psicología social, antropología, ciencias políticas, economía, administración e ingeniería industrial.

Lo que presumiblemente complementó esta síntesis de Furnham, pudo haber sido el ambiente y la salud laboral y, desde esta perspectiva se pudo haber abordado la medicina laboral como una teoría que también aportaría a dicha definición.

Se desarrollaron entonces categorías epistemológicas que desde las ciencias del comportamiento como la psicología, analizan al individuo dentro de la organización como una unidad de análisis y que tiene que ver subjetiva e intersubjetivamente con aspectos como la motivación, el liderazgo, la personalidad, la satisfacción, el desempeño, el estrés; entre otros. La sociología laboral contribuye en efecto, con el estudio de la cultura organizacional, el comportamiento intergrupal, la comunicación, el mando, el poder y el conflicto. Partiendo de esta postura de Furnham se analiza al grupo humano como categoría dentro del presente estudio de carácter mixto, con preponderancia cualitativa y, desde una perspectiva fenomenológica dentro de un contexto determinado.

Las ciencias políticas se encargarían entonces del conflicto entre trabajadores y empleadores, política intraorganizacional y las relaciones de poder. Pero en el estudio que realiza Furnham no se menciona que el trabajador en su subjetividad contrastado con la objetividad cartesiana de los indicadores de productividad propios de la ingeniería industrial Tayloriana, haya generado enfermedades que siempre se estudiaron desde las afecciones físicas y que la ergonomía da cuenta de ello. Poco se estudiaron para su época, desde la perspectiva mental como su consecuencia, de allí que las soluciones se caracterizaban por ser correctivas mas no preventivas. Cobra entonces importancia la vinculación del estudio de las enfermedades del éxito que relaciona las manifestaciones físicas en muchos casos, como la somatización física de problemas propios de la salud mental como disfunción que afecta la salud física y mental del trabajador.

Este capítulo no es entonces un tratado sobre postmodernismo, sólo se tomarán algunas características coincidentes con la actitud del individuo frente a las políticas de la empresa en materia de productividad y rendimiento.

Por su parte, De la Garza, Ospina, Pérez & Benítez (2008) se centran en una discusión de carácter epistémico en las relaciones laborales de los años 70s hasta nuestra época, siendo el propósito principal de los autores, mostrar que lo que no está en juego en esa disputa epistemológica es la caracterización de la sociedad actual y futura, pero así como se mencionaron algunas características de las escuelas y teorías administrativas, ahora se retomarán elementos propios de la economía para contrastarlas con las políticas laborales en materia de salud.

La empresa en el momento denominado modernismo, se caracterizó por regirse dentro de un modelo de industrialización propio del Keynesianismo, el funcionalismo y el conductismo con teorías productivas de apoyo como el fordismo, enmarcados dentro de un modelo epistemológico positivo y cartesiano, propio del racionalismo que entra en crisis en la década de los 70s; en contraste con la crisis del marxismo y la caída del socialismo en los años 80s, dando paso a la postmodernidad que nace como un acto reflexivo de la intelectualidad progresista que renuncia a la utopía como proyecto social colectivo, para dar paso a proyectos de tipo individual jalonando el auge de las filosofías del éxito ya trasladadas de la organización al individuo como parte integral de la misma.

De la Garza y otros (2008) hacen un rastreo teórico de los principales exponentes del postmodernismo y del para-postmodernismo, para

confrontarlos con las teorías inspiradas en el marxismo o por lo menos, desde una perspectiva crítico social.

A tal efecto, se presentan algunas definiciones de postmodernidad que bien se pueden retomar para explicar el porqué de las filosofías del éxito: Callinicos (1998), en una crítica al postmodernismo argumenta que “la postmodernidad es una declaración autobiográfica del estado actual del espíritu de un sector de la intelectualidad occidental traumatizada por las decepciones del socialismo real y que fue crítica del estado benefactor.” En la época de los años 70s ya se presentaban crisis de presupuesto representado en una crisis financiera y originado por una crisis energética, derivada de los altos costos del petróleo y el estado benefactor como política proteccionista, entra en crisis y se inician los procesos de desmonte de todo tipo de subsidios en buena parte de Latinoamérica pero, también se percibía a finales de los años 80 y, principios de los años 90, la crisis del socialismo y este momento bipolar se empieza a desmoronar.

Braudillard (1988) plantea que el postmodernismo es la fragmentación del yo, de la cultura, del sujeto y de las relaciones sociales. En consecuencia, los propósitos colectivos desaparecen y cobran vigencia los propósitos individuales, convirtiéndose en una nueva cultura del sujeto y de sus interacciones sociales. Al respecto, Vattimo (1986) argumenta que la sociedad postmoderna inaugura un nuevo individualismo con imprecisión en la vida privada en las creencias y en los roles. Y, Lyotard (1982) agrega que la postmodernidad es la crisis de la razón científica que fundamentó en el pasado la idea de progreso en el que la verdad es sustituida por el simulacro.

Se observa que varios de estos postulados profundizan en los conceptos sociológicos tradicionales o que, por lo menos, reivindican las relaciones laborales sociales a pesar de la “flexibilización” del trabajo para falsarlos y, se procede entonces, a la confrontación epistemológica de las teorías modernas que como principio hablan de un todo articulado de las teorías postmodernas que como principio, se fundamentan en un todo desarticulado, siendo ambas ontológicas pero contrarias.

Se apoyan las teorías postmodernas y parapostmodernas en los acontecimientos ocurridos en los últimos cuarenta años, desde el punto de vista político y económico que transformó la forma de pensar y de hacer, afectando las relaciones laborales y los conceptos de trabajo, oficio y profesión, jalonando nuevos estilos administrativos y comportamientos gerenciales; se presentan por ejemplo, transformaciones en los grandes paradigmas del pensamiento como el marxismo y el estructuralismo, para dar paso a una nueva idea de progreso enmarcada dentro de una concepción económica neoliberal, que no es ecléctica y que va en contravía de un progreso socialista o de un capitalismo interventor.

Se sigue dando la discusión académica y epistemológica sobre la caracterización de las relaciones de trabajo y entran a la discusión los denominados para-postmodernos es decir, autores que se aproximan a postmodernos y que De la Garza y otros (2008) critican con vehemencia.

En términos generales, los parapostmodernos enfilan baterías en contra de las concepciones modernas y, la discusión se centra entonces, no en la heterogeneidad de las ocupaciones, sino en la flexibilidad del trabajo, dando importancia a la libre decisión del empleador entre la oferta y la demanda del

trabajo y, eliminando restricciones en el campo de las normas laborales y la seguridad social de los trabajadores, reduciendo acuerdos marco entre el estado, los sindicatos y los empleadores.

Los autores parapostmodernos entran en defensa del neoliberalismo al autodenominarse precursores del mismo y argumentan que “La parapostmodernidad, es una versión neoliberal de la posmodernidad, que no asume al menos explícitamente la negación de la razón científica”. Al respecto, De la Garza y otros (2008), mencionan entre algunos parapostmodernos a Richard Sennet, militante estudiantil de la nueva izquierda norteamericana, quien se apoya en argumentos como la crisis fiscal y financiera y la burocratización del estado benefactor y del socialismo de estado y, sustentado en Weber, relata la teoría organizacional de la revolución de los managers, en cuanto a independencia entre propiedad y mando pasando por alto fenómenos como la subcontratación y del consumo (Sennet, 2006).

De la Garza desde la obra de Zygmunt Bauman, argumenta que la incertidumbre es uno de los signos marcados de nuestro tiempo y, por lo tanto, la visión del mundo es el inmediatismo promoviendo una ética individual. Los autores critican que el tiempo incierto es una declaración de derrota de un pensamiento débil ante una supuesta incertidumbre básica del mundo y adicionan que lo caótico, lo opaco y lo aleatorio predominan por sobre el orden, ya que lo caótico es el orden mismo, hablando entonces, de la teoría del caos.

Beck, Borrás, Navarro & Jiménez (1998) citados por De la Garza (2008), en su obra, “la sociedad del riesgo” explican el rechazo radical a la sociología de

la intersubjetividad o la sociología colectivista tradicional. Reclaman el individuo a la sociología, pero no definen ni explican el proceso por el que las acciones individuales toman forma. De la Garza se fundamenta en la obra de Toni Negri (1980, 2001) quien no renuncia a la idea de cambio social y el papel de las luchas sociales pero, toma en cuenta, procesos de flexibilización y fragmentación del trabajo, así como conceptos de economía y sociedad del conocimiento y, entra con el argumento de que la producción se ha convertido en un servicio, acuñando el término industriservicio, término que en otros ámbitos como la teoría del costo, se conoce como “servucción” ya que interviene el consumidor en el proceso, desdibujando los límites entre producción y reproducción de la fuerza de trabajo.

De la Garza, también interpreta a Jhon Holloway desde su obra (2000, 2001, 2002, 2004 y 2005), y expresa que este exponente conserva algo de un marxismo emancipador con aristas postmodernistas y parte del capitalismo como una especie de retorno al existencialismo, promoviendo un proyecto anticapitalista para-postmoderno, argumentando que “todo intento por cambiar la sociedad mediante la toma del poder, ha fracasado ya que el estado no es entonces una instancia para el cambio social”.

Todas estas posturas que marcaron el inicio de una nueva era se contrastan con lo expuesto por Furnham (2006) quien en plena crisis económica derivada de la crisis energética que lleva a los empleadores y a los gobiernos a repensar las políticas económicas que permearon las relaciones entre los trabajadores y los empleadores, sostenía que “las sociedades industriales manufactureras de Europa, se convertirían primordialmente en sociedades de información.” Y si se coteja con lo escrito por Baylos (1991) quien en su escrito ratifica que en los

años 80s se presentó nuevamente la crisis económica mundial; las medidas económicas tomadas en la mayoría de países comprometió marcadamente la regulación normativa laboral, debido a la necesidad “de recuperar el excedente perdido en las economías por el déficit energético que se presentaba, por lo tanto el régimen fiscal entró nuevamente a controlar el consumo, el mercado internacional del trabajo y la reducción del gasto público, dando al traste con los programas de bienestar social que ya se habían adquirido en las luchas sindicales superando los límites normativos del derecho al trabajo.”

A principios de la década de los años 90s continúa Baylos, se presentó un fenómeno de involución dentro del desarrollo de las relaciones laborales, la participación del estado y la flexibilización laboral, desarrollándose nuevas formas en los modelos de contratación, extendiéndose una visión recuperadora de la autonomía individual y del contrato como expresión máxima del libre acuerdo de voluntades que imperó al principio del siglo XIX. Se desregularizan entonces, las relaciones laborales que favorecían al trabajador para brindar flexibilidad al empleador y, el derecho laboral sufre mutaciones que dejan de lado lo colectivo para dar prioridad a lo autónomo e individual.

Se caracteriza este periodo por: la relevancia del libre acuerdo de voluntades en la calificación del trabajo prestado como laboral o extra laboral; se aborda el tema de las fronteras, concluyéndose que las relaciones laborales dependen del derecho positivo y las categorías jurídicas de cada país, admitiendo formas de expresión diferentes en cada sistema jurídico pero confluyendo a un mismo objetivo como consecuencia del mercado mundial y

de las relaciones contractuales que de allí se derivan. Se abandona poco a poco la negociación colectiva para priorizar la negociación individual o autónoma que en poco o nada aporta al mejoramiento de la calidad de vida del trabajador en materia de salud ocupacional y seguridad social. Se presenta una intromisión de organismos internacionales que representan empresas multinacionales con una dicotomía entre trabajo subordinado y el trabajo autónomo, quedando el trabajador autónomo desprotegido de seguridad social y demás prestaciones laborales. (Baylos, 1991)

Una tendencia muy marcada es la búsqueda de la flexibilización de los niveles de protección a través de diversos tipos contractuales y esto delimita a modelos de contratos de trabajo atípicos e incompletos, en los cuales es el empleador quien tiene toda la potestad para vincular y desvincular trabajadores con normas que lo protegen. El trabajo temporal si bien se inició en los empleados públicos, se traslada al sector privado, haciendo que la legislación laboral se adapte nuevamente a esta nueva realidad y la autonomía contractual va directamente relacionada con las condiciones de trabajo. Aparecen entonces las legislaciones especiales para algunos sectores como deportes, artistas, amas de casa, profesionales de la educación, algunos empleados públicos y todos ellos son excluidos de convenios colectivos, como en el caso colombiano. Esto lo categoriza la OIT como sector estructurado y como sector no estructurado.

El aporte de Baylos se sintetiza en que el Estado es claramente un interventor que fluctúa en la medida de las presiones e injerencias del capital extranjero y de la gran industria nacional, acomodándose a las exigencias de dichos poderes económicos. Los trabajadores como consecuencia de la

flexibilización del trabajo y de los nuevos modelos de contratación, han perdido proyección como dinamizadores de cambios en el contexto social y laboral, debido a la individualización de la contradicción con el empleador y la pérdida de una representatividad colectiva.

En este panorama, donde lo privado, lo individual y el éxito económico se convierte en lo prioritario para la sociedad reforzado por las costumbres anglosajonas que penetraron las culturas latinas, se toma de Furnham (2006), casos hipotéticos que en el ocaso del modernismo e inicios del postmodernismo, bien podrían haber inspirado las filosofías del éxito. Las características del trabajador del nuevo siglo se resumen en las dos expresiones que se presentan como casos hipotéticos y son:

“Los mejores y más brillantes, gravitan hacia las corporaciones que fomenten el desarrollo personal”

“Los mejores individuos desean pertenecer (psíquica y literalmente) a las empresas”

Se desarrollan entonces, en los últimos veinte años, los modelos de la psicología organizacional y de la psicología del trabajo, las cuales entran a estudiar las características de la motivación al logro, desarrollando numerosos esquemas, protocolos, teorías y procesos hipotéticos relacionados con el alcance del éxito personal y, como un hipotético consenso propuesto por Furnham, se resume una personalidad altamente motivada al logro así:

“Controlan los medios de producción y generan más de lo que consumen”

“Se plantea objetivos moderadamente difíciles”

“Tratan de aumentar al máximo las probabilidades de quedar satisfechos con sus logros”

“Desean una retroalimentación concreta y regular sobre sus resultados”

“Les gusta asumir la responsabilidad ante los problemas”

“Muestran gran iniciativa y un comportamiento inquisitivo en su ambiente”

“Continuamente investigan el ambiente por todo tipo de oportunidades”

“Consideran que el desarrollo y crecimiento, son las señales más directas del éxito”

“Tratan de mejorar durante todo el tiempo”

Paradójicamente como ya se mencionó, la involución de las formas de contratación y negociación laboral de lo colectivo a lo individual a principios del siglo XX, la exitología (categoría no epistemológica) pero técnicamente aceptada, resurgen las aportaciones del sociólogo alemán Max Weber quien en el año de 1905 desarrolló el concepto de la ética protestante del trabajo y, que fundamentado en el sincretismo religioso del trabajo, como un derecho y trabajar como un deber fundamentado en las sagradas escrituras de la religión cristiana de orientación protestante, categorizan la ociosidad como un pecado y la industriiosidad es un ideal religioso de santificación, el desperdicio es un vicio y la frugalidad una virtud, la complacencia y el fracaso están proscritos y la ambición y el éxito son signos evidentes de la gracia de Dios (Weber, 2009).

En síntesis la tesis de Weber es que el mundo protestante, es más exitoso económicamente que el mundo católico gracias al influjo de la religión protestante; el amor al trabajo, la honradez, el ahorro y el apego permitido a lo material, es algo que el catolicismo solo supo predicar los domingos. Esta

tesis de Weber, no del todo es cierta ya que en la actualidad, se han desarrollado logias y sectas que no necesariamente tienen una orientación protestante, ni siquiera cristiana, pero que sí es guía filosófica para muchas de estas teorías del éxito, desde la perspectiva postmoderna, porque involucran creencias de tipo religioso o aspectos espirituales, que en la actualidad son considerados en algunos casos, como factores protectores de la salud mental.

En el ámbito de la medicina laboral un caso de un taller ofrecido a empresarios y diseñado por Master Choa Kok Sui, quien ofrece desde técnicas de meditación y orientaciones espirituales el logro del éxito y prosperidad financiera de las empresas, dándole una imagen moderna y fresca a la gerencia y, creando un ambiente organizacional positivo para incrementar la productividad de los empleados o la corriente denominada “Liderazgo servidor” de orientación cristiana y quien fuera Kent Blanchard uno de sus principales exponentes, representa un ejemplo de la aplicación de las referidas filosofías.

El alcance de la satisfacción personal y el mejoramiento de la calidad de vida del individuo y por reflejo de su familia, son las metas inspiradoras de muchas filosofías del éxito y esto, desde una lógica del desarrollo económico y el reconocimiento social, podría ser aceptable; sin embargo, podría ser motivo de controversia y de análisis a profundidad, sus consecuencias en el ambiente laboral de trabajo, ya que se fomenta en muchos casos la competencia dentro de un ambiente de aplausos, reconocimientos y bonificaciones que no solo genera ansiedad y estrés, sino posibles prácticas desleales en muchos casos, con consecuencias en la salud, el ambiente laboral

y la productividad categorizando la cultura organizacional y la forma como se llevan a cabo sus procesos exitosos.

Un elemento crítico lo manifiesta Piñuel y Zabala (2004) desde una perspectiva crítica y que tiene que ver con lo que denominan gerentes tóxicos.

### *Las conductas sacrificiales en la organización*

(E. Loaiza, 2010) argumenta desde un debate crítico a los nuevos modelos administrativos en materia de dirección de empresas y de gestión, tomando como fundamento a (Piñuel, 2004b, p. 24), cuando define como “neomanagement” un conjunto de enunciados y prescripciones en materia de dirección de empresas y personas que se fundamenta en la ideología y las bases filosófico – religiosas de lo que él denomina “la nueva economía sacrificial”. Este concepto sacrificial enmarca el estereotipo del ejecutivo exitoso, altamente efectivo del Management; categoría epistemológica que Piñuel descalifica por haber introducido en el campo académico, temas y seminarios especializados de una serie de principios filosóficos y éticos que según sus palabras son “tóxicos” para la nueva formación profesional, y los considera tóxicos, porque se derivan necesariamente de formas de dirección sacrificiales en las que el principio rector es el sistémico, periódico sacrificio de alguien o algunos, en aras de la presunta supervivencia del colectivo. Y no es para menos, si se consultan los términos propios de la Ingeniería Industrial downsizing (redimensionamiento interno) y outsizing (redimensionamiento desde afuera a partir de los mejores de su clase) los cuales son parámetros que utiliza la reingeniería para lograr altos niveles de competitividad. Esta se

mide en función del costo y la calidad del servicio o del producto, desde la ingeniería administrativa; pero realmente se identifica una nueva dimensión o tamaño de planta en todos sus niveles, fundamentado en el mínimo de trabajadores con el máximo de productividad y con la misma remuneración, presentándose despido de trabajadores y sus funciones refundidas en los trabajadores, que quedan aumentando no solamente su carga laboral sino la competencia interna y la incertidumbre de permanencia en el trabajo con las consecuencias de estrés que esto genera. Afirma Piñuel, que el trabajador adaptable, tiene mayor valor para una organización, pero los neomanagers (jefes tóxicos) lo han transformado en manejabilidad, sumisión, disponibilidad las veinticuatro horas del día y renuncia a los propios derechos civiles y laborales.

La tecnología se desarrolla a pasos agigantados y cuando se ha comprendido su uso y manejo ya han evolucionado nuevas tecnologías. Tal pareciera que la tecnología de avanzada siempre estará un paso atrás de la tecnología que se ofrece en el mercado; a esto se suma la presentación permanente de estrategias administrativas (muchas de ellas con fines exclusivamente comerciales) de desarrollo organizacional en función de la productividad y optimización de los recursos financieros, muchas de ellas sino la mayoría, de origen Norteamericano, brindadas a los profesionales latinos sin contemplar la más mínima contextualización geográfica y cultural y que de hecho, muchas de estas propuestas han fracasado al momento de medir sus resultados. Los profesionales de hoy laboran inmersos en complejas estructuras económicas que a veces se salen de la comprensión y, dan inicio a percepciones de estrés que, luego se somatizan en otro tipo de

enfermedades denominadas enfermedades modernas, enfermedades del siglo XXI o enfermedades del éxito.

Este estrés en las organizaciones se muestra entonces como una consecuencia común de las organizaciones “exitosas”, como una consecuencia colateral al desarrollo y el progreso, y es el individuo el que tiene que estar preparado para afrontar el cambio y adaptarse a situaciones de presión; de hecho es una de las competencias laborales que más se piden al momento de contratar a un profesional. Pero, el estrés no es un problema del individuo únicamente, si se mira hacia adentro de las organizaciones donde laboran estos trabajadores, se descubre que sus procesos, funciones y procedimientos no están claramente definidos, acentuándose más en áreas administrativas y contables y, por lo general, sus estilos administrativos forman parte de esa economía sacrificial de la que habla Piñuel.

## CAPÍTULO VI



Para abordar este capítulo es importante destacar dos momentos que caracterizan las formas de pensamiento y de conducta, motivadoras de las filosofías del éxito y dos componentes que le dan soporte a la epísteme del modelo.

El primer momento se refiere a los aportes del sociólogo alemán Max Weber quien en los años 1904 y 1905 desarrolló el concepto “PWE – ética protestante del trabajo” y su influencia en el comportamiento del individuo frente al alcance del éxito y la prosperidad; el segundo momento se relaciona con el auge del postmodernismo y el desarrollo del neoliberalismo que marcan cambios sustanciales en la regulación laboral y social y las condiciones de trabajo, desde los años 70s hasta la contemporaneidad, revisión de literatura que arroja dos componentes, uno se refiere a las etiologías de las “enfermedades del éxito” y el otro agrupa desde tales etiologías, las variables y las categorías tóxicas que sustentan el modelo.

En consecuencia, el primer momento se identifica a principios del siglo pasado con *La ética protestante del trabajo “PWE”*, inspirado en la obra de Weber quien en el año 1905 publica su libro “*Ética protestante y espíritu del capitalismo*”. Sus planteamientos se convirtieron en fuentes inspiradoras de estilos administrativos

y organizacionales que han influido marcadamente en las relaciones de trabajo y el comportamiento dentro de la organización y la sociedad, lo que Marx explica en su obra “el secreto de la acumulación originaria” (capítulo XXIV) refiriéndose a la génesis del capitalismo (Marx, 2000). Sin embargo, no se puede desconocer la fuerte “relación de afinidad” entre la ética protestante y el espíritu del capitalismo condensada en la cultura profesional moderna como lo manifiesta Ballesteros (2005), quien hace un riguroso análisis de la noción *beruf* (profesión) como aportación de Weber para la sociología de las profesiones e identifica en la obra de Weber el reconocimiento de dos dimensiones de análisis “la natural fáctica y la social axiológica y la de los hechos y la de los valores” (p. 65); propiciándose así un marco acertado para el estudio de las profesiones denominado por Weber como el sentido “actual” de la noción *beruf* o estudio de la profesión desde la perspectiva sociológica (Weber, 2009).

Argumenta Ballesteros (2005) a partir de la citada obra “Ética protestante y el espíritu del capitalismo” que Weber transita por diferentes significados de profesión; “la Luterana que se bifurca en aquella en que prevalece en sentido religioso y en la que resalta en sentido profano, y la Calvinista que se orienta por la dimensión ética racional de la profesión”, lo cual permite comprender que la conducción racional de la vida sobre la base de la idea de profesión es un elemento constitutivo del moderno espíritu capitalista y en general de la cultura moderna.

La profesión entonces desde la noción sociológica de Weber tiene dos dimensiones: (1) la material referida a la actividad laboral especializada y (2) la dimensión ética asociada con el ejercicio del deber profesional en la perspectiva religiosa, por lo que la teleología no es la búsqueda de bienes terrenales, sino de

la “salvación del alma”; pero la idea de salvación en este ambiente religioso debe demostrar “eficiencia” en el logro de tal fin y, en esta búsqueda, nace un peculiar “ethos profesional burgués”, siendo el empresario su representante típico caracterizado por: a) su interés de lucro, b) su conciencia de estar en plena gracia de Dios, y c) su convicción de vivir conforme a una ética intachable que contempla el uso debido de las riquezas. (Ballesteros, 2005)

No obstante, quienes creen en estos postulados aseguran que la riqueza y el éxito es una bendición de DIOS o que, la pobreza es el resultado de la pereza y ésta es pecado; tienden a orientarse hacia el logro y el éxito como un mandato divino, destacan la necesidad de la eficacia y la utilidad práctica y suelen estar en contra del tiempo libre. La influencia del “PWE” fue significativa en el desarrollo de las filosofías del éxito y al respecto, Cherrington (1980) analizado y criticado por Freeman (1981) y citado por Furnham (2006) clasificó ocho atributos del PWE, en el que considera que el significado más amplio de la ética del trabajo, normalmente se refiere a una o más de las creencias siguientes:

- *Las personas tienen la obligación normal y religiosa de llenar su vida con pesado trabajo físico. Para algunos esto significa que el trabajo arduo, el esfuerzo y las labores monótonas tienen un valor intrínseco y que es necesario prescindir de los placeres y el gozo físico; también que la existencia ascética de rigor metodológico es la única forma aceptable de vida.*
- *Se espera que hombres y mujeres pasen largas horas en el trabajo y que dediquen poco o nada de tiempo a la recreación y el solaz personal.*
- *Los obreros deberán tener un historial impecable de asistencia, con pocas ausencias y retardos.*

- *Los empleados tendrán que ser altamente productivos y generar una cantidad considerable de bienes y servicios.*
- *Los obreros deberán sentirse orgullosos con su trabajo y puesto.*
- *Los empleados tendrán que sentirse comprometidos y ser fieles a su profesión, su compañía y grupo de trabajo.*
- *Los obreros deberán orientarse al logro de objetivos y esforzarse constantemente por conseguir ascensos y promociones. Los empleos de gran estatus con prestigio y el respeto de los demás, son indicadores importantes de una “buena” persona.*
- *Las personas deben adquirir riqueza por medio del trabajo honesto y conservarla mediante la frugalidad y las inversiones inteligentes. La primera es deseable; hay que evitar la extravagancia y el desperdicio (p. 62).*

Estudios experimentales sobre la “PWE” revisados por Furnham (1990) han demostrado que “quienes creen en este concepto, son competitivos, desean tener recompensas equitativas y no iguales, poseen una tendencia hacia la adicción al trabajo y pueden tolerar labores tediosas” (Furnham, 2006, p. 230). Estas creencias han llevado a conductas que Oates (1971) citado por Furnham (2006) ha denominado como adicción al trabajo afirmando haber sido quien ideó tal neologismo y que se caracteriza por “la inclinación a la compulsión incontrolable necesidad de trabajar de manera incesante”. Este trastorno a diferencia de otros, es visto como una virtud y a veces, hasta exigido para acceder a ciertos cargos contables como la auditoría sobre todo en Estados Unidos, como lo manifestaron (Fogarty et al., 2000a) y Fisher (2001); también estas manifestaciones de adicción al trabajo o workaholicas son promotoras de altos niveles de estrés y de burnout (Gil-Monte & Peiró, 1997b; Gil-Monte, 2004 y Piñuel, 2004b). Y en el caso de los

Contadores Públicos colombianos, quienes manifiestan comportamientos de agotamiento emocional, mas no de despersonalización ni de baja realización personal dentro de las dimensiones del burnout, tipifican la presencia de engagement (Loaiza, 2012a).

El segundo momento se desarrolla a partir de la influencia que sobre la dinámica de las filosofías del éxito tiene el postmodernismo, el cual según De la Garza Toledo, Ospina, Pérez, & Retamozo (2007) mediante una crítica vehemente afirma que “nace de un cambio de estado de ánimo de la intelectualidad progresista, socialdemócrata o comunista que se tradujo en pérdida de imaginario, de idea de futuro, de proyecto de organización y en especial de reivindicar a la clase obrera como sujeto privilegiado para la transformación del capitalismo”(p. 11). Esa transformación del yo trae consigo nuevos sueños mas no utopías y el paradigma de lo utópico (desde el bienestar colectivo, del lugar soñado que no existe) pasa a convertirse en el paradigma de la meta, de la realización personal y del éxito (individual), propiciado también por las nuevas relaciones laborales que se desarrollaron desde dimensiones como la política, la económica y la cultural dentro del naciente neoliberalismo, dando paso al desarrollo de nuevas etiologías de trastornos físicos y mentales relacionadas con el trabajo y la relación social y familiar.

El referido neoliberalismo ya como una forma de pensamiento económico, que coincide en su génesis con el auge del postmodernismo, hace que el estrés se perciba como el costo que se debe asumir para alcanzar el éxito. Este precepto podría explicar en parte la poca importancia que muchos investigadores le han dado a la asociación (evidenciada en muchos estudios) del estrés con otras enfermedades, ya que se considera en muchas ocasiones que, el estrés es un

asunto de las capacidades y habilidades del individuo para responder a situaciones de presión y tensión laboral y es éste quien debe protegerse y afrontar el mismo en el desempeño profesional, sin detrimento de la productividad y la calidad.

Los hallazgos de la revisión teórica relacionada con las filosofías del éxito parecen confirmar la afirmación de Oates (1971) citado por Furnham (2006), quien considera que una gran parte de la sociedad estadounidense piensa que el individuo que es adicto al trabajo goza de una virtud religiosa; es una forma de patriotismo, es la manera de ganar amigos e influir en los demás, es la forma de conservar la salud y la sensatez. Por tanto, aunque los sujetos con este síndrome se sientan hartos, es poco probable que cambien sus hábitos. ¿Por qué? Porque son un dechado de virtudes. Son “quienes más probabilidades tienen de triunfar” (p 231).

Ahora bien, la premisa del individualismo tiene su mayor expresión en Estados Unidos, influenciando las relaciones sociolaborales en América Latina. Al respecto, una investigación que reúne desde un riguroso rastreo, la información relacionada con la psicología laboral desde una perspectiva de los trabajos no saludables, publicada en Estados Unidos y traducida al español por Schall, Dobson, & Roskam (2011) resaltan el individualismo anglosajón como una cultura que impacta también la interpretación etiológica del las “enfermedades del éxito”, cuando se refieren a las prácticas norteamericanas de la siguiente manera: “pensamos, hablamos, actuamos, evaluamos, explicamos y culpamos primero en términos del individuo y no de la comunidad o el contexto social, pensamos en enfermedades y dolencias en términos de factores de riesgo, o hábitos de salud o estilos de vida o genes de un individuo, por ejemplo,

mediante técnicas del manejo del estrés mas ejercicio o hábitos de alimentación saludables, en vez de estar dirigidas hacia el lugar de trabajo, la comunidad o los sistemas económicos o políticos”(p. 15).

Los mismos autores en su estudio de revisión documental argumentan a manera de hallazgo que, “el individuo es responsable no solo por su propia salud, sino también por sus logros o fracasos en el trabajo bajo el supuesto de igualdad de oportunidades y meritocracia” y “quienes fracasan por estar enfermos, desempleados, subempleados o pobres, a menudo son considerados como ciudadanos de segunda categoría” (p. 15).

Estos comportamientos han permeado las relaciones y estilos de trabajo en América Latina. Schall et al. (2011) argumentan en su estudio que la literatura científica en español sobre condiciones psicosociales laborales que generan problemas de salud en los trabajadores es escasa y, pobremente difundida; también es casi nula la documentación y evidencia de estudios serios que demuestren la relación entre condiciones y relaciones laborales, el estrés y las afecciones osteomusculares y mentales.

Y por otra parte, no es menos cierto que, el neoliberalismo desde la perspectiva de la salud pública y la seguridad social en el caso colombiano, tomándolo como ejemplo, ha propiciado en parte, que los servicios de salud se deleguen en terceros bajo la premisa de la calidad y la oportunidad. Sin embargo, la realidad ha mostrado todo lo contrario, pues estos terceros, prestadores del servicio de salud y bajo el paradigma de empresa privada tienen que generar utilidades, y por lo tanto, el enfermo no es el cliente sino el estado. Es el caso que el enfermo se convierte en un factor de costo que amenaza la rentabilidad

financiera y como tal, debe ser tratado dentro de la lógica del producto y de la productividad.

De la interrelación entre la ética protestante del trabajo y el auge del postmodernismo con el coincidente surgimiento del neoliberalismo, se observa un componente relacionado con la etiología de las enfermedades del éxito, como un adentramiento a las causas del estrés y del síndrome de burnout en contadores públicos; abordándose críticamente desde las posturas que manifiestan que los factores de riesgo como fumar, ingerir bebidas alcohólicas o sustancias psicoactivas, hábitos alimenticios y ciertos comportamientos relacionados con el ejercicio físico y estilos de vida saludable, son abordados como decisión del individuo pero poca mención asociativa se hace en la literatura contable especializada, de estos factores de riesgo con aspectos como el estrés laboral y el burnout, derivado del ejercicio de la profesión contable.

Por otra parte, las relaciones y condiciones laborales, dentro del contexto determinado por las políticas y prácticas económicas no solamente han afectado la salud de los profesionales contables, también han afectado sus relaciones sociales y familiares y por esto se toman como posibles determinantes de las causas de las enfermedades del éxito.

Para proporcionar una idea de la génesis del estrés, la psicóloga y PHD Liliana Casuso en videoconferencia describe la génesis del término estrés como un evento de las ciencias exactas, cuando evidencia que el físico inglés Robert Hooke (1635 – 1703) a través de su “ley de elasticidad” explica y proporciona un concepto de “carga” (load) postulando que, cuando una presión es aplicada sobre una estructura, ésta produce un efecto de estiramiento, generando un cambio en la forma. Este concepto luego es aplicado al ámbito de la medicina y

posteriormente en la psicología por analogía. De allí que, en el siglo XVIII, los médicos plantean que la tercera parte de las enfermedades se debían a orígenes nerviosos (Casuso, 2008a).

El estrés entonces se relaciona con “un desgaste de la energía nerviosa” como síntomas no explicados. Estos diagnósticos del desgaste del sistema nervioso para explicar el estrés da paso en el siglo XIX a los planteamientos del médico George Beard (1839 – 1883), quien describe un cuadro frecuente en sus pacientes como resultado de una “sobrecarga” de las demandas propias del nuevo siglo y lo llama neurastenia, que si bien el cuadro de la neurastenia no es idéntico al cuadro del estrés actual, si guarda mucha similitud y se puede tomar como un precursor en cuanto a la definición de estrés.

De esta forma, Beard desde esa época, ya identificaba que las condiciones sociales y las exigencias de la creciente vida urbana podían suscitar un desequilibrio en la persona, es decir, podía llevarla a la enfermedad; por lo tanto, la realidad social y como la interpreta el individuo, debe ser tomada en cuenta cuando se estudian las causas del estrés.

Estas “enfermedades nerviosas” generan un puente entre la medicina y la psicología y así lo explica Casuso en la segunda parte de su videoconferencia (2008b) cuando menciona que el estrés afecta al organismo y genera disfunciones mentales como desesperación, fobia, insomnio y déficit de atención; todos estos hallazgos van complementando e integrando el concepto actual de estrés que poco a poco se va convirtiendo en síndrome de burnout. Se empieza entonces a ensayar un intento de etiología en los que confluyen factores sociales y personales, planteándose una relación entre la mente y el cuerpo y por lo tanto se

va aceptando la afirmación de que “los cambios de paradigmas sociales enferman al hombre”.

Ya desde el año 1932, Walter Cannon, fisiólogo norteamericano y representativo de las primeras generaciones de investigadores que relacionaron el estrés con la fisiología, afirmó que “a pesar de que un organismo pueda resistir un bajo nivel de estresores o un estresor inicial, cuando estos son prolongados o de carácter intenso pueden provocar un quiebre en los sistemas biológicos” (Citado por Casuso en la tercera parte de su conferencia). Esta afirmación da luces para el estudio de un tipo de estrés que supera el estrés agudo denominado estrés crónico, y el cual es abordado unos años más tarde por Hans Selye, considerado el padre del estudio del estrés y quien en su obra “Fisiología y patología de la exposición a estrés” ha sido fuente de consulta de muchos investigadores (Stora, 1992, p. 9); de allí, Casuso lo cita en su conferencia mediante la siguiente expresión “... de acuerdo a Seyle, el agente desencadenante del estrés es siempre algún elemento que atenta contra la homeostasis del organismo” refiriéndose al estado de equilibrio dinámico del organismo (Casuso 2008c).

La literatura revisada no mostró (sin querer decir que no exista) una evidencia clara que involucre el estrés por fuera del individuo. Seyle entre muchos de sus aportes categorizó al estrés en positivo (eustrés) y negativo (distrés), delegando en el individuo y su capacidad de afrontamiento y protección la prevalencia de esta disfunción; sin embargo, los factores de estrés en el ámbito laboral se pueden identificar como internos o externos al individuo, pues surgen en el ambiente de trabajo y específicamente en las relaciones sociales dentro del mismo y, los estímulos laborales estresantes reflejan un desequilibrio entre el poder del

empleado y el del empleador, generando una brecha cada vez más ancha y sigue en constante crecimiento por presiones de la globalización, las políticas neoliberales, la competencia económica y la ausencia de una voz gremial sindical que por lo menos alerte sobre la problemática. En este sentido, la transformación endilgada en parte al neoliberalismo, ha generado cambios sociopolíticos y económicos en las relaciones laborales y se manifiestan con la disminución del nivel de influencia de los gremios y sindicatos, y la flexibilización y precarización laboral, que trae como consecuencia jornadas laborales más largas, vacaciones más cortas, ritmo de trabajo intensificado, mayores exigencias laborales y menor seguridad social.

Con respecto a las consideraciones precedentes, Schall et al. (2011) manifiestan que en Estados Unidos delegan en el individuo la responsabilidad de enfermarse (la etiología de la enfermedad), incumpliendo la premisa de que una sociedad justa debe tener como base moral el bienestar de los trabajadores; sin embargo, muchos administradores ven la inversión en la salud de los trabajadores como una fuga de ganancias o un gasto no recuperable. Esto se debe en gran medida a que la globalización ha incluido entre otras cosas, la externalización del trabajo a países en desarrollo, la feminización de la fuerza laboral, el incremento del desempleo y el subempleo, la inseguridad laboral, el horario flexible y de medio tiempo; en síntesis, un trabajo precario y un marcado auge de la amplitud de la brecha económica entre los ricos y los pobres. Ello, pudiera ser percibido por muchos profesionales como una desesperanza en el soñado alcance del éxito convirtiéndose en un factor importante de estrés que puede llevar a la frustración.



La modernidad en su expresión máxima capitalista y la postmodernidad coincidente con el neoliberalismo, desde la perspectiva de la salud pública, han contribuido como determinantes al desarrollo de enfermedades que poco a poco fueron asociadas con las relaciones de producción y de poder económico contemporáneo. Una de estas clasificaciones se denomina “enfermedades de la civilización” las cuales aparecen en prósperos países industrializados, en contraste con las denominadas “enfermedades de la pobreza”, propias de países dependientes y con poco desarrollo económico. La Oficina Sanitaria Panamericana (OSP), como secretaria de la Organización Panamericana de la Salud, publicó en diciembre de 1965 un boletín en el que categorizaba a las enfermedades vasculares, ciertos tipos de cáncer, las afecciones crónicas de las vías respiratorias y las perturbaciones psíquicas derivadas del espíritu de competencia, como “enfermedades de la civilización” y con mayor frecuencia en los adultos de las sociedades opulentas y las cuales se deben probablemente y en parte muy significativa, a cambios de ambiente y de conducta de las sociedades industrializadas (Dubos, 1966).

Según Bastarrachea, Laviada, & Vargas (2001) las “enfermedades de la civilización” también se han asociado con el fenómeno de la urbanización, el cual no solo se observa en países industrializados sino en los demás países, manifestándose con la obesidad, con una interacción compleja entre factores genéticos y del medio ambiente. Una mirada crítica referente a “las enfermedades de la civilización” la hace Llambías (2003) desde la perspectiva de la globalización en el nuevo milenio y la crisis financiera mundial, al plantear

que los determinantes sociales y económicos dentro del modelo neoliberal, han agudizado las “enfermedades de la civilización”.

Estas afecciones mentales presentadas desde hace más de cuarenta años, hoy se han asociado con el espíritu de competencia y, es precisamente en este postulado, en el cual se detiene el autor de esta tesis, para proponer a manera de neologismo, el concepto de “enfermedades del éxito”, las cuales se derivan de la exigencia social y del individuo por alcanzar el prestigio y reconocimiento profesional, como ya se mencionó en el capítulo II y, las cuales se identifican desde la literatura revisada como disfunciones de tipo mental con afecciones oseomusculares; por ejemplo, el estrés, el síndrome de burnout, el workaholismo y la alienación laboral principalmente.

Estas enfermedades se podrían explicar según Schall y otros, como un proceso que se origina en las exigencias ambientales y nuevos comportamientos sociales y organizacionales que generan estresores, y si se consideran desde la evaluación o experimentación como amenazas; provocarán, reacciones emocionales y psicológicas serias (inmediatas) que si se repiten y prolongan, producirán efectos biológicos (por ejemplo presión arterial) y de comportamiento (por ejemplo fumar o ingerir alcohol), que a su vez pueden generar consecuencias a largo plazo como enfermedades crónicas (por ejemplo la hipertensión) y finalmente la muerte. En Japón, por ejemplo, se habla del fenómeno karoshi el cual se ha relacionado con patologías derivadas de la actividad profesional y se manifiesta con muerte súbita por exceso de trabajo y solo en este país cobra la vida de más de 10.000 personas por año. (Schall et al., 2011)

Partiendo de las interacciones observadas entre la política, la economía, la sociedad, la cultura, la organización y el trabajo, con las capacidades del

trabajador, sus experiencias, sus necesidades y su personalidad; las cuales desde su percepción pueden influir en su salud física y mental; tomando además como referencia, las clasificaciones etiológicas preestablecidas de los riesgos psicosociales propuestos por la OIT (1986), O'Brien (1998), el Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo de España (INSHT), el Instituto Nacional para la Seguridad y Salud Ocupacional de Estados Unidos (NIOSH), la normativa colombiana para la determinación del origen de las patologías causadas por el estrés ocupacional (República de Colombia, 2008) y, referenciando algunas causas del estrés y del síndrome de burnout con base en la literatura revisada, por ejemplo (Hellriegel & White, 1973a), (Gil-Monte & Peiró, 1997b), O'Brien (1998), (Fogarty et al., 2000a), Fisher (2001), Ausfelder (2002), (Donnelly et al., 2003), (Piñuel, 2004b), Furnham (2006), Moreno (2007), Ciftcioglu (2011), Schall et al. (2011), Gil-Monte (2012) entre otros, y bajo el criterio del autor; se presenta como propuesta, una clasificación de las etiologías de las "enfermedades del éxito". Tal clasificación se construyó desde lo general a lo particular utilizando como símil el paradigma de las cajas chinas (un sistema dentro de otro, todos íntimamente relacionados) buscando una interrelación dialéctica la cual se muestra en el Cuadro 13.

Como determinante general de las enfermedades del éxito se partió de la política dentro de un contexto económico neoliberal y con relaciones comerciales globalizadas; las cuales en búsqueda del máximo de la producción, de utilidad y de control, transforma las relaciones de poder, producción y trabajo para terminar con los cambios percibidos en la conducta y en el comportamiento de los individuos, frente a las condiciones laborales contemporáneas.

**Cuadro 13**  
**Etiología de las enfermedades del éxito**

<b>1. Factores Políticos y Económicos (Neoliberalismo y mercado globalizado)</b>	<b>2. Factores ambientales (Urbanismo y condiciones de vida)</b>	<b>3. Factores sociales (Convivencia, industrialización, nuevas tecnologías y mercado)</b>
Tratados comerciales y la prestación de servicios profesionales	Densidad poblacional	Presión por adquirir prestigio, reconocimiento, fama y éxito
Política fiscal y tributaria	Calidad de la vivienda	Comportamientos sociales competitivos
Relaciones de poder, producción y trabajo	Calidad de servicios públicos	Falla en el apoyo social y familiar
Fusión de empresas y alianzas estratégicas	Medios y vías de comunicación	Poco control de estatus (escasos prospectos de ser promovido)
Desarticulación del movimiento sindical y gremial	Calidad del agua y aire y contaminación por ruido	Discriminación (Cargos laborales, condición económica, genero, etnia, filiación, pensamiento, creencias, apariencia)
Trabajo flexible y precarización laboral	Distancia y ubicación del sitio de trabajo de la vivienda del sitio de trabajo	Nuevas tecnologías (programas, procesos y aplicaciones)
Ingresos y gastos familiares		Publicidad, consumismo y endeudamiento para el consumo
		Inseguridad y violencia
<b>4. Factores Organizacionales (estilos administrativos y organización del trabajo)</b>	<b>5. Factores Laborales (exigencias ocupacionales intrínsecas)</b>	<b>6. Factores individuales (personalidad y comportamiento)</b>
Estilos administrativos (dirección, planeación, mando, comunicación)	Baja participación en las decisiones laborales	Exitismo
La organización del trabajo (personas, lugar y procesos)	Definición de competencias	Ética, axiología, moral, creencias
Filosofías de productividad, como lean production, downsizing, outsizing, entre otras	Sobrecarga cuantitativa y cualitativa	Personalidad (tipo A, ansiedad, características TOC)
Clima organizacional (motivación)	Conflicto de rol	Locus de control
Clima laboral (satisfacción y productividad)	Desequilibrio esfuerzo recompensa	Resiliencia a impactos significativos
	Cargo, nivel de responsabilidad y mando	Capacidad de afrontamiento y protección
	Jornadas de trabajo extendida y trabajo en casa	Estilos y formas de vida
	Control y seguimiento	Realización personal
	Sistemas y flujo de información	Despersonalización o cinismo
	Satisfacción salarial	

Fuente: Elaborado por el autor



En este acápite se pretende proponer las variables (cuantificables) y categorías (medibles y valorables) del daño visible, del daño invisible y de la responsabilidad social del exitismo. Se busca una asociación de las variables y categorías tóxicas, con las etiologías de las enfermedades propuestas en el Cuadro 13 y las manifestaciones disfuncionales como malestar psicológico derivado de la fatiga mental que en ocasiones, presenta cuadros de ansiedad, depresión, estrés y burnout; los cuales podrían mostrar relación con enfermedades cardiovasculares, con la hipertensión, con aumento del colesterol, con desórdenes osteomusculares y con afecciones gastrointestinales. En muchas ocasiones se desarrollan conductas y comportamiento no saludables como fumar, ingerir bebidas alcohólicas, consumir sustancias psicoactivas y algunos desórdenes alimenticios.

En el primer capítulo se justificó desde la teoría del costo el por qué es necesario encontrar una medición del impacto que, sobre la salud de los profesionales de contaduría pública pudiera estar generando el camino que lo lleva al “éxito” personal y profesional; en ese mismo capítulo también se determinó el alcance al respecto.

De esta manera, se retoman entonces dichos conceptos en la siguiente estructura de costos, la cual parte de tres dimensiones: cuantificar lo cuantificable, valorar lo imaginable y estimar lo incosteable, a las cuales se les endilgan ciertos atributos observados en todo el proceso de la investigación, buscando una aproximada representación de los mismos por medio de mediciones, cuantificaciones, valoraciones y estimaciones.

### *Cuantificar lo cuantificable (costos nominales)*

Esta dimensión se compone de variables de costos que a su vez se clasifican en fijos y variables, y directos e indirectos, y las cuales ya han sido identificadas en el contexto de la salud ocupacional, medicina del trabajo y economía de la salud. Se utilizan métodos del costeo tradicional como el costeo directo, el costeo basado en actividades, el costeo por protocolos, costos por paciente – patología, costos por grupos relacionados de diagnóstico (GRD), costos por procesos y a su vez se utilizan herramientas de distribución y asignación de costos como el prorrateo, la departamentalización, la contabilidad por áreas de responsabilidad y el método de matrices escalonadas. Como cotejo de términos de esta clasificación, se revisó literatura especializada en costos de la salud tales como: García (s. f.), Gisbert (1997), Arcila (2003), Hidalgo (2003), Peombo (2008), Duque, Gómez, & Osorio (2009), Schall et al. (2011), entre otras.

Las variables del costo se clasifican para el modelo en cuatro grupos:

1. Todos aquellos costos asociados con la salud y la enfermedad (individual o colectiva).
2. Los costos laborales
3. Los costos corporativos y,
4. Los costos de responsabilidad social. Para identificar los costos directos e indirectos de esta dimensión y, fuera de las técnicas conocidas de prorrateo y costeo por actividades; a criterio del autor, es posible utilizar la teoría de la pirámide de Frank Bird (1921-2007), de la cual se deriva el modelo iceberg de los costos de lesión y enfermedad producidos por los accidentes de Bird & Germain (1985) referenciado en (Ramírez & Torres, 2004); también el método del cálculo proporcional desarrollado

por Herbert William Heinrich en 1927 y aplicado en la valoración de accidentes, adaptándolos para los propósitos de costos del éxito por medio de un parámetro que asocie los costos directos con los costos indirectos. Igualmente, es posible utilizar el método moderno de cálculo medio estandarizado de Rollin H. Simonds y Grimaldi, John V., en virtud de que toma los costos generados y asumidos por el seguro como directos y, los costos no asegurados como indirectos. (Grimaldi & Simonds, 1991 referenciados también en (Ramírez & Torres, 2004)

### *Valorar lo imaginable (costos intangibles y costos subjetivos)*

Esta dimensión se compone de dos categorías de costo. En la primera categoría se agrupan los costos intangibles, utilizados para medir el capital intelectual y el conocimiento, tomando como literatura complementaria a Nevado & López (2000), Funes & Hernández (2001) y Mantilla (2004). Aquí se incluyen los costos de presentismo y congelación laboral, los costos por la pérdida de conocimiento y experiencia acumulada, los costos de capacitación, formación y entrenamiento de personal nuevo. En la segunda categoría se pretende asociar con el modelo propuesto, los costos estándar subjetivos, los cuales son utilizados en ingeniería para medir y valorar trabajos administrativos especializados (Torres, 2013) (Torres, 2013) y Gómez & Ordoñez, 2013). Se ubican en esta categoría los costos por pérdida de concentración, pérdida de creatividad e innovación, los costos administrativos y corporativos relativos al deterioro del clima laboral y organizacional; igualmente, se inscriben en esta segunda categoría, los costos humanos como el dolor, el sufrimiento, la invalidez intelectual, la muerte y todo daño que sufren las personas así como el costo del padecimiento de la familia y renuncia a la interacción social del afectado. Estos costos

serán tratados como costos psicosociales y costos psicoafectivos, a manera de subdivisión, partiendo de los aportes de Irigoyen (s. f.) y, como considerando como aportes complementarios a (S. Williams & Cooper, 2004) y a Schall et al. (2011).

### *Estimar lo incosteable (costos perceptibles)*

Esta dimensión pretende agrupar los costos que no se costean pero que son percibidos por el profesional, mediante un proceso en el cual éste le da significado a su vida. Se encuentran en esta dimensión la percepción de éxito o fracaso en el alcance del éxito profesional y el valor significativo asociado con la realización personal o frustración. Esta dimensión se propone con base en aportes de la “teoría general de la frustración” de S. Rosenzweig, la cual desde su clasificación le aporta al modelo propuesto de costos del éxito, debido a que identifica la frustración como un obstáculo más o menos insuperable en el camino de satisfacer una necesidad y distingue dos tipos de frustración; frustración primaria o privación y frustración secundaria, compuesta por obstáculos pasivos internos y externos (insatisfacción por imposibilidad de lograrla) y obstáculos activos internos y externos (aspectos dañinos que se encuentran entre el sujeto y la meta).

Según S. Rosenzweig, la frustración primaria es el acontecimiento constituido por la ausencia del objeto necesario para la satisfacción del comportamiento motivado como por ejemplo, la ausencia de alimento de un sujeto hambriento, para el caso del modelo propuesto se homologa la frustración primaria con el desempleo, el subempleo y la insatisfacción salarial. Para el caso del tipo de frustración secundaria, en el cual el acontecimiento frustrante aparece en el camino hacia la satisfacción del impulso, este obstáculo puede ser interno o externo al individuo y a su vez pasivo o activo con

respecto a impulso motivacional (Rosenzweig, 1967 referenciado en Kamenetzky et al., 2009). El obstáculo pasivo interno implica una incapacidad del individuo para consumir sus deseos y alcanzar sus metas; para el modelo se homologa con el nivel de escolaridad y profesionalismo, con las barreras del idioma y la comunicación, con el nivel de motivación, autoestima y realización personal y con el miedo, la inseguridad y la insatisfacción. El obstáculo pasivo externo, tiene lugar cuando falta un medio indispensable para la obtención del objetivo buscado. Para el modelo se homologa con el tipo, tamaño y calidad organizativa del empleador, y con la ausencia de apoyo social, afectivo y familiar. El obstáculo activo interno tiene lugar cuando existe una pulsión hacia el mismo objeto con sentido opuesto a la pulsión inicial, se tipifica cuando se presentan impulsos de aproximación y rechazo hacia otro ser humano o hacia una actividad; para el modelo se homologa este obstáculo con el cinismo y despersonalización. El obstáculo activo externo, tiene lugar cuando los otros impiden activamente la realización de una actividad; para el modelo propuesto se homologa este obstáculo con el mobbing, la alienación laboral, las organizaciones y jefes tóxicos, y la ausencia de promoción y reconocimiento.

### *El estado de revelación del valor de vida*

Constituye un formato resumen propuesto por el autor, que muestra el costo de alcanzar el éxito desde la perspectiva de la pérdida de la salud del contador público colombiano, como herramienta de valoración de la responsabilidad social estatal y empresarial, desde el contexto político y económico del país y, las variables y categorías tóxicas del modelo, las cuales se presentan detalladamente en el Cuadro 14.

**Cuadro 14**  
**VARIABLES Y CATEGORÍAS TOXICAS**

<i>Cuantificar lo cuantificable (costos nominales)</i>			
<b>Costos de la salud</b>	<b>Costos Laborales</b>	<b>Costos corporativos</b>	<b>Costos de responsabilidad social</b>
Prevenición y promoción de la salud: seguridad social, pólizas de seguros de vida, medicina propagada, capacitaciones, programas, campañas, atención pre hospitalaria, atención extramural, monitoreo y seguimiento. Costos de atención e intervención intramural. Costo de accidentes. Costo de estilo de vida saludable. costos de tratamiento psicológicos	Costos de absentismo: incapacidades, permisos remunerados. Costos de reemplazo y solidaridad de los compañeros. Costos de reclutamiento. Subutilización del material y equipo asignado. Baja en el nivel de productividad	Costos de oportunidad. Demoras en el flujo de la información medido en tiempo ocioso. Costos de la mala comunicación. Costos del error y del reproceso. Costos de las actividades administrativas relacionadas	Contingencias por demandas, litigios, indemnizaciones y multas, gastos legales. Pérdida del aporte de la persona a la mejora de la sociedad. Costo de las horas laboradas en horarios extendidos, costo de las horas laboradas en la casa y en tiempo de descanso.
<i>Valorar lo imaginable (costos intangibles y costos subjetivos)</i>			
<b>Costos del capital intelectual y del conocimiento</b>	<b>Costos administrativos y corporativos</b>	<b>Costos psicosociales</b>	<b>Costos psicoafectivos</b>
Costos de presentismo y congelación laboral. Pérdida de conocimiento y experiencia acumulada. Costos de capacitación, formación y entrenamiento a personal nuevo.	Pérdida de imagen corporativa, deterioro del clima laboral, deterioro del clima organizacional, insatisfacción de clientes internos y externos. Pérdida en la eficiencia y baja calidad de la información procesada. Pérdida de creatividad e innovación	Marginación social, renuncia al descanso y esparcimiento.	Costos humanos: rompimientos, dolor, sufrimiento, renuncia, soledad, negación del disfrute y carencias afectivas del afectado y de la familia.
<i>Estimación de lo incosteable (costos perceptibles): frustración y conflicto</i>			
<b>Percepción de frustración primaria</b>		<b>Percepción de frustración secundaria</b>	
Pérdida del trabajo, desempleo, subempleo, disminución de ingresos económicos, imposibilidad de efectuar estudios superiores		<b>Obstáculo pasivo interno</b>	<b>Obstáculo pasivo externo</b>
		Nivel de escolaridad y profesionalismo. Barreras del idioma y la comunicación. Nivel de motivación, autoestima y realización personal. Miedo, inseguridad, insatisfacción.	Tipo, tamaño y calidad organizativa del empleador, ausencia de apoyo social, afectivo y familiar
		<b>Obstáculo activo interno</b>	<b>Obstáculo activo externo</b>
		Cinismo y despersonalización	Mobbing, alienación laboral, organizaciones y Jefes tóxicos, ausencia de promoción y reconocimiento

Fuente: Elaborado por el autor

Ahora bien, en el proceso de asociación de las variables y categorías tóxicas, con las etiologías de las enfermedades y, por supuesto, con respecto a los costos previamente definidos, se aplicaron guiones de entrevistas a contadores exitosos, expertos en filosofías del éxito, psicología organizacional y recursos humanos y, reconocidos académicos, de las cuales en términos de coincidencias y controversias, se obtuvieron los resultados que mediante cuadros se presentan a continuación:



### Coincidencias y controversias entre etiologías, variables y categorías, según contadores exitosos (G1)

Principales hallazgos			
Contadores Exitosos (G1)		Coincidencias y controversias con etiologías, variables y categorías identificadas	
Situación socio-laboral contadores exitosos (1)	a	<p><b>Actividades profesionales- 1a-G1:</b> Actividades profesionales: cargos de alta responsabilidad (Contralor general, Director de gestión contable, Director de control interno, Responsable de gestión tributaria y contable), se complementa con cátedras universitarias en dos de ellos. Se identificó en los tres entrevistados respectivamente:</p> <p>-Motivación alta, estrés afrontado positivamente. Renuncia y rotación (en la actualidad labora como administrador de planta de producción). Frustración y decepción de la profesión contable. (cambio un cargo bueno en el área comercial buscando su sueño contable)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Carga laboral física y mental alta</li> <li>-Adicción al trabajo</li> <li>-Engagement</li> <li>-Rotación (búsqueda de actividades alejadas a lo contable)</li> <li>- Desequilibrio esfuerzo recompensa</li> <li>-Intención de renuncia a la profesión</li> <li>- Mando y niveles de responsabilidad estresantes</li> </ul>
	b	<p><b>Motivación vocacional- 1b-G1:</b> Modalidad académica en secundaria técnica comercial, vivencia familiar en negocios y perfil ocupacional rentable.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Modelo educativo basado en una formación tecnócrata.</li> <li>-Exigencia familiar y social por estudiar algo que provea beneficios económicos rápidamente.</li> </ul>
	c	<p><b>Desempeño profesional- 1c-G1:</b> Multifuncional permitiendo interacción con otros departamentos. Rápido ascenso pero luego estancamiento. Actividades cíclicas poco creativas. Horarios de trabajo muy extensos (14 horas diarias en uno de los casos). Salir de la oficina a las diez de la noche le llenaba de remordimiento porque sentía que le estaba robando tiempo a la empresa.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Poco control de estatus (escasos prospectos de ser promovido).</li> <li>-Conflicto de rol</li> <li>-Jornadas de trabajo extenuantes</li> <li>-Alienación laboral.</li> </ul>
	d	<p><b>Profesión, éxito y reconocimiento- 1d-G1:</b> Búsqueda del éxito desde el disfrute (realización personal alta). Organización de procesos para evitar la sobrecarga laboral. Desarrollo de la profesión desde la implementación de las NIIF. Haberse retirado del trabajo anterior (multinacional de auditoría) mejoró su vida. Búsqueda de mayor preparación académica.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Exitismo moderado</li> <li>-Locus de control definido</li> <li>-Búsqueda de realización personal no desde el trabajo sino desde el disfrute del ser.</li> <li>- Las circunstancias y rasgo de personalidad ayudan a desarrollar mecanismos de protección y afrontamiento asertivos.</li> </ul>
	e	<p><b>Sacrificio socio-familiar por éxito- 1e-G1S:</b> sacrificio socio-familiar debido al éxito: Cuando se concentra el trabajo se pierde el interés de tener una relación y conformar una familia. Buscar títulos, dinero y reconocimiento, llevan a la soledad. El apoyo social y familiar es fundamental. Renuncia a tener hijos por no cuidarlos ya que obstruyen el desempeño laboral. No se debe colocar el trabajo por encima de la satisfacción socio y psicoafectiva.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Exitismo</li> <li>-Estilos y formas de vida</li> <li>-Personalidad (tipo A, ansiedad, características TOC)</li> <li>-Adicción al trabajo</li> <li>-Resiliencia a impactos significativos</li> <li>-Apoyo social y familiar</li> </ul>

<i>Continuación</i> <b>Cuadro 15</b>		<b>Contadores Exitosos (G1)</b>	<b>Coincidencias y controversias con etiologías, variables y categorías identificadas</b>
Aspectos de exitodinámica (2)	a	<b>Definición de éxito y características personales- 2a-G1:</b> Como aprendizaje se sabe que se puede ser exitoso sin sacrificar la vida familiar. Al principio pensó que podía sacrificar la esposa e hijo, luego de diez años se arrepiente, renuncia y está recuperando el tiempo perdido. Pensaba que el éxito era mi sueldo alto, la cuenta bancaria gruesa, logros y reconocimientos; hoy no piensa así. Cuando ingresé a trabajar al Departamento contable pensé que era exitosa hoy estoy triste, deprimida y enferma.	-Exitismo -Crítica reflexiva, luego de la experiencia negativa -Resiliencia, propósito de mejora desde la experiencia negativa -Locus de control - De una personalidad con características tipo A, hacia la construcción de una personalidad tipo B
	b	<b>Afección psicosocial en el camino del éxito - 2b-G1:</b> El éxito desde lo material es espejismo. La intensidad horaria extendida y el estrés generan sentimientos negativos hacia la profesión. El estrés está tácito en el ejercicio de la profesión y se está preparado para ello. Abandono de actividades sociales. Abandono de la familia. Ninguno recomienda sus hijos estudiar contaduría.	-Comportamientos sociales competitivos -Dificultades emocionales -Sensación de que no va a lograr el éxito -Planeación del horario extendido, solo una vez al mes para no generar estrés -No se pueden quedar después de las seis de la tarde como medida de protección del estrés
Aspectos de exitodinámica (2)	c	<b>Costos del éxito - 2c-G1:</b> El cansancio mental lleva al cansancio físico y genera frustración. Las relaciones interpersonales afectan el rendimiento y los resultados. Trabajo competitivo individual no en equipo. Dejar de vivir. Pérdida de la memoria como disfunción mental, la vida social y afectiva se traslada a la oficina. Vi muchos compañeros y compañeras de trabajo que terminaban enamorados entre si afectando sus hogares. Tuve mis primaras vacaciones a los 9 años de estar trabajando. El salario no justifica el costo psicosocial y psicoafectivo.	-Costos económicos por enfermedad física y mental adquirida -Costo psicosocial por renuncia a los amigos, descanso y esparcimiento -Costo psicoafectivo por disfunción en el hogar, rompimientos afectivos, separaciones y destrucción del hogar. -Renuncia a tener hijos o al disfrute de ellos
	d	<b>Medición del costo el éxito- 2d-G1:</b> Por su subjetividad no es medible. La paz interior es un indicador. La enfermedad física y mental. La felicidad y el disfrute de la familia. Tempo de dedicación a lo que nos gusta.	-No es medible por el alto nivel de subjetividad -Se puede medir según el índice de felicidad -Se puede medir con las horas que puede compartir felizmente con la familia. -estabilidad emocional y espiritual
	e	<b>Frustración- 2e-G1:</b> Tener el cargo de Directora contable era el éxito hoy ya no lo comparto. La fama y el reconocimiento no puede ser el costo de perder la familia. Debí haber estudiado más pero no lo hice porque el postgrado no es valorado en mi empresa quiero estudiar pero nada que tenga que ver con contaduría. A mis hijos no les recomendaría estudiar contaduría. Mi hijo me dijo que nunca sería contador. Se arrepiente de no haber estudiado ingles. Si pudiera devolver el tiempo no estudiaría contaduría sino ciencias sociales. Ya se perdió el interés total por la carrera incluso ahora por la llegada de las normas internacionales.	-Niveles de escolaridad como factor de frustración profesional -Desencanto y desilusión total por la profesión contable como manifestaciones de un posible burnout

Fuente: Elaborado por el autor con base en entrevistas a contadores exitosos



## Coincidencias y controversias entre etiologías, variables y categorías, según expertos en psicología organizacional y recursos humanos (G2)

Principales hallazgos			
Expertos en psicología organizacional y recursos humanos (G2)		Coincidencias y controversias con etiologías, variables y categorías identificadas	
Aspectos de exitodinámica (1)	a	<p><b>Proceso de alcanzar el éxito- 1a-G2:</b> El éxito depende de la persona. Una persona exitosa no siempre es feliz, una persona feliz siempre es exitosa. El éxito es bendición de Dios. El éxito se está midiendo desde el disfrute del trabajador por el trabajo. La gerencia se orienta a que el trabajador esté bien y esto se mide con rentabilidad para la organización, Las metas son de momento siempre se debe alcanzar algo más. Las metas deben estar basadas en principios cristianos. Debe haber equilibrio entre profesión, familia y pasatiempos. El obsesivo compulsivo rinde más en las organizaciones.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Locus de control</li> <li>-Exitismo</li> <li>-Influencia de la ética del protestantismo y espíritu del capitalismo. "PWE"</li> <li>-Influencia de filosofías del éxito y su carga apologética</li> <li>-Influencia de la psicología positiva</li> <li>-Engagement</li> <li>-Influencia del postmodernismo como precursor del individualismo</li> </ul>
	b	<p><b>Criterios para el éxito- 1b-G2:</b> Se debe estar feliz con lo que se hace. El liderazgo situacional adapta el nivel de madurez de las personas a la organización. Los propósitos se consiguen en equipo. El propósito exclusivamente económico desanima a las personas. El modelo N.A. es individualista mientras que el modelo Europeo es mas social. Todo lo que el hombre siempre, eso también segará. La creencia en Dios es fundamental para el éxito. La motivación de los trabajadores es fundamental para el éxito organizacional. La familia debe apoyar el proceso del éxito. Se debe buscar un liderazgo servidor.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Fuerte influencia de la psicología positiva.</li> <li>-Fuerte influencia de carga apologética</li> <li>-Fuerte influencia de filosofías del éxito basadas en el individuo</li> <li>-No se consideran condiciones económicas ni políticas y ambientales dentro de un contexto</li> <li>-El no éxito es problema de las habilidades y destrezas del individuo</li> <li>-El perezoso difícilmente será exitoso</li> </ul>
	c	<p><b>Costo de alcanzar el éxito personal u organizacional- 1c-G2:</b> El éxito también genera envidia. Quienes te apoyan ya no lo hacen si no se es reconocido y famoso. El poder económico también despierta ansias de poder político. Se debe buscar la armonía entre éxito personal, organizacional y familiar. La renuncia de un contador es muy costosa para una organización por el acumulado de conocimiento que se pierde. La fama hace produce una alejamiento de DIOS y ese es un costo espiritual. Costos de capacitación y sensibilización. Costos en salud derivados. La rotación de personal genera discontinuidad en los procesos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Costos por absentismo</li> <li>-fortalecimiento o afección del clima laboral</li> <li>-Riesgos psicosociales y psicoafectivos</li> <li>-Costos de capital intelectual</li> <li>-Costos de presentismo, congelamiento y rotación</li> <li>-frustración</li> <li>-Jefes tóxicos</li> <li>-Apoyo social y familiar</li> <li>-Locus de control</li> <li>-Estilos administrativos</li> </ul>
	d	<p><b>Opinión de la quiebra de empresas exitosas- 1d-G2:</b> La tendencia es pensar en las personas no como recursos productivos sino como personas. Las empresas deben tener en cuenta el desarrollo del comercio pero también el desarrollo humano y sus interrelaciones. El teletrabajo podría ser una solución..¿?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Estilos y escuelas administrativas</li> </ul>
	e	<p><b>Sacrificio socio-familiar por éxito- 1e-G2:</b> Respuesta a la motivación, si se valora como humano tratará como humano. El contador se siente imprescindible por eso es dedicado al trabajo. El éxito profesional llena todo los aspectos de la vida. Se descuidan a sí mismos. Descuido de la familia. Aplazamiento de ser madre y disfrute familiar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Adicción al trabajo</li> <li>-Sentimiento de ser imprescindible</li> <li>-Sentimiento de omnisciencia</li> <li>-Engagement</li> <li>-Alienación laboral</li> <li>-Pérdida de apoyo social y familiar</li> </ul>

Fuente: Elaborado por el autor con base en entrevistas a expertos en psicología organizacional y recursos humanos.



### Coincidencias y controversias entre etiologías, variables y categorías, según expertos académicos (G3)

Principales hallazgos			
Expertos académicos (G3)		Coincidencias y controversias con etiologías, variables y categorías identificadas	
Aspectos de exitodinámica (1)	a	<b>Significado del éxito del contador- 1a-G3:</b> El éxito es lo que cada quien considere un logro en su profesión y familia. La mente sana debe estar en cuerpo sano. Ser exitoso es lograr el reconocimiento de su entorno académico y laboral. Se debe definir qué éxito, desde que perspectiva. El éxito es inconmensurable no se puede medir	No está definido, depende de cada persona y la satisfacción de hacer lo que le gusta
	b	<b>Características de un contador exitoso- 1b-G3:</b> En contador exitoso debe mostrar cualidades con sus semejantes y responsabilidades con la familia y la sociedad. Es subjetivo es de la persona	No está definido, es un ámbito muy general
	c	<b>Motivación vocacional- 1c-G3:</b> influencia de los padres en lo que se estudia	Influencia de la familia por alcanzar el éxito
	d	<b>Afección psicosocial en el camino del éxito- 1d-G3:</b> Ver un familiar afectado desde el desempeño de la profesión genera sentimiento de solidaridad	Existe pero no es del ámbito contable
	e	<b>Medición del costo de alcanzar el éxito- 1e-G3:</b> La evolución del núcleo familiar es una forma adecuada de medir el éxito. No se puede medir es imposible, no se ha logrado en la contabilidad ambiental	Es inconmensurable, está dentro de lo complejo y no es posible medirlo

Fuente: Elaborado por el autor con base en entrevistas a expertos académicos

## CAPÍTULO VII

### FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA DEL MODELO DE COSTOS TOXICOSOS PARA LA VALORACIÓN DEL ALCANCE DEL ÉXITO DEL CONTADOR PÚBLICO COLOMBIANO, DESDE LA PERSPECTIVA DE LA SALUD FISICA Y MENTAL

Después de identificar las variables y categorías toxisas del costo se procede a seleccionar los objetos de costo con base en las tres dimensiones propuestas del mismo (ver cuadro 14 del capítulo anterior), y las cuales son: Cuantificar lo cuantificable (costos nominales), Valorar lo imaginable (costos intangibles y costos subjetivos) y Estimación de lo incosteable (costos perceptibles).

En dichas dimensiones se clasificaron los *objetos de costeo o valoración*, los cuales fueron identificados según el rastreo de información y resultados obtenidos de la aplicación de los instrumentos psicométricos. Se seleccionaron como candidatos para el modelo, algunos de estos objetos de costo o valoración, dando importancia a criterios de ocurrencia y relevancia definidos con base en la experticia del autor y a la motivación técnica y pragmática, pues prevalece la metodología del cálculo y valoración, por encima del resultado, debido a que son los procesos del cálculo de los costos toxisos los que revelan las realidades ocultas.

El modelo debe adoptar nuevas variables y categorías, debido a que se alimenta a sí mismo en forma dinámica, según el contexto, la circunstancia, el propósito o la necesidad de información demandada en un momento determinado.

De las definiciones consultadas de modelo matemático, se tomaron dos los se acercan al soporte de la heurística, que busca dar respuesta al objetivo de esta tesis. Una es propuesta por Regalado, Peralta, & González (2008), en la que definen al modelo matemático como “la representación abstracta de algún aspecto de la realidad. Su estructura está conformada por dos partes, la primera son todos aquellos aspectos que caracteriza la realidad modelizada y, la segunda, no son más que las relaciones existentes entre los elementos antes mencionados” (p.9).

La otra definición, es propuesta por Cuevas (2012), en la que se describe el modelo matemático como “un producto de una abstracción de un sistema real: eliminando las complejidades y haciendo las suposiciones pertinentes, se aplica una técnica matemática y se obtiene una representación simbólica del mismo” (p.1)

Con base en las definiciones anteriores se construye el concepto de *modelo de costos toxitosos*, la palabra *toxitoso*, como impronta, es un término derivado de las palabras tóxico y exitoso, pretendiendo mostrarlas como una relación patológica.

*El modelo de costos toxitosos*, es una expresión matemática que busca representar el impacto del desempeño laboral del profesional contable, bajo determinadas condiciones económicas, sociales, organizacionales, laborales y personales, revelando aspectos del deterioro de la salud física y mental como su consecuencia. Los objetos de costos que alimentan el modelo, involucran para su valoración, realidades observables, mensurables y cuantificables con consideraciones subjetivas propias del ser y del sentir dentro del ámbito de la complejidad humana.

Para la descripción de los objetos y categorías toxitosas se procede a mostrar una descripción de cada dimensión de costos con sus respectivas variables y categorías, también algunos procedimientos y métodos de costeo utilizados en su cuantificación y valoración.



Las etiologías de las enfermedades del éxito dan paso a la descripción de los determinantes de las mismas y, éstos a su vez, dan paso a la taxonomía de los objetos y categorías del costo del éxito propuestas en el modelo. Éste se aborda desde la perspectiva del impacto en la salud física y mental del contador público en el ejercicio de su profesión bajo condiciones descritas a lo largo de este estudio.

En tal sentido, se recordará que en la estructura, se abordan tres dimensiones asociadas con:

- *Cuantificar lo cuantificable*; contiene objetos del costo derivados de variables estudiadas y los cuales se pueden cuantificar en forma directa o indirecta, utilizando herramientas de costeo tradicional como asignación directa con el suceso de prevención, promoción o intervención en la salud o enfermedad. Se utilizan herramientas para el manejo de los costos indirectos como, departamentalización o costeo basado en actividades. En el modelo de costos toxitosos, se conoce esta dimensión como costos cuantificables, con la abreviatura “CC”.
- *Valorar lo imaginable*; por su carácter subjetivo en la medición, se asocian con esta dimensión, los costos intangibles “CI” y los costos subjetivos “CS”. Los primeros, se relacionan con la valoración del capital intelectual y el conocimiento desperdiciado, subutilizado o perdido por abandono de la profesión contable o conflicto de rol, y los segundos, se asocian con el impacto

psicosocial y psicoafectivo que le genera al profesional contable, su rol social y familiar, los altos niveles de estrés o síndrome de burnout.

- *Estimar lo incosteable*; Desde la perspectiva de la percepción de éxito o fracaso, salud, enfermedad, frustración o realización, se aborda esta dimensión como categorías de análisis y, que para efectos del modelo de costos tóxicos, se aborda para su medición como la percepción de la salud “PS”.

El modelo de costos tóxicos combina variables y categorías mediante un operar lógico matemático denominado “congruencia”, el cual se aborda en detalle en el capítulo siguiente.

Para una mejor comprensión, en los cuadros identificados bajo los números 18, 19, 20, 21, 22 y 23, se muestran las dimensiones del costo (cuantificar lo cuantificable, valorar lo imaginable y estimar lo incosteable), con sus respectivos objetos de costo, su descripción, y su asociación con una técnica de costo o valoración específico.



<i>Objetos de costos cuantificables</i>			
<b>Costos de la salud y la enfermedad</b>	<b>Descripción</b>	<b>Metodología de costeo</b>	
<i>Costos de prevención y promoción de la salud</i>	Costo de la seguridad social y riesgos laborales	Porcentaje del salario asumido por el empleador y el empleado el cual es destinado a empresas prestadoras del servicio de salud y administradoras del riesgo laboral	Porcentaje legal aplicado al salario del empleado
	Pólizas de salud y servicios médicos	Pueden ser individuales o colectivas	Asignación directa del costo de la póliza si es individual o mediante prorrateo si es colectiva
	Cuotas de medicina prepagada	Pago anticipado de atención médica asumida por el empleado según la modalidad del plan	Asignación directa con base en precio de facturación o tarifas del mercado
	Programas, planes y campañas de salud	Actividades de prevención y control promovidos por el estado, por la administradora de riesgos laborales "ARL" o el empleador	Asignación indirecta, mediante costeo ABC o Departamentalización y utilizando técnicas de prorrateo
<i>Costos de atención pre-hospitalaria</i>	Actividades asociadas a un evento que amenaza la salud, desde el momento en que se identifica su presencia, hasta el momento en que el individuo afectado recibe el nivel asistencial apropiado. Costo asumido por el empleador o el empleado	Asignación directa según costo de facturación del servicio	
<i>Costos de atención e intervención médica</i>	Atención e intervención de patologías derivadas del estrés	Asignación directa según costos por tratamientos o terapia	
<i>Costo de atención e intervención psicológica y psicosocial</i>	Atención e intervención psicológica de disfunciones mentales asociadas con el estrés y/o afectaciones familiares y afectivas		

Fuente: Elaborado por el autor



<i>Objetos de costos cuantificables</i>		
<b>Costos Laborales</b>	<b>Descripción</b>	<b>Metodología de costeo</b>
<i>Costo por incapacidades</i>	Es el costo asumido por incapacidad o enfermedad profesional por parte de la entidad responsable según la norma en salud vigente	Asignación directa según la tasación de pago
<i>Costo por permisos remunerados</i>	Son permisos solicitados por el empleado o descansos sugeridos por el empleador para disminuir el estrés generado por la sobrecarga mental, el costo es el equivalente al valor pagado y no laborado con sus respectiva carga prestacional	Asignación directa en función del tiempo no laborado
<i>Costos de reemplazo interno o externo</i>	Cuando la incapacidad es prolongada, se presenta en ocasiones un reemplazo interno o externo generando costos adicionales de salarios y entrenamiento	Asignación directa en función del tiempo de reemplazo
<i>Costo de reclutamiento por rotación</i>	Cuando el profesional por asuntos de enfermedad debe dejar el cargo en forma permanente, se presenta un proceso de reclutamiento con sus costos asociados, en ocasiones es el profesional quien decide no continuar ejerciendo la profesión y rotar a otras actividades profesionales	Asignación directa

Fuente: Elaborado por el autor



## Costos cuantificables – Objetos de costos corporativos y de responsabilidad social

<i>Objetos de costos cuantificables</i>			
<b>Costos corporativos</b>	<b>Descripción</b>	<b>Metodología de costeo</b>	
<i>Costos de oportunidad</i>	Costo por demoras en el flujo de la información y tiempo ocioso	Se presenta cuando el tiempo de entrega de la información es posterior a la fecha programada generando costos de oportunidad en la toma de decisiones. La demora en el proceso de información genera sanciones de entidades gubernamentales de control	Asignación directa para el caso de sanciones y multas más el prorrateo del costo del tiempo de espera de los usuarios de la información y sobre-tiempo de los funcionarios responsables de la demora. Se utiliza costeo basado en actividades o el método de costos estándar subjetivos
	Costos del error y del reproceso	El estrés puede conducir al error y éste al reproceso de la información generando costos adicionales de recursos, insumos, tiempo de los funcionarios y costos de oportunidad por decisiones administrativas erráticas	Asignación directa del costo del reproceso medido en tiempo y recursos utilizados mas la estimación del costo de oportunidad como la diferencia del valor agregado en las condiciones ideales o planeadas y el valor agregado real obtenido
	Costo por baja en el nivel de productividad	El estrés puede generar baja productividad o impacto en la calidad de la información generando pérdida de confianza en la misma por parte de la administración. Se considera el tiempo adicional del profesional, los insumos utilizados y la tecnología empleada para redireccionar el actuar del profesional tendiente a recuperar el tiempo perdido y lograr la meta, el estándar o el objetivo planeado en el período	Se calcula partiendo del costo del tiempo real empleado en los procesos del mes por parte del profesional contable, menos el costo del tiempo de los procesos mensuales en condiciones normales. El costeo de actividades es una metodología que se puede utilizar en este caso o el método de costos estándar subjetivos
<b>Costos de responsabilidad social</b>	<b>Descripción</b>	<b>Metodología de costeo</b>	
<i>Costos por demandas y litigios</i>	En casos extremos se pueden presentar querrelas de tipo jurídico entre el contable y la empresa generando costos legales para la misma	Asignación directa según los costos reales o Provisión de costos para el caso de las contingencias	
<i>Costos por trabajo extra-horario</i>	Todo trabajador tiene derecho a laborar determinado número de horas por semana. En Colombia se laboran entre 40 y 48 horas semanales según la categoría del cargo. Se entiende bajo el concepto de costos extra-horario, el tiempo laboral extendido o el tiempo dedicado al trabajo en casa por parte del contador	Horas promedio de trabajo mensual menos horas mes según contrato laboral multiplicado por el costo promedio de la hora incluyendo el factor prestacional y de seguridad social	

Fuente: Elaborado por el autor



<i>Objetos de costo imaginables</i>		
<b>Costos Intangibles: Capital intelectual y conocimiento perdido</b>	<b>Descripción</b>	<b>Metodología de costeo</b>
<i>Costos de presentismo</i>	El presentismo –para este modelo– se relaciona con la improductividad por falta de concentración derivado del estrés y las consecuencias conexas ampliamente mencionadas	Estimación de la carga laboral mediante el método de los estándares subjetivos y luego se multiplica por el costo de la hora, multiplicado por un factor superior a uno el cual asigna un valor adicional por subutilización de recursos (costo de oportunidad)
<i>Pérdida de conocimiento y experiencia acumulada</i>	En casos extremos cuando se presenta burnout en un contador, la intensidad de rotación o de abandono de la profesión es mayor, generándose costos elevados tanto económicos como sociales por disminución en la productividad asociado con el bloqueo mental por baja realización, agotamiento emocional o despersonalización con probabilidades de generar desmotivación o frustración en el contable	El conocimiento se valora desde el método propuesto por el autor al cual denominó “método del <i>curriculum vitae</i> ” y se explica en capítulo siguiente

Fuente: Elaborado por el autor



<i>Objetos de costo imaginables</i>		
<b>Costos Subjetivos</b>	<b>Descripción</b>	<b>Metodología de valoración</b>
Costos psicosociales	Son costos asociados con el nivel de la felicidad y disfrute del profesional o la percepción de impacto positivo o negativo del ejercicio de su profesión, se asocian con la marginación. Se asocia con conductas disfuncionales y tiende a afectar marcadamente el ambiente y clima organizacional	Estas categorías están relacionadas con el nivel de aceptación y disfrute por parte del sujeto con respecto a su desempeño profesional, se utiliza para su estimación, el método de valoración contingente "DAP" o Willingness To Pay "W.T.P"
Costos psicoafectivos	Estos costos tienen una asociación fuerte con la realización personal, observado en el análisis de esta dimensión con respecto al síndrome de burnout estudiado y se manifiesta con distanciamiento afectivo como mecanismo de autoprotección acompañado de poco apoyo social y familiar	

Fuente: Elaborado por el autor

### Cuadro 23

#### Costos perceptibles- Objeto de los costos de salud y realización personal

<i>Objetos de los costos perceptibles</i>		
<b>Percepción de salud</b>	<b>Descripción</b>	<b>Metodología de estimación</b>
<i>Percepción general de salud</i>	Pretende estimar el grado de percepción del costo del éxito del contador público desde la perspectiva de la pérdida de la salud física y mental permitiendo establecer un grado de congruencia con los costos del éxito. Mide la percepción general de salud.	Se utilizó el "cuestionario de salud SF- 36" citar el cual tiene 36 ítems y un puntaje comprendido entre 0 y 100 siendo 100 la salud óptima y su tendencia a cero es un indicador de salud deteriorada.
<b>Percepción de realización personal</b>	<b>Descripción</b>	<b>Metodología de estimación</b>
<i>Percepción al alta o baja realización personal</i>	El instrumento psicométrico para medir los niveles de síndrome de burnout aplicado en este estudio comprende tres dimensiones; una de ellas es la dimensión "realización personal", esta dimensión se analiza desde sus componentes y se utiliza para establecer un nivel de congruencia entre los costos del éxito y la percepción de realización personal baja o alta	Se analizan los datos provenientes de la aplicación del síndrome de burnout desde su dimensión "realización personal" <b>Es un dato de contraste para futuros estudios. No se incluye en el modelo</b>

Fuente: Elaborado por el autor

Los procedimientos utilizados para el modelo provienen del costeo tradicional. Se tienen en cuenta aspectos como clasificación de costos directos y costos indirectos. Los costos directos se asignan de manera predeterminada, mediante estándares o protocolos y, de manera real, mediante costo de facturación. La asignación de los costos indirectos se efectúa mediante técnicas de departamentalización y de costeo basado en actividades.

Se utilizaron métodos para medir la carga cuantitativa como los estándares subjetivos, los cuales permiten hallar los costos estándar subjetivos. Al respecto, se utiliza el método de valoración contingente.

Algunas valoraciones se efectúan mediante el método del *curriculum vitae* y algunos factores, los cuales sirven para incrementar o disminuir el costo según el grado de asociación con las actividades del contador o con las patologías derivadas del alcance del éxito.

Se describen a continuación algunas de estas técnicas utilizadas:

### ***Medición de la carga laboral***

En la medición de la carga laboral, se aplican técnicas que buscan determinar tiempos de trabajo en condiciones normales y bajo procedimientos establecidos previamente. La medición de la carga laboral es descrita por Torres (2013) como una metodología subjetiva que permite medir el tiempo que se invierte en ejecutar una operación o una serie de operaciones, de tal forma que, el tiempo improductivo se destaque y sea posible separarlo del tiempo productivo.

En la carga laboral se identifican dos dimensiones, la carga física y la carga mental. En el desarrollo de esta tesis se ha mostrado que la carga mental es uno de los

principales factores de estrés del contador público. La medición de la carga mental de trabajo, se puede hacer por medio de técnicas objetivas complementadas con técnicas de medición subjetivas, en las cuales se tiene en cuenta la percepción del profesional sobre su propio desempeño profesional.

Se ha identificado a lo largo de esta investigación que la carga laboral del contable tiene un componente cuantitativo y otro cualitativo. El componente cuantitativo se relaciona con las responsabilidades del contable que, en ocasiones sobrepasan su capacidad de respuesta física debido a las largas jornadas laborales, generando un agotamiento emocional, como se mostró en el análisis de los resultados del síndrome de burnout efectuado en este estudio. El componente cualitativo se relaciona con la capacidad mental e intelectual del profesional, que a veces se desborda, debido a la responsabilidad y complejidad de las operaciones, como se explicó en el estado de arte de este estudio.

Esta propuesta de medición del costo toxitoso, se aleja de los métodos de costeo cuantitativos estándares y de filosofías de productividad, los cuales propenden a limitar y medir mediante indicadores de cumplimiento de tareas, las actividades del contable. De aquí, precisamente la exigencia en el cumplimiento de estos estándares, para algunas empresas de asesorías administrativas, auditorías, contables y tributarias, muy marcadas en prácticas anglosajonas, representa uno de los determinantes del estrés. No obstante, en el modelo se utilizan fórmulas matemáticas que dan cuenta de estos estándares para valorar algunos de los objetos candidatos del costo, pero adaptados a la teleología de esta investigación, la cual consiste en revelar las realidades ocultas del ejercicio de la profesión contable, como impacto en la persona, su rol social y su familia.

El método de los “estándares subjetivos” y el método de “trabajo real, coeficiente de gestión y trabajo concedido” serán tomados de la teoría de medición de carga laboral y adaptados para el modelo propuesto. (Gómez & Ordoñez, 2013; Torres, 2013)

*Método de los estándares subjetivos:* es un procedimiento utilizado en la ingeniería industrial, para medir trabajos de tipo administrativo y de carácter intelectual, cuando es difícil la aplicación de otras técnicas propias de dicha ciencia y, consiste en determinar el tiempo de una actividad con base en estimaciones subjetivas de tiempo, efectuadas por expertos o conocedores de los procedimientos inherentes a dicha actividad.

Se busca establecer con este método, un tiempo mínimo, un tiempo máximo y un tiempo promedio requerido para efectuar el proceso o actividad contable. El tiempo resultante se calcula con la siguiente fórmula:

$$T = (T_m + 4T_p + T_M) / 6$$

T: es el tiempo resultante

T<sub>m</sub>: es el tiempo mínimo

T<sub>p</sub>: es el tiempo promedio

T<sub>M</sub>: es el tiempo máximo

Como el tiempo resultante tiende hacia el tiempo promedio, se le da mayor preponderancia a éste y, por ello, se multiplica por 4 y se divide por 6, pues el tiempo resultante “T” es el resultado de seis tiempos.

Este método tiene un grado de precisión relativo, pero aceptable como método de cálculo de carga laboral y, con cierta validez, para lo que se intenta representar en el modelo.

### *Valoración de la pérdida de conocimiento y de la experiencia acumulada*

La valoración de esta categoría pasa primero por la valoración del capital intelectual y del conocimiento desde un enfoque humano, es decir, basado en la persona más que en la organización. Este concepto asociado con los objetos de valoración de la dimensión “valorar lo imaginable” condujo al rastreo de información sobre los métodos de valoración del capital intelectual, observándose que en varios métodos como: navegador de skandia, método balanced scorecard, cuadro de mando integral, tablero de comando entre otros y registrados en Nevado & López (2000); Mantilla (2004); Hernández (2005); Álvarez (2010) aportan elementos para la construcción de una nueva propuesta de valoración, acorde con las necesidades de la presente investigación.

Desde el enfoque humano, del modelo del valor de mercado de Skandia, propuesto por Edvinsson y Malone (1997), se toma el concepto de capital intelectual, el cual se compone de capital humano y capital estructural. Para este estudio, se observa con interés que en Hernández (2005) se encuentra una caracterización de capital humano como “una cualidad que cada persona posee pero lo que se trata de hacer es convertirlo en conocimiento de toda la organización. Este capital humano se convierte en activo de la empresa en la medida que genere ingresos futuros y que se revierta en mejoras y nuevas competencias de todo el personal” (p. 12).

Por su parte, Kaplan y Norton (1996) aportan las perspectivas del Balanced scorecard, el cual ha sido utilizado como método de valoración del capital intelectual. Al respecto, se observa con detenimiento la perspectiva de aprendizaje y crecimiento, la cual da importancia a la capacitación del personal y al desarrollo de una cultura

organizacional orientada al desarrollo de la persona y de la organización, buscando la satisfacción y el empoderamiento. La perspectiva de aprendizaje y crecimiento se compone de capacidad y competencia de las personas (satisfacción, productividad y necesidad de satisfacción), sistemas de información (cuál es la información relevante que el profesional aporta a la organización) y cultura-clima-motivación para el aprendizaje y la acción (iniciativa, capacidad de trabajo en equipo y alineamiento con la visión de la empresa)(Delmau, 2008).

Los dos métodos anteriores poseen indicadores útiles para la medición de la pérdida de conocimiento y de la experiencia acumulada; categoría incorporada a este modelo de costos tóxicos.

De los métodos de medición de capital intelectual a pesar de su trascendental aporte a la medición, solo se tomaron componentes relacionados con el conocimiento, la experiencia y la actitud de la persona. En este sentido, de los métodos skandia y balanced scorecard, se consideró el significado otorgado al capital intelectual de las organizaciones y, se elaboró una propuesta de valoración de la pérdida de capital intelectual y del conocimiento que, para el modelo de costos propuesto, se designa como “el método del *currículum vitae*”

#### *Método del currículum vitae para valorar la pérdida del conocimiento y experiencia acumulada*

Si se parte del supuesto de que todo profesional tiene un valor intangible en función del reconocimiento e interacción social, se deduce entonces que, el nivel de

escolaridad, la experiencia laboral, la creatividad e inventiva, las competencias comunicacionales y el liderazgo, son entre otros, los componentes del desarrollo del conocimiento del profesional.

Una hoja de vida o su equivalente en inglés "*currículum vitae*", contiene muy buena parte de esta información y, casi estandarizada en el ámbito empresarial mundial. Ahora bien, para efectos de valoración, la mayoría de profesiones poseen gremios o colegios de profesionales, los cuales determinan tarifas de remuneración por tipo de trabajo y por cargos; esta es una información importante al momento de dar un valor económico a los aportes del profesional desde la perspectiva del "*currículum vitae*".

Este método tiene como componentes: *los costos de formación académica, la valoración de la experiencia laboral y la estimación en dinero del reconocimiento social*. Aplicando los requerimientos del método, la sumatoria de los costos anteriores se divide por los años faltantes de vida laboral (tomando como referencia la edad de jubilación). Al multiplicar el resultado anterior por los años perdidos (percepción de años improductivos o congelamiento laboral e intelectual), se obtiene el costo por pérdida de conocimiento y experiencia.

A manera de ejemplo, un profesional pudiera valorar a tiempo presente su costo de *formación académica*, partiendo del costo de su formación hasta hacerse profesional, agregando además, el costo de su formación de postgrado y formación complementaria y, sumándole a este valor anterior, un costo expectativa de formación profesional futura; obteniendo así, el valor asignado al *costo de formación académica* proyectada del profesional.

Por su parte, el componente del *desempeño laboral* se valora desde los cargos y responsabilidades desempeñadas, así como el tipo de empresa en las que ha laborado

el profesional. A tal efecto, se considera el cargo actual, las responsabilidades dentro de la organización, el liderazgo, y el reconocimiento por la dirección.

El componente de *reconocimiento social*, se estima por medio de un factor multiplicador llamado “indicador de reconocimiento social”, el cual contempla en el profesional, la iniciativa, las publicaciones, las menciones y premios, así como el nivel de aceptación percibido por los compañeros de trabajo y rol social. A cada uno de estos atributos se les asigna un peso específico, de modo tal que, el valor obtenido, sumándole la unidad, se multiplique luego por la sumatoria del valor de la formación académica, más el valor de la experiencia laboral. En el capítulo siguiente se muestra la metodología de cálculo desde su formulación matemática.

### *Valoración de los costos psicosociales y los costos psicoafectivos*

Esta categoría tiene una marcada relación con la carga mental demandada en el proceso de la información. Al respecto, Delmau (2008) manifiesta que, la carga mental solo es comprensible cuando se evidencia “una interacción entre la tarea y la persona, por lo que se destaca el papel de las variables relacionadas con la persona y la interacción que se produce con las condiciones ambientales, organizacionales y sociales específicas que se da en la carga mental”(p. 33).

Entre algunos métodos de medición indagados, se destaca por su correspondencia con el objetivo de esta tesis, el modelo de Hart y Staveland (1988) en Delmau( 2008), pues se refiere a la carga mental como el costo que debe asumir un operador para llegar a un determinado rendimiento. Este modelo se centra en la persona más que en la tarea, por tanto, la carga no es una propiedad intrínseca de la tarea, sino de la

interacción entre los requisitos de la tarea, las circunstancias en que se realiza y, las habilidades, conductas y percepciones del operador.

A tal efecto, Hart y Staveland proponen un método subjetivo de valoración de la carga mental conocido como NASA – TLX.

Para valorar esta compleja categoría, se considera pertinente aplicar el cuestionario de medición de la calidad de vida en materia de salud física y mental, designado como cuestionario SF-36.<sup>20</sup>, combinado con el método de medición de carga mental NASA – XTL, el cual tiene un componente importante de medición de niveles de frustración referido por Ramiro, Valdehita, García, & Moreno (2010), entre otros.

No obstante, como bajo el modelo acá explicado se intenta cuantificar, se utilizó la técnica de Disposición a Pagar o DAP siendo su equivalente en inglés Willingness To Pay - W.T.P<sup>21</sup>. Este es uno de los métodos de valoración contingente y su procedimiento es simple; solo basta formular una encuesta que contenga preguntas como: ¿Cuánto estaría dispuesto a pagar o cuanta renta estaría dispuesto a renunciar, para una mejora de determinada situación en su salud física o mental o, para o evitar un empeoramiento de ésta?

En virtud de que la referida categoría se asocia con los costos psicosociales y los costos psicoafectivos y, en éstos se incluyen aspectos como la frustración, el deseo de cambio o de mejora y, la recuperación de la felicidad, se harán entonces preguntas relacionadas con estos aspectos.

---

<sup>20</sup> El Cuestionario de calidad de vida SF-36 es un instrumento desarrollado a partir de una extensa batería de cuestionarios utilizados en el Estudio de los Resultados Médicos (Medical Outcomes Study) (MOS). Detecta tanto estados positivos de salud como negativos, así como explora la salud física y la salud mental. Disponible al momento de su consulta en: [http://www.dgplades.salud.gob.mx/descargas/dhg/CUESTIONARIO\\_SALUD\\_SF-36.pdf](http://www.dgplades.salud.gob.mx/descargas/dhg/CUESTIONARIO_SALUD_SF-36.pdf).

<sup>21</sup> La valoración contingente desde el método de disponibilidad a pagar se encontró disponible en: <http://eprints.ucm.es/6688/1/9917.pdf>.

### *Valoración de los costos perceptibles*

Esta categoría de análisis se valora subjetivamente y, para el modelo, se utilizó el cuestionario de salud SF-36 (Vilagut, Ferrer, Rajmil, & Rebollo, 2005). Este instrumento es muy utilizado para medir la calidad de vida relacionada con la salud, el cual permite detectar estados positivos y negativos de la salud, en concordancia con la percepción de salud física y mental.

El referido cuestionario consta de 36 preguntas o ítems, mediante el cual se exploran ocho dimensiones así: función física, rol físico, dolor corporal, salud general, vitalidad, función social, rol emocional y salud mental. Además, incorpora otro ítem mediante el que se exploran los cambios experimentados en el estado de salud en el último año.

Evaluación de los resultados<sup>22</sup>: Se utilizó un rango de puntuación entre 0 y 100 directamente proporcional al estado de salud, es decir, a mayor puntaje, mejor es el estado de salud. Los resultados se centran tanto en el estado funcional como emocional del profesional, y se emplea en estudios descriptivos y de evaluación.

Es importante destacar que el modelo de costos tóxicos, descrito en el capítulo siguiente, constituye una propuesta que pudiera ser debatida y enriquecida como proceso paralelo al mismo de validación y homologación con otras profesiones.

---

<sup>22</sup> Las bases para la evaluación se tomaron del documento disponible en: [http://www.dgplades.salud.gob.mx/descargas/dhg/CUESTIONARIO\\_SALUD\\_SF-36.pdf](http://www.dgplades.salud.gob.mx/descargas/dhg/CUESTIONARIO_SALUD_SF-36.pdf).

## **CAPÍTULO VIII**

### **MODELO DE COSTOS TOXITOSOS PARA LA VALORACIÓN DEL ALCANCE DEL ÉXITO DEL CONTADOR PÚBLICO COLOMBIANO**

#### **Una perspectiva desde la pérdida de la salud física y mental**

El modelo de costos propuesto es el resultado de una estructuración metódica que parte de la intuición de autor. Esta estructuración es documentada mediante el rastreo de información antecedente y cotejada con los resultados obtenidos en campo, referente a los niveles del síndrome de burnout y estrés en una población de 872 contadores. Los resultados y la tendencia expuesta fueron coincidentes con respecto a investigaciones efectuadas sobre la temática en contadores de varios países del mundo.

En búsqueda de las etiologías de las enfermedades del éxito, se efectuó un contraste de contexto crítico reflexivo de algunas propuestas de filosofías del éxito vigentes, las cuales se miraron desde la perspectiva de la influencia del postmodernismo como promotora del neoliberalismo y, se hallaron y clasificaron las etiologías de las enfermedades del éxito. De estas etiologías o determinantes y bajo el concepto de la taxonomía sistémica, se determinaron las variables y categorías tóxicas del costo candidatas para el modelo de costos tóxicos.

En este modelo de costos se compara en una representación matemática, variables y categorías, mediante un operador denominado “congruencia”, el cual debe entenderse no desde su definición matemática, sino desde su raíz

del latín *congruentia*, que significa conveniencia, coherencia o relación lógica.<sup>23</sup> A continuación se presenta la ecuación general del modelo de costos tóxicos mediante la correspondiente representación matemática.



$$CTX = (CC + CI + CS) \equiv Ps \therefore \sum_{i=1}^4 C_i \equiv Ps \quad \text{Ecuación (1.0)}$$

*CTX* = Costos tóxicos

*CC* = Costos cuantificables

*CI* = Costos intangibles

*CS* = Costos subjetivos

*Ps* = Percepción de salud física y mental

El resultado de la aplicación de la fórmula (1.0) debe revelar, un nivel de congruencia con la percepción de salud o enfermedad, derivada del deseo de alcanzar el éxito profesional, la presión social por lograrlo y el desempeño de la profesión contable, bajo ciertas condiciones de carga cuantitativa y cualitativa de trabajo.

Desagregando cada uno de los componentes del modelo de costos tóxicos se tiene:

**1. Costos cuantificables:** Estos costos se componen de costos directos y costos indirectos, los cuales se calculan en cada uno de sus componentes, cuando sea al caso, y se representa con la siguiente expresión:

---

<sup>23</sup>Real Academia Española (RAE).

Disponible en: <http://buscon.rae.es/drae/srv/search?val=congruencia>.

$$CC = (cse + cl + ccp + crs)Ia \therefore \left( \sum_{i=1}^3 c_i \right) Ia \quad \text{Ecuación (2.0)}$$

*cse* = Costos de salud y enfermedad

*cl* = Costos laborales

*ccp* = Costos corporativos

*crs* = Costos de responsabilidad social

*Ia* = Indicador de asociación con patologías del éxito

***Los costos de salud y enfermedad se expresan en la siguiente ecuación:***

$$cse = pp + aph + am + ips + \dots + n \therefore \sum_{i=1}^n s_i \quad \text{Ecuación (2.1)}$$

*cse* = Costos de salud y enfermedad

*pp* = Costos de prevención y promoción de la salud

*aph* = Costos de atención prehospitalaria

*am* = Costos de atención e intervención médica

*ips* = Costo de atención e intervención psicológica y psicosocial

*n* = Otros objetos de costo asociados

***Los costos laborales se expresan como sigue:***

$$cl = in + pr + r + rc + \dots + n \therefore \sum_{i=1}^n l_i \quad \text{Ecuación 2.2}$$

*cl* = Costos laborales

*in* = Costos por incapacidades

*pr* = Costos por permisos remunerados

*r* = Costos de reemplazo interno o externo

*rc* = Costos de reclutamiento por rotación

*n* = Otros objeto de costo asociados

**Los costos corporativos se representan de la siguiente forma:**

$$ccp = cdm + cer + cbp \quad \text{Ecuación 2.3}$$

Donde :

$ccp$  = Costo corporativo

$cdm$  = Costo por demoras en el flujo de la información

$cer$  = Costo del error y reproceso de información

$cbp$  = Costo por baja productividad

**Los costos de responsabilidad social se representan de la siguiente forma:**

$$crs = [(dl + eh)]we \therefore eh = (hw_2 - hw_1)\bar{y} \quad \text{Ecuación 2.4}$$

$crs$  = Costos de responsabilidad social

$dl$  = Costo por demandas y litigios

$eh$  = Costo por trabajo extrahorario

$we$  = Factor subjetivo de workaholismo o engagement

$hw_1$  = Horas semanales legales

$hw_2$  = horas promedio semanales laboradas (incluye trabajo en casa)

$\bar{y}$  = Valor promedio de una hora de trabajo

**El indicador de asociación con patologías del éxito, se representa para su cálculo de la siguiente forma:**

$$Ia = \frac{(v_1 + v_2 + v_3 + v_4 + v_5 + \dots + v_n)}{n} \therefore \frac{\sum_{i=1}^n v_i}{n} \quad \text{para } v_i \rightarrow [0 \leq v_i \leq 1] \wedge i = 1, 2, 3, \dots, n$$

Ecuación 2.5

$v_1$  = Valor para la variable sexo

$v_2$  = Valor para la variable edad

$v_3$  = Valor para la variable horas laboradas semana

$v_4$  = Valor para la variable frecuencia de trabajo encasa

$v_5$  = Valor para la variable estudios de postgrado

$v_n$  = Valor para otras variables asociadas

Para los valores de cada una de las variables, se tuvo en cuenta los resultados emanados del análisis estadístico, el cual mostró la asociación de tales variables con los niveles del síndrome de estrés y del síndrome de burnout. Aunque los resultados mostraron una presencia considerable de burnout en la mayoría de contadores, se toma para el modelo matemático los resultados de los niveles de estrés, pues es el instrumento de medición válido para Colombia, según recomendación del Ministerio salud y protección social.

Los resultados de todas las variables se dicotomizan con respecto a sus atributos e intervalos de medición. Como ejemplo del cálculo se tiene la variable “sexo”, para la cual se aplicó el siguiente procedimiento:

Los datos del análisis estadístico con respecto al nivel de estrés muestran que, las mujeres tienen una probabilidad de 4.26 veces más que el hombre, en cuanto a padecer niveles medio alto de estrés.

Como ejemplo del cálculo del “Ia” para la variable “sexo”, se procedió de la siguiente forma:

Si el nivel de estrés medio-alto del hombre es 1.00, comparado con el de la mujer que es 4.26 veces la probabilidad con respecto a la del hombre; entonces, proporcionalmente se expresaría como sigue:

Valores de  $Ia$  para  $v_1$  (sexo)

$$Mujer = \frac{4.26}{(1 + 4.26)} = 0.81 \quad y \quad Hombre = \frac{1}{(1 + 4.26)} = 0.19$$

El mismo procedimiento se utilizó para calcular el indicador de asociación de las demás variables, dando como resultado lo siguiente:

- $v_1 \rightarrow$  hombre 0.19 - mujer 0.81
- $v_2 \rightarrow$  18 a 39 años 0.57 - mas de 40 años 0.43
- $v_3 \rightarrow$  48 horas o menos 0.38 - mas de 48 horas 0.62
- $v_4 \rightarrow$  poco frecuente 0.42 - muy frecuente 0.58
- $v_5 \rightarrow$  no tiene postgrado 0.69 - tiene postgrado 0.31

Las variables propuestas para el cálculo del “Ia” ( $v_1$  hasta  $v_5$ ) corresponden a la asociación estadística de las variables sociodemográficas y ocupacionales, con los niveles medio-alto de estrés y del síndrome de burnout. No obstante, con los niveles medio-alto de estrés o de burnout, también se encontró asociación con otras variables como : estado civil, número de hijos, distancia de residencia al trabajo, satisfacción laboral, cargo que desempeña y nivel de responsabilidad en la organización; estas variables también pueden ser consideradas en estudios futuros.

Otra forma de establecer el “Ia” es mediante la distribución normal de los niveles de estrés y de síndrome de burnout. Para este caso, se considera entonces que, los niveles de estrés medio-alto, se encuentran entre los cuartiles 2, 3 y 4 y con base en este concepto estadístico, se podrían asignar valores al “Ia”, considerando los siguientes intervalos:

Sí el índice indicador de asociación “Ia” se percibe como “muy alto”, entonces, toma valores entre 0.76 y 1.0; si se percibe como “alto”, entonces, tomaría valores entre 0.51 y 0.75 y, una asociación “media” tomaría valores entre 0.25 y 0.50. No se considera la asociación “baja” ya que en este caso, los costos de salud no están en función del ejercicio profesional y la búsqueda del éxito.

A manera de ejemplo, si una mujer con edad de 22 años, que labora más de 48 horas semanales, frecuentemente lleva trabajo para su casa (varias veces en

la semana) y sin estudio de postgrado, el indicador de asociación con las patologías del éxito se le calcula de la siguiente manera:

$$Ia = (0.81 + 0.57 + 0.62 + 0.58 + 0.69) / 5 = 0.65$$

Esto indica que el valor total de los costos toxisos, tanto directos como indirectos, se multiplican por 0.65 como indicador subjetivo de asociación, con los niveles de estrés y síndrome de burnout o patologías del éxito.

2. **Costos intangibles:** corresponde a la dimensión de costos toxisos imaginables y se representan con la siguiente ecuación:

$$CINT = prs + pca \quad \text{Ecuación 3.0}$$

$CINT$  = Costos intangibles

$prs$  = Costos de presentismo

$pca$  = Costos por pérdida de conocimiento y experiencia acumulados

**Los costos de presentismo:** se determinan partiendo del cálculo del tiempo de los procesos y de las actividades que son responsabilidad del profesional en condiciones normales; este tiempo se coteja con el tiempo real utilizado en los mismos procesos y actividades y, la diferencia se multiplica por el costo de la hora del profesional. Este resultado se multiplica por un coeficiente de gestión, el cual aumenta el costo en función de los clientes internos o procesos que se afectan por el nivel de productividad del profesional que sufre de estrés o síndrome de burnout.

De lo anterior se deduce la siguiente expresión:

$$prs = [(wr \times cg) - we]se$$

Ecuación 3.1

*prs* = Costo de presentismo

*wr* = Tiempo real de trabajo en horas

*cg* = Coeficiente de gestión

*we* = Tiempo estandar de trabajo en horas

*se* = Salario estandar por hora

*El tiempo real de trabajo*, constituye las horas del mes utilizadas en la elaboración de las responsabilidades asignadas, incluyendo el tiempo de labor extra horario en la oficina o en la casa de habitación.

*El coeficiente de gestión* es un factor multiplicador que estima la afectación en tiempo de otros procesos ejecutados por clientes internos como demoras, reprocesos y paros de otros procesos; se estima subjetivamente y, siempre debe ser mayor a la unidad, pues se parte del supuesto de que la improductividad afecta la cadena del valor agregado de los procesos.

*El tiempo estándar de trabajo*, se puede medir mediante costeo basado en actividades, sin embargo, existe en ingeniería industrial, un método utilizado para medir la carga laboral, llamado “método de los costos estándar subjetivos”, el cual es aplicado en la medición de carga laboral de trabajos administrativos especializados (Gómez & Ordoñez, 2013). Este método será utilizado para el propósito perseguido, adaptando la fórmula original. Se representa con la siguiente fórmula:

$$we = \frac{(Tm + 4Tp + Tm)}{6} \quad \text{Ecuación 3.2}$$

$we$  = Tiempo estandar de trabajo en horas

$Tm$  = Tiempo mínimo

$Tp$  = Tiempo promedio

$Tm$  = Tiempo máximo

*El salario estándar por hora*, se calcula en función del tiempo teóricamente productivo en condiciones normales, es decir, si el año tiene 365 días y para el caso colombiano de estos 365 días, 52 son dominicales, 17 son festivos (feriados), 15 son vacaciones y, 2 son un margen de ausentismo; entonces, 279 días son teóricamente productivos en el año y, los demás se consideran descanso remunerado o permiso remunerado para los días de ausentismo.

Estos días remunerados y no laborados deben ser absorbidos como mayor valor del costo de una hora de trabajo del profesional. En el caso colombiano sería: 279 días productivos y si se multiplican por 8 horas de trabajo diario (jornada legal en Colombia), lo cual derivará como resultado 2.232 horas productivas de trabajo en el año o 186 horas mensuales. Para hallar el costo promedio de la hora de trabajo basta, dividir la remuneración mensual más costos por carga laboral (seguridad social, aportes parafiscales y prestaciones legales y extralegales) entre las horas productivas mensuales. Se deben considerar otros elementos del costo laboral, cuando existan modalidades especiales de remuneración, por ejemplo, el salario integral.

*Los costos por pérdida de conocimiento acumulado*, se calculan con base en el método del *curriculum vitae* (propuesta del autor, ver capítulo anterior)

La fórmula a utilizar será la siguiente:

$$pca = \left[ \left( \frac{(fa + el) \times (1 + Irs)}{evl} \right) \times acp \right] - (y \times acp) \quad \text{Ecuación 3.3}$$

*pca* = Pérdida de conocimiento acumulado

*fa* = Formación académica

*el* = Experiencia laboral

*Irs* = Indicador de reconocimiento social

*evl* = Expectativa de vida laboral

*acp* = Años de congelamiento percibidos (congelamiento o abandono de profesión )

*y* = Ingreso anual (de la ecuación 3.5)

La *formación académica* es la sumatoria de de los costos estimados de pregrado, postgrado, extensión (segunda lengua, diplomados, seminarios y capacitación brindada por la organización) y formación futura como deseo de superación. Su cálculo resulta de aplicar la siguiente ecuación:

$$fa = f_1 + f_2 + f_3 + f_F \quad \text{Ecuación 3.4}$$

*fa* = Formación académica

*f*<sub>1</sub> = Costo presente de formación de pregrado

*f*<sub>2</sub> = Costo presente de formación de postgrado

*f*<sub>3</sub> = Costo presente de formación de extensión

*f*<sub>F</sub> = Costo presente de formación futura

La *experiencia laboral*, se calcula con el nivel de ingreso anual presente, multiplicado por la expectativa de vida laboral y, se expresa con la siguiente ecuación:

$$el = y \times evl \quad \text{Ecuación 3.5}$$

*el* = Experiencia

*y* = Ingreso anual

*evl* = Expectativa de vida laboral (de Ecuación 3.3)

*El indicador de reconocimiento social "Irs"* es un factor multiplicador mayor a la unidad; su objetivo es determinar el valor de la pérdida de experiencia acumulada, en función de la importancia percibida, que para la sociedad y la organización signifique el profesional estudiado.

Se define subjetivamente teniendo en cuenta la interacción del profesional con el medio social, como pertenencia a organizaciones sociales y nivel de responsabilidad en las mismas, producción académica, producción científica, premios, distinciones y, nivel de aceptación por parte de los compañeros de trabajo, entre otros. Para su cálculo, cada uno de estos atributos podría tener un peso específico, según la importancia dada por quien lo calcula.

*La expectativa de vida laboral* es la función que representa el promedio de vida laboral que le resta a un trabajador, con base en la edad autorizada por la legislación laboral de cada país, a efecto de prestar sus servicios profesionales. Particularmente, en Colombia, la expectativa laboral se relaciona con el tiempo o edad requerida para jubilarse o cesar en la actividad laboral, la cual específicamente para el caso de las mujeres, corresponde con la edad de cincuenta y siete (57) años. No obstante, la expectativa laboral pudiera ser mayor a este límite legal.

*Los años de congelamiento percibidos*, constituyen el tiempo que el profesional identifica como no aprovechado para su crecimiento y desarrollo profesional (pocas oportunidades de promoción); es posible incluir los años perdidos proyectados por cambio de rol laboral (cuantos años se pudo haber trabajado si no se abandona la profesión). Este último se presentaría para el caso de abandono de la profesión.

3. *Costos subjetivos*: Estos costos están contenidos en la dimensión de costos imaginables y, tienen que ver con el costo humano, es decir, la afectación de la interacción social familiar y afectiva del profesional en búsqueda del éxito. Para el modelo de costos tóxicos se identifican como “costos psicosociales” y “costos psicoafectivos” y, se expresan mediante la siguiente fórmula matemática:

$$CS = (cps + cpa) \quad \text{Ecuación 4.0}$$

Donde :

CS = Costos subjetivos

cps = Costos psicosociales

cpa = Costos psicoafectivos

Estas categorías de costo corresponden al ámbito de la complejidad humana, los cuales se verán afectados por aspectos representados en niveles de aceptación y de preferencia del profesional por la situación que esté viviendo. Cada uno de estos componentes de los costos subjetivos comprende valoraciones y estimaciones.

Las valoraciones son costos asignables a sucesos negativos vividos por el profesional y, que a su juicio, afectaron su aceptación, vinculación y bienestar socio-afectivo. Se manifiesta con renuncias al disfrute pleno del grupo familiar, rol social, derecho al ocio y al descanso. En estas valoraciones se tendrán en cuenta las consecuencias generadas en el grupo familiar y rol social, tales como pérdida de amigos, pérdida de apoyo familiar y pérdida de apoyo afectivo.

Las estimaciones se relacionan con la valoración de la disponibilidad a pagar por restituir el bienestar perdido. La restitución del bienestar se refiere

entonces, al precio que estaría dispuesto a pagar el profesional por recuperar la tranquilidad y por la restitución del bienestar psicosocial y psicoafectivo. Para esto, se considera pertinente formular al profesional, preguntas simples asociadas con percepción de soledad, de aislamiento, de cansancio emocional y de pérdida de apoyo familiar, entre otros; de modo tal que, al ser respondidas por el mismo, éste indique subjetivamente el nivel de importancia que le da a los sucesos experimentados, en comparación con el propósito de vida.

**4. Percepción de salud física y mental:** Esta valoración denominada para el modelo “costos perceptibles”, se logra con la aplicación de instrumentos psicométricos los cuales muestren los niveles de percepción de éxito o frustración. En virtud de que, el modelo de costos tóxicos tiene como propósito central valorar el costo del éxito del contador público, desde la perspectiva de la pérdida de la salud física y mental, se utiliza el “cuestionario de salud SF- 36”, el cual tiene 36 ítems y un puntaje comprendido entre 0 y 100, siendo 100 la salud óptima y, la tendencia a cero, es un indicador de salud deteriorada.

Su representación matemática es:

$$PS = Ff + Lf + Dc + Rs + Sm + Le + Vf + Pgs \quad \text{Ecuación 5.0}$$

*PS* = Percepción de salud física y mental

*Ff* = Puntaje de funcionamiento físico

*Lf* = Puntaje de limitaciones por problemas físicos

*Dc* = Puntaje de dolor corporal

*Rs* = Puntaje de rol social

*Sm* = Puntaje de salud mental

*Le* = Puntaje de limitaciones por problemas emocionales

*Vf* = Puntaje por vitalidad, energía y fatiga

*Pgs* = Puntaje por percepción general de salud

Los resultados de PS deben guardar un nivel de congruencia con las demás dimensiones planteadas en la Ecuación 1.0, es decir, si los costos toxitosos son altos, el puntaje obtenido del cuestionario SF-36 debe ser bajo; mostrando una salud acorde con los sucesos vividos por el profesional, en materia de salud física y mental derivados del ejercicio de su profesión.

#### *Aplicación hipotética adaptada desde los datos obtenidos en la investigación*

La contadora María Costos Sánchez (nombre ficticio), es egresada en el año 2009 de una importante universidad de Colombia, tiene 32 años de edad, no posee estudios de postgrado, pero desea estudiar una maestría en Gestión Financiera; argumenta que no pudo seguir estudiando porque nunca tuvo tiempo y la empresa no proporcionó las condiciones. En su época de estudiante fue destacada y, en varias oportunidades, logro reconocimiento académico por obtener el promedio crédito más alto con respecto a sus compañeros. Está casada y tiene un hijo. Actualmente, es directora del departamento de contabilidad de una empresa del sector alimentos, de

tamaño mediano dentro del ámbito nacional. Hace cinco años que labora en este cargo, pero se siente estancada porque considera que en la empresa la expectativa de seguir progresando es mínima. Desde hace 10 años labora en la citada empresa.

Las responsabilidades de María le demandan una carga física y mental muy alta, pues en promedio labora 61 horas semanales, la mayoría del tiempo se queda en la oficina y, frecuentemente labora en el lugar de habitación. Por lo general, cada fin de mes labora fines de semana y días festivos hasta altas horas de la madrugada. La contadora manifiesta satisfacción con el salario, mucho compromiso y entrega a la empresa, pero tiene la sensación de que no justifica tanto esfuerzo y sacrificio porque fuera de sentirse estancada percibe que su trabajo está afectando su relación familiar y social.

Por problemas físicos ha consultado varias veces al médico y han asociado sus dolencias con el alto grado de estrés. La dependencia competente en salud y ocupación de la empresa tiene conocimiento de las constantes incapacidades médicas de la profesional, pero consuetudinariamente ello es considerado como algo “normal en la empresa”. La compañía administradora de riesgos profesionales contratada por la empresa por mandato de ley, ha sugerido una actividad de prevención y promoción de la salud en materia de riesgo psicosocial y la empresa ha destinado un rubro para que, desde la psicología positiva, se aborde la temática de prevención del estrés en todos los trabajadores del área administrativa.

Las afecciones físicas de la profesional se manifiestan con dolores musculares en varias partes del cuerpo, principalmente espalda y cuello; problemas gastrointestinales frecuentes, palpitaciones y trastornos del sueño,

lo que le ha generado una disminución en la concentración y en el rendimiento. Desde hace algunos meses, ha desarrollado una conducta irritable la cual ha afectado las relaciones con sus compañeros y compañeras de trabajo, e igualmente, su rol familiar y social.

La situación de salud de María la ha llevado a complementar su seguridad en salud con un contrato de medicina pre pagada y de carácter privado, ya que considera que el sistema de salud del país no le asegura bienestar.

Esta profesional manifiesta sentimientos de soledad, pues por falta de tiempo, no ha podido disfrutar de las actividades sociales y tampoco de su familia y pareja sentimental. El apoyo familiar ya no es el mismo ya que hace aproximadamente seis meses atrás, ha venido teniendo discusiones con su pareja, quien reclama más tiempo y dedicación para él y su hijo. Esta profesional no fuma ni ingiere licor, pero ha notado que su esposo ha incrementado el consumo de licor en los últimos meses, afectando la armonía del hogar y la estabilidad psicoafectiva de la familia. En la actualidad, se encuentra en terapia psicológica por iniciativa propia y han (ella y su esposo) invertido un dinero significativo en terapia de pareja.

Las situaciones relacionadas con el trabajo se han complejizado aún mas debido a lo que el estado colombiano le demanda a los contadores públicos, en lo relativo a las últimas reformas tributarias y a la adopción y aplicación de normas internacionales de información financiera; todo lo que ha incrementado en forma considerable las responsabilidades en materia laboral.

Esta profesional manifiesta estar muy reflexiva frente a su situación laboral y personal, porque no visualiza cambios para su mejora; por el contrario, cree que la situación laboral empeorará, cree que los cinco años en el cargo como

directora del departamento de contabilidad le han quitado más (humanamente) de lo que le han dado (económicamente) y, en consecuencia, ya no se siente tan motivada con el ejercicio de la profesión. Por esto, ha decidido renunciar para buscar otra actividad diferente que le permita recuperar “el tiempo perdido” en su vida social y en el hogar, pero no se ha decidido por asuntos económicos, y por temor a no encontrar algo que mejore su situación profesional.

El caso narrado es una construcción recreada, con información y datos de los instrumentos aplicados, el estado de arte, la literatura de soporte estudiada y las entrevistas efectuadas a expertos; no hay datos que se alejen de la realidad y den visos de sesgo o acomodo.

Este panorama no es el caso de todos los contadores estudiados y observados en el ejercicio de su profesión en Colombia, no obstante, no es extraño en contadores que laboran bajo ciertas condiciones de responsabilidad y exigencia.

No es menos cierto que, los costos tóxicos revelan una realidad oculta, evidenciando el impacto económico y social en la organización, en el trabajo y en la persona en un contexto político y económico, acentuado muchas veces – según criterio del autor- por prácticas extremas propias del modelo de estado y de un ambiente neoliberal globalizado, imperantes en Colombia.

Algunos cálculos como: sumatorias, divisiones, razones, distribuciones porcentuales y funciones propias del costeo tradicional, no se detallan en el desarrollo de la aplicación hipotética, sin embargo, los cálculos de procedimientos propuestos sean nuevos, modificados o adaptados, se detallarán en notas complementarias en el desarrollo de esta aplicación.

Resolviendo la Ecuación 1.0 se obtiene como resultado:

$$CTX = (CC + CI + CS) \equiv Ps$$

$$CTX = 29.105.245 + 64.427.170 + 15.824.451 \equiv 51$$

$$CTX = \$ 109.356.866.00 \equiv 51$$

Este valor por sí solo no representa en mayor medida las realidades ocultas evidenciadas en el desarrollo de la investigación; no se puede reducir a una cifra la magnitud del problema, pero al analizar la congruencia con la percepción de salud, se observa según el puntaje obtenido (51 puntos), ubicado en un intervalo de 0 a 100 puntos, que la contadora percibe su salud como precaria, además ésta ha desmejorado significativamente con respecto al año anterior, lo cual guarda alguna consistencia con los costos toxitosos.

Esta información es punto de partida para efectuar ciertos análisis basados en comparaciones, razones, proporciones e indicadores de gestión, tanto cuantitativos como cualitativos; por ejemplo, con este resultado se podría mostrar la realidad oculta de la siguiente forma:

Los costos toxitosos de un semestre que afectan a la contadora en su contexto y su entorno, tienen un valor de 2.76 veces sus ingresos en un semestre. Este valor se obtiene dividiendo los costos toxitosos entre el ingreso semestral. Estos costos son asumidos por la sociedad, la empresa, los compañeros de trabajo, la contadora y la familia. Si se profundiza en la información en forma desagregada, se observa por ejemplo, que el costo de pérdida de conocimiento y experiencia acumulada, en este caso, es el más significativo, afectando no solo al profesional sino a todo su entorno, sociedad, empresa, rol social y familia.

**Cuadro 24**

**Aplicación hipotética – costos cuantificables**

Costos cuantificables por semestre				
Componentes del costo	Ecuación	Objeto de costo	Información para el cálculo	Valor en \$\$ colombianos
Costos de salud y enfermedad	2.1	Costos de prevención y promoción de la salud "pp"	$pp = \left( \frac{\text{costo total pp}}{\text{Nro personas}} \right) + \text{medicina prepagada}$ <b>Ver nota 1</b>	4,725,000
	2.1	Costos de atención e intervención médica	Sumatoria de costos médicos y de medicamentos asumidos por la empresa, la entidad de medicina pre pagada y la empleada	3,925,000
	2.1	Costos de atención e intervención psicológica y psicosocial	Sumatoria de costos por intervención psicológica más medicamentos	1,824,300
Costos laborales	2.2	Costos por incapacidades	Valor del tiempo de ausentismo por incapacidades de la contadora durante el semestre.	2,425,000
	2.2	costos por permisos remunerados	Costo de permisos remunerados para atender terapia psicológica.	1,725,000
Costos corporativos	2.3	Costo por demoras en el flujo de la información y tiempo ocioso	Sanciones por extemporaneidad mas costos por demoras en la preparación de información del equipo contable partiendo de la fecha de entrega de la información más el tiempo de espera del comité primario financiero de la organización. Se utilizó costos ABC para el valor y costos estándar subjetivos para el tiempo	6,458,000
	2.3	Costo por baja productividad	Al finalizar el semestre anterior, el presupuesto y metas derivadas de la planeación estratégica del departamento contable en función con las metas corporativas se cumplió en 60% ponderado, las estrategias de retroalimentación y costos se explican en la <b>nota 2</b>	12,750,000
Costos de responsabilidad social	2.4	costos por trabajo extra-horario	Diferencia entre horas promedio laboradas en la semana (58 h) y horas teóricas semana (48 h) multiplicado por 24 semanas (semestre) y el resultado, multiplicado por costo promedio hora	10,945,000
Total costo de los componentes de costos cuantificables directos e indirectos				44,777,300
Indicador de asociación con patologías del éxito "Ia"				0.65
<b>Total costo cuantificables = (44,777,300 X 0.65)</b>				<b>29.105.245</b>

Fuente: Elaborado por el autor

### *Cálculo de los costos cuantificables*

El cuadro anterior (21) detalla los componentes de los costos cuantificables con sus respectivos valores y el total. De la ecuación (2.0) se toma el indicador de asociación "Ia" con patologías del éxito, el cual se calcula teniendo en cuenta la ecuación (2.5).

Los datos aplicables a la contadora de referencia, según las variables establecidas son:

$v_1 \rightarrow$  Mujer 0.81

$v_2 \rightarrow$  18 a 39 años 0.57

$v_3 \rightarrow$  mas de 48 horas 0.62

$v_4 \rightarrow$  muy frecuente 0.58

$v_5 \rightarrow$  no tiene postgrado 0.69

El valor total del Indicador de asociación (Ia) es:

$$Ia = (0.81 + 0.57 + 0.62 + 0.58 + 0.69) / 5 = 0.65$$

Por tanto, los costos cuantificables son:

$$CC = (cse + cl + ccp + crs)Ia$$

$$CC = (10.474.300 + 4.150.000 + 19.208.000 + 10.945.000) \times 0.65$$

$$CC = 44.777.300 \times 0.65$$

$$\text{Donde: } CC = \$ 29.105.245$$

Aunque el valor obtenido de la sumatoria de los componentes del costo resulta superior a uno, el sentido del indicador de asociación es revelar un valor menor, ya que no todos los gastos y costos cuantificables podrían estar relacionados con las enfermedades del éxito. Este indicador de asociación se considera alto, por lo que podría tomar valores entre 0.51 y 0.75 (cuartil 3).

El costo total de los programas de prevención y promoción de la salud relacionados con los riesgos psicosociales, como manejo de estrés y ambiente laboral, más la inversión de la empresa en asuntos de psicología positiva para todo el personal administrativo, se distribuyó entre el número de personas que recibieron la intervención. La funcionaria asume el costo de medicina prepagada con una entidad privada, como complemento a la seguridad social brindada por el estado.

En el semestre actual se deben recuperar los indicadores deficientes del semestre anterior y se define por parte de la administración, una adición presupuestal en términos de equipo, insumos y personal, creándose un cargo nuevo denominado “asistente de contador”, promoviendo un empleado actual pero con un sueldo superior y, se contrata un auxiliar contable pro-tempore, que ayude a procesar información acumulada.



#### Aplicación hipotética – costos intangibles

Costos intangibles			
Objetos del costo	Ecuación	Información para el calculo	Valor en \$\$ colombianos
Costos de presentismo	3.1 y 3.2	Actividades ociosas en la oficina, no relacionadas con el desempeño profesional, dispersión, organización inadecuada del trabajo y revisiones reiteradas de información ya procesada	15,814,268
Costos por pérdida de conocimiento y experiencia acumulada	3.3 - 3.4 y 3.5	El costo de la universidad pública en pregrado es considerablemente menos costoso que cualquier universidad privada. Pero la formación de postgrado es demasiado costosa en universidad pública como privada.	48,612,902
<b>Total costos intangibles</b>			<b>64,427,170</b>

Fuente: Elaborado por el autor

## ***Cálculo de los costos intangibles***

### *Costos de presentismo*

Por alguna razón relacionada con condiciones de trabajo y de carácter personal, las responsabilidades de la contadora le están demandando 244 horas de trabajo mensual (61 horas promedio semanal multiplicado por cuatro semanas), mientras que el tiempo de trabajo estándar alcanza el número de 200 horas. Estas 44 horas de más en el mes con respecto al tiempo estándar, deben ser ajustadas al tiempo que como impacto, genera la improductividad del proceso contable y financiero en clientes internos los cuales demandan la información.

Para valorar este impacto, se multiplicaron las horas excedente por un coeficiente de gestión mayor a la unidad, el cual para este caso, se calculó en función de un indicador de gestión en la empresa denominado “días de retraso en la entrega de información” y que para el caso de la contadora, se mide en días de entrega de información financiera al comité primario de gerencia después de la fecha límite, la cual es el quinto día hábil del mes.

En el semestre se presentaron en total 22 días de retraso, a razón de 0.122 del total de días del semestre.

En consecuencia, el coeficiente de gestión se calculó de la siguiente forma:

$$cg = (\text{total días de retraso en entrega de información en el semestre} \div 180 \text{ días}) + 1$$

$$cg = (22 \text{ días} / 180 \text{ días}) + 1$$

$$cg = 0,122 + 1 \quad \text{donde el } cg = 1,122$$

### *Cálculo de los costos de presentismo*

Para la aplicación de la ecuación 3.1 se considera que la información se calcula para el semestre, por tanto, el tiempo real de trabajo se da en horas semestre.

$wr = 1.464$  Tiempo real de trabajo en horas semestre  
 $cg = 1,122$  Coeficiente de gestión  
 $we = 1.200$  Tiempo estándar de trabajo en horas semestre  
 $se = \$ 35.458.00$  Salario estándar por hora

Donde :

$$prs = [(wr \times cg) - we]se$$
$$prs = [(1.464h \times 1,122) - 1.200h] \times 35.458.00 \$/h$$
$$prs = [1.643h - 1.200h] \times 35.458,00 \$/h$$
$$prs = \$15.814.268$$

### *Cálculo de los costos por pérdida de conocimiento y experiencia acumulada*

Aplicando la ecuación (3.3) se tiene:

$$pca = \left[ \left( \frac{(fa + el) \times (1 + Irs)}{evl} \right) \times acp \right] - (y \times acp)$$

$fa = \$78.500.000$  Formación académica (Ecuación 3.4) supuesto  
 $el = \$1.978.556.400$  Experiencia laboral (Ecuación 3.5)  
 $Irs = 1.08$  Indicador de reconocimiento social  
 $evl = 25$  años Expectativa de vida laboral (edad de jubilación menos edad actual)  
 $acp = 5$  años Años de congelamiento percibidos  
 $y = \$79.142.256$  Ingreso anual

Donde :

$$pca = \$ 48.612.902$$

La experiencia laboral “el” se calculó aplicando la ecuación (3.5) para un ingreso anual “y” de \$79.142.256 y una expectativa de vida laboral “evl” de 25 años (57 años jubilación menos edad), el cálculo sería como sigue:

$$el = y \times evl$$

$$y = \$79.142.256 \text{ Ingreso anual}$$

$$evl = 25 \text{ años Expectativa de vida laboral (de Ecuación 3.3)}$$

Donde:

$$el = 79.142.256 \text{ \$/año} \times 25 \text{ años}$$

$$el = \$1.978.556.400$$

El indicador de reconocimiento social no es significativo debido al estancamiento de la contadora; se tiene en cuenta los reconocimientos académicos en el pregrado con un valor subjetivo menor a una décima (0.08), que sumado a la unidad, daría como indicador de reconocimiento social 1.08.

#### ***Estimación de los costos subjetivos:***

Pertencen a la dimensión de los costos imaginables y se parte de la ecuación 4.0

$$CS = (cps + cpa)$$

Donde:

$$CS = \$$$

$$cps = \$11.871.338$$

$$cpa = \$19.785.564$$

#### ***Cálculo de los costos psicosociales y psicoafectivos***

Como se advirtió, esta categoría se asocia con los costos psicosociales y los costos psicoafectivos y, en éstos se incluyen aspectos como la frustración, el deseo de cambio o de mejora y la recuperación de la felicidad. Por tanto, se

harán preguntas relacionadas con estos aspectos, después de una respectiva ambientación sobre el objetivo de la encuesta o entrevista.

Se muestra una lista de categorías tendientes a mejorar el bienestar psicosocial y que no se practican por falta de tiempo, disposición o enfermedad toxitosa. A tal efecto, se proponen para esta aplicación hipotética las siguientes: descanso, esparcimiento, rol social, otras.

Luego se solicita que se coloque en orden de importancia dichas categorías y, con base en éstas, se formulan preguntas como: ¿De sus ingresos mensuales cuánto estaría dispuesto a invertir para recuperar el descanso y el esparcimiento perdido y por cuánto tiempo (meses, años o el resto de vida laboral)?, ¿Cuánto cree usted que podría destinar de sus ingresos para recuperar la interacción con sus amigos y familiares lejanos y por cuánto tiempo?, ¿Mencione alguna actividad social que hacía, que le producía felicidad y bienestar, que por asuntos laborales y de tiempo no pudo volver a disfrutar y quisiera volverla a hacer?, ¿Cuánto estaría dispuesto a destinar de su ingreso mensual y por cuánto tiempo para volver a hacer dicha actividad?

Luego se muestran categorías asociadas con aspectos de deseo de recuperación en el ambiente hogareño y de pareja; se proponen categorías como: rol madre, hijo, rol afectivo, rol de hogar. Se procede de igual forma, elaborando una lista contentiva de los aspectos que se perciban afectados y se colocan en orden de importancia percibida, para proceder a efectuar preguntas que, en su momento, no impacten la sensibilidad de la persona, por tratarse de categorías complejas, sin embargo, se propone como ejemplo: ¿Dada la importancia que le da a (x aspecto, situación o sentimiento) estaría

dispuesta a hacer todo lo posible por recuperarlo o recuperarla y, cuanto de su ingreso mensual y, por cuánto tiempo destinaría para ello?.

Hipotéticamente se calculan los costos psicosociales y los costos psicoafectivos, multiplicando el porcentaje del ingreso mensual que está dispuesta a pagar por cada categoría, y el resultado se multiplica por el número de meses manifestado por la contadora. Omitiendo operaciones matemáticas sencillas, se determinan según la sensación de cansancio, de soledad, de inestabilidad en el hogar y poco disfrute de su hijo y pareja, un costo hipotético del 15% de sus ingresos mensuales durante tres años, para los costos psicosociales y, del 25% del ingreso mensual durante cinco años, para los costos psicoafectivos, relacionados con el tiempo que se ha dedicado a efectuar actividades en su nuevo cargo y que profesionalmente la motivó en sus inicios, pero que según la contadora, el costo personal fue muy elevado.

El cálculo sería:

$$CS = \left( \frac{(y \times dp_1) + (y \times dp_2)}{2} \right)$$

Donde :

$y = \$79.142.256$  Ingreso anual

$dp_1 = 15\%$  disposición a pagar por costos psicosociales

$dp_2 = 25\%$  disposición a pagar por costos psicoafectivos

Nota : Se divide entre dos porque se está calculando por semestre, considerando que este valor está en función de los años de disponibilidad a pagar.

Resolviendo la formula el  $CS = \$15.824.451$

**Valoración de la percepción de salud física y mental:** Existe variedad de instrumentos y métodos para valorar la percepción de salud física y mental. El inventario de Maslach y el instrumento para medir el nivel de estrés,

comprenden dimensiones que muestran datos que sugieren el estado de la salud de quien lo contesta. Se utilizó un instrumento que, por el contenido y definición de sus dimensiones, se acerca al propósito del modelo de costos tóxicos propuesto; en consecuencia, a los fines de la aplicación hipotética se muestran solo algunos aspectos.



<b>Definición de las dimensiones del cuestionario SF-36 y sus respectivos puntajes</b>			
<b>Dimensión</b>	<b>Significado</b>	<b>Nro. de ítems</b>	<b>Puntaje total dims.</b>
Función física	Grado en el que la falta de salud limita las actividades físicas de la vida diaria, como el cuidado personal, caminar, subir escaleras, coger o transportar cargas, y ejecutar esfuerzos moderados e intensos.	10	950
Rol físico	Grado en el que la falta de salud interfiere en el trabajo y otras actividades diarias, produciendo como consecuencia un rendimiento menor del deseado, o limitando el tipo de actividades que se puede ejecutar o la dificultad de las mismas.	4	100
Dolor corporal	Medida de la intensidad del dolor padecido y su efecto en el trabajo habitual y en las actividades del hogar.	2	150
Salud general	Valoración personal del estado de salud, que incluye la situación actual y las perspectivas futuras y la resistencia a enfermar.	5	170
Vitalidad	Sentimiento de energía y vitalidad, frente al de cansancio y desánimo.	4	170
Función social	Grado en el que los problemas físicos o emocionales derivados de la falta de salud interfieren en la vida social habitual.	2	90
Rol emocional	Grado en el que los problemas emocionales afectan al trabajo y otras actividades diarias, considerando la reducción del tiempo dedicado, disminución del rendimiento y del esmero en el trabajo.	3	45
Salud mental	Valoración de la salud mental general, considerando la depresión, ansiedad, autocontrol, y bienestar general.	5	125
Ítem de transición de salud	Percepción del estado de salud con respecto al año anterior	1	50
Total ítems y puntaje		36	1850
<b>Percepción de salud según puntaje promedio</b>		<b>Precaria</b>	<b>51</b>

Fuente: Adaptado por el autor con base en (Vilagut et al., 2005).



El desarrollo de esta investigación brinda una metodología y unos resultados sujeto a discusión, ya que desborda lo estrictamente financiero y profundiza en cuanto a la revelación de complejos fenómenos humanos por medio de representaciones matemáticas. Sus resultados numéricos no pretenden reducir el fenómeno a solo cifras, por el contrario, utilizando estas cifras, se puede dimensionar el problema y hacerlo mensurable, para revelar, sensibilizar y generar conciencia en torno a la necesidad de intervenirlo. A manera de conclusiones se destacan aspectos como:

El ejercicio de la profesión contable, bajo influencia de factores políticos, económicos, ambientales, sociales, organizacionales, laborales e individuales; afecta la salud del profesional; este fenómeno ha sido reconocido como problema, desde hace más de cuatro décadas y estudiado según el rastreo bibliográfico en México, Estados Unidos, Irlanda, Turquía, Nueva Zelanda, Australia, Tailandia, y Barbados. Se inserta la temática en la línea de investigación del comportamiento basada en la conducta, la cual no evidenció desarrollo significativo en América Latina. La teoría contable ha tratado incipientemente conceptos tocados en esta investigación, entre los cuales están los costos provenientes de enfoques emocionales y sensitivos como parte vital de la organización y, cobra importancia como aporte al desarrollo de la teoría del costo, pues son los trabajadores y empleados los componentes más sensibles y significativos al momento de valorar una empresa.

Los estudios efectuados por un sin número de investigadores, han mostrado que este fenómeno es tomado como problema de estudio por la

psicología, la sociología y la administración, pero poco difundido en la literatura contable especializada, a pesar de estar identificado como paradigma de una línea de investigación específica. La mayoría de estudios han abordado el problema desde la investigación cuantitativa y, al respecto, el presente estudio irrumpe metodologías heterodoxas del orden mixto o tercera vía, explorando nuevos caminos en la investigación contable al partir de datos cuantitativos, para explicar fenómenos complejos abordados desde el paradigma emergente de la contabilidad.

El estado juega un papel importante en esta problemática, en el sentido de que toda reforma tributaria ha mostrado incremento en la carga física y mental del contable; más aún específicamente en el caso colombiano, la norma fiscal y su implementación se aleja cada vez mas de la información financiera y contable disponible.

Los antecedentes expresados en investigaciones que fueron parte del estado del arte en el presente estudio, mostraron que en los contadores se evidencian disfunciones e impactos como: el estrés de rol, con sus dimensiones de ambigüedad, conflicto y sobre carga de rol; además, una relación entre la salud mental del contable y los procesos cada vez más complejos de la contabilidad, la auditoría y la gestión tributaria, debido al desborde de la capacidad de respuesta del contable, con la consecuente presencia de altos niveles de estrés y las patologías asociadas.

De algunas de las investigaciones citadas y de esta investigación se observa la necesidad de comprometer a los educadores contables y autoridades en materia educativa para redefinir programas de las asignaturas contables, sincerando las competencias relativas a los procesos contables y de

control, que apunten a la disminución de estas cargas laborales con el ánimo de desarrollar desde la prevención y promoción de la salud del individuo y de la comunidad contable, mecanismos de protección y alerta temprana.

El síndrome de burnout incluye tres dimensiones: cansancio emocional, realización personal y despersonalización; con respecto a esta última, no se obtuvo una relación significativa con los indicadores del síndrome (a diferencia de todos los resultados observados en contadores de Estados Unidos). Se confirmó entonces que, en todos los estudios de burnout en contadores públicos revisados, la realización personal no mostró asociaciones significativas con este síndrome, es decir, la mayoría de contadores, a pesar de su percepción de cansancio emocional manifestado en fatiga, no se siente con una realización personal baja, evidenciándose una posible condición workaholic o adicción al trabajo, con manifestaciones de engagement o disposición positiva frente al trabajo, tipificando una conducta exitista de alto impacto para la organización, la familia y su rol social.

Los resultados de la prueba de independencia mostraron en principio, un rechazo de la hipótesis nula para las variables sexo, edad, años de experiencia en el cargo, horas semanales de trabajo, frecuencia de trabajo en la casa y nivel de satisfacción salarial para ambos resultados (estrés y burnout). Al comprobar la funcionalidad del modelo de regresión logística para determinar la asociación de las variables con los resultados de síndrome de burnout, se obtuvo una capacidad predictiva de 23,9% lo cual indica que la variabilidad de la probabilidad de presentar síndrome de burnout en grado medio-alto es explicado por el grupo de variables edad, área de trabajo, horas promedio laboradas semanalmente, frecuencia de trabajo realizado en casa y

nivel de satisfacción salarial. De igual forma, la asociación de las variables con los resultados de los niveles de estrés se obtuvo una capacidad predictiva de 23,6%, lo cual indica que la variabilidad de la probabilidad de presentar estrés en grado medio-alto es explicado por las variables sexo, nivel de mando del cargo, horas promedio laboradas semanalmente, frecuencia con que realiza labores de trabajo en su casa y nivel de satisfacción salarial. Estas tres últimas variables que mostraron asociación tanto con resultados de estrés y síndrome de burnout, también mostraron asociación con la dimensión de “cansancio emocional” del síndrome de burnout; explicando en parte el hecho de que, no es la profesión la precursora de la enfermedad, es la carga laboral que requiere de alta dedicación y, la cual según la percepción de los contadores estudiados y la literatura revisada, no se ve compensada con la remuneración salarial.

La exitodinámica empresarial, designación que se le dio a las filosofías del éxito utilizadas desde algunos estilos administrativos, se toman en este estudio como motivadoras de conductas que determinan en algunos contables la presencia de enfermedades del éxito, pues estimularon políticas de productividad y rendimiento en clara relación con motivaciones de realización personal y del alcance del éxito con mayor recurrencia en su momento, en la naciente interpretación postmoderna de la dinámica social y con coherencia espacial, temporal y filosófica con el modelo económico que dio origen al neoliberalismo, desarrollando como conducta patológica la búsqueda del éxito a cualquier precio denominado exitismo.

Las variables y categorías tóxicas propuestas en esta investigación involucran también el concepto de “PWE (siglas en inglés) ética protestante

del trabajo”, identificando una fuerte carga apologética en las filosofías del éxito precursoras del exitismo y, que se mantiene en la actualidad, como una interpretación desviada del sentido del liderazgo servidor que a juicio del autor, promueve el sincretismo cristiano. La revisión bibliográfica confirmó la afirmación de Oates (1971) citado por Furnham (2006), en el sentido de que una gran parte de la sociedad estadounidense piensa que el individuo que es adicto al trabajo goza de una virtud religiosa; es una forma de patriotismo, es la manera de ganar amigos e influir en los demás, es la forma de conservar la salud y la sensatez. La influencia norteamericana en las prácticas contables no está lejana de influencias de este tipo derramadas a lo largo de los países latinoamericanos con las consecuencias que muestra esta investigación.

Los determinantes de las enfermedades del éxito y las variables y categorías tóxicas propuestas como taxonomía en esta investigación, son el resultado de una integración de conceptos interrelacionados dinámicamente como la productividad y la riqueza, las cuales son promovidas desde la exitodinámica con su carga apologética, dentro de un contexto postmoderno y unas prácticas económicas neoliberales.

Cuantificar lo cuantificable, valorar lo imaginable y estimar lo incosteable son las dimensiones que se ofrecen a la comunidad académica para su discusión dentro de un modelo matemático que, mide y valora el alcance del éxito del profesional de la contaduría pública, desde la perspectiva de la pérdida de la salud física y mental. Sus resultados e interpretación abren una puerta la cual muestra un camino que conduce a la humanización del desempeño profesional del contador público colombiano.



- Almer, E. D., & Kaplan, S. E. (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. doi:10.2308/bria.2002.14.1.1.
- Álvarez, C. (2010). *Hacia un nuevo modelo de valoración de intangibles*. Tesis doctoral. Universitat Jaume I. Recuperado a partir de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/tesis?codigo=21905>.
- Arcila, L. G. (2003). *Costos hospitalarios y grupos relacionados de diagnóstico*. Medellín: Hospital Universitario San Vicente De Paúl.
- Argyris, C. (1953). Human Problems with Budgets. *Harvard Business Review*, 31(1), 97-110.
- Constitución Política de Colombia (1991). Asamblea Nacional Constituyente. *Gaceta Oficial de la República de Colombia*, 116, Julio 20, 1991.
- Astron, M. (1999). *Piense actúe y triunfe*. (Vol. 1). Santa Fe de Bogotá.
- Ausfelder, T. (2002). *Mobbing: el acoso moral en el trabajo*. Océano Ámbar, S.A.
- Ballesteros, L. A. (2005). La noción beruf en la sociología de Max Weber y su inserción en la sociología de las profesiones. *Sociológica*, 20(59), 61-91.
- Bartunek, J. M., & Reynolds, C. (1983). Boundary spanning and public accountant role stress. *The Journal Of Social Psychology*, 121(1st Half), 65-72.
- Bastarrachea, R., Laviada, H., & Vargas, L. (2001). La obesidad y enfermedades relacionadas con la nutrición en Yucatán. *Rev Endocrinol Nutr*, 9(2), 73-76.

- Baylos, A. (1991). *Derecho del trabajo: modelo para armar*. Valladolid, España: Editorial Trotta.
- Beck, U., Borrás, M. R., Navarro, J., & Jiménez, D. (1998). *La sociedad del riesgo*. Paidós Barcelona. Recuperado a partir de <http://aprendoamoyconservoamicomunidad.yolasite.com/resources/la%20sociedad.pdf>
- Beehr, T., Walsh, J., & Taber, T. (1976). Relationship of Stress to Individually and Organizationally Valued States - Higher Order Needs as a Moderator. *Journal of Applied Psychology*, 61(1), 41.
- Beehr, T., Welsh, J., & Taber, T. (1976). Relationship of stress to individually and organizationally valued states: Higher order needs as moderator. *Journal of Applied Psychology*, 61(1), 41-47.
- Bird, F. E., & Germain, G. L. (1985). *Practical Loss Control Leadership*. Loganville, Georgia: International Loss Control Institute, Incorporated.
- Birnberg, J. G. (2000). The Role of Behavioral Research in Management Accounting Education in the 21st Century. *Issues in Accounting Education*, 15(4), 713-728.
- Bokemeier, L., Bokemeier, J., & Tipgos, M. (1990). *Burnout among men and women CPAs*. Paper presented at the Annual Meeting of the American Accounting Association, no publicado. Toronto, Canadá.
- Bokemeier, L., Lorentzen, J., Bokemeier, J., & Tipgos, M. (1995). *Work and family factors associated with burnout among women CPAs*. Paper presented at the Midwest Regional Meetings of the American Accounting Association, Detroit, MI.
- Brace, N., & Kemp, R. (2006). *SPSS for Psychologists*. Third Edition 3rd edition by Brace | 0805860851 | 9780805860856 | Chegg.com. Recuperado a partir de <http://www.chegg.com/textbooks/spss-for-psychologists-third-edition-3rd-edition-9780805860856-0805860851>.
- Braudillard, J. (1988). *Cultura y simulacro. Kairos*.

- Brotheridge, C. M. (1999). Stress and Job Performance: Theory, Research, and Implications for Managerial Practice. *Personnel Psychology*, 52(4), 1086-1089.
- Bueno, S. E. (2003). *La investigación científica: teoría y metodología*. Universidad Autónoma de Zacatecas, Unidad Académica de Ciencias Sociales. Recuperado a partir de [http://scholar.google.es/scholar?q=la+investigacion+cientifica%3A+teoria+y+metodologia+eramis+bueno+sanchez&btnG=&hl=es&as\\_sdt=0%2C5](http://scholar.google.es/scholar?q=la+investigacion+cientifica%3A+teoria+y+metodologia+eramis+bueno+sanchez&btnG=&hl=es&as_sdt=0%2C5).
- Cadogan-McClean, C. A. (2009). *An examination of resilience: Its relationship to work stress among accountants practicing in Barbados* (Ph.D.). Ann Arbor, United States. Recuperado a partir de <http://search.proquest.com/docview/305164025/abstract/13D11CF37E37FCC4DB5/1?accountid=43746>
- Callinicos, A. (1998). *Contra el postmodernismo. Una crítica marxista*. Bogotá: Ed. El Áncora Editores. Recuperado a partir de <http://ubvmerida.sytes.net/BIBLIOTECA/GESTION%20SOCIAL/DECIMO%20SEMESTRE/UC%20El%20Socialismo%20en%20el%20Siglo%20XXI/Bibliograf%C3%ADa%20recomendada/Tema%20III/Contra%20el%20Postmodernismo%20Callinicos.pdf>.
- Calvo, A. (2007). Sociología de la profesión contable en Colombia. *Contaduría Universidad de Antioquia*, 50, 77-92.
- Capcha, C. J. (2003). Epistemología y valoración de los activos intangibles. *Metrología Contable Contemporánea. Instituto Contabilidad y Desarrollo ICODE*, 20.
- Casuso, L. (2008a). *El estrés, problema del siglo - Como entenderlo*. Recuperado a partir de <http://www.youtube.com>
- Casuso, L. (2008b). *El estrés, problema del siglo - Etiología*. Recuperado a partir de <http://www.youtube.com>
- Casuso, L. (2008c). *El estrés, problema del siglo - Terapias*. Recuperado a partir de <http://www.youtube.com>

- Cherrington, D. J. (1980). *The work ethic: Working values and values that work* (Amacom.). Recuperado a partir de <http://web.ebscohost.com/ehost/pdfviewer/pdfviewer?vid=4&sid=bdc0cb40-5fbc-4716-8b9e-ed11c65b4a5e%40sessionmgr12&hid=22>
- Choo, F. (1986). Job Stress, Job Performance, and Auditor Personality Characteristics. *Auditing*, 5(2), 17.
- Churchill, G., Ford, N., & Walker, O. (1976). Organizational climate and job satisfaction in the United States. *Journal of Marketing Research*, 323-332.
- Chuwiruch, W., Mahatham, A., Pawapootanont, S., Peemane, J., Saolom, D., Thongkam, M., & Ussahawanitchakit, P. (2009). Effects of job burnout on intention to leave a workplace of CPAs in Thailand. *European Journal of Management*, 9(4), 199+.
- Ciftcioglu, A. (2011). Investigating Occupational Commitment and Turnover Intention Relationship with Burnout Syndrome. *Business and Economics Research Journal*, 2(3), 109-119.
- Cluskey, G. R., & Vaux, A. C. (1997). Is Seasonal Stress a Career Choice of Professional Accountants? *Journal of Employment Counseling*, 34(1), 7-19. doi:10.1002/j.2161-1920.1997.tb00452.x
- Collins, K. M., & Killough, L. N. (1992). An empirical examination of stress in public accounting. *Accounting, Organizations and Society*, 17(6), 535-547. doi:10.1016/0361-3682(92)90012-H
- 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.). Cyted, Ripsol.
- Congreso de la República de Colombia. *Ley 1562.* , Pub. L. No. 1562 (2012). Recuperado a partir de <http://wsp.presidencia.gov.co/Normativa/Leyes/Documents/ley156211072012.pdf>

- Congreso de la República de Colombia. *Ley 73* (1935).
- Congreso de la República de Colombia. *Ley 43* (1990). Recuperado a partir de <http://scholar.google.es/scholar?hl=es&q=ley+43+de+1990&btnG=&lr=>
- Congreso de la República de Colombia. *Ley 222* (1995).
- Congreso de la República de Colombia. *Ley 1616*. Pub. L. No. 1616 (2013).
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management. The Academy of Management Review*, 18(4), 621.
- Cuevas, R. J. (2012). *Matemática para la toma de decisiones*. Instituto Tecnológico Superior de Calkini. Recuperado a partir de <http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r76474.PDF>.
- Dale, K., & Fox, M. L. (2008). Leadership Style and Organizational Commitment: Mediating Effect of Role Stress. *Journal of Managerial Issues*, 20(1), 109-130.
- Danna, K., & Griffin, R. W. (1999). Health and Well-Being in the Workplace: A Review and Synthesis of the Literature. *Journal of Management*, 25(3), 357-384.
- De la Garza Toledo, E., Ospina, J. C. C., Pérez, M. A. O., & Retamozo, M. (2007). Crítica de la razón para-post moderna (Sennet, Bauman, Beck). *Revista Latinoamericana de Estudios del Trabajo (RELET)*, 12(19), 9-38.
- De la Garza, E., Ospina, J., Pérez, M., & Benítez, M. (2008). Crítica de la razón para postmoderna (Sennet, Bauman, Beck). *Revista Latinoamericana de Estudios del trabajo*, Año 13(19), 9-37.
- Delmau, I. (2008). *Evaluación de la carga mental en tareas de control: técnicas subjetivas y medidas de exigencia*. Tesis Doctoral. Universitat Politècnica de Catalunya, Barcelona-España. Recuperado a partir de <http://www.tdx.cat/handle/10803/6777>.

- Donnelly, D. P., Quirin, J. J., & O'Bryan, D. (2003). Auditor Acceptance of Dysfunctional Audit Behavior: An Explanatory Model Using Auditors' Personal Characteristics. *Behavioral Research in Accounting*, 15, 87.
- Donnelly Jr., J. H., & Ivancevich, J. M. (1975). Role Clarity and the Salesman. *Journal of Marketing*, 39(1), 71-74.
- Dubinsky, A. J., & Mattson, B. E. (1979). Consequences of Role Conflict and Ambiguity Experienced by Retail Salespeople. *Journal of Retailing*, 55(4), 70.
- Dubos, R. (1965). El hombre y su ambiente. *Bol. de la Of. Sanit. Panamericana*, 101.
- Duque, M. I., Gómez, L. F., & Osorio, J. A. (2009). Análisis de los sistemas de costos utilizados en las entidades del sector salud en Colombia y su utilidad para la toma de decisiones. *Revista Digital del Instituto Internacional de Costos*, (5), 495-525.
- Figler, H. (1980). Managing stress. *Management Accounting*, 62(2), 22-28.
- Fisher, R. T. (2001). Role Stress, the Type A Behavior Pattern, and External Auditor Job Satisfaction and Performance. *Behavioral Research in Accounting*, 13, 143.
- Fogarty, T. J., Singh, J., Rhoads, G. K., & Moore, R. K. (2000a). Antecedents and consequences of burnout in accounting: Beyond the role stress model. *Behavioral Research in Accounting*, 12, 31-68.
- Fogarty, T. J., Singh, J., Rhoads, G. K., & Moore, R. K. (2000b). Antecedents and consequences of burnout in accounting: Beyond the role stress model. *Behavioral Research in Accounting*, 12, 31-68.
- Funes, Y., & Hernández, C. (2001). Medición del valor del capital intelectual. *Revista Contaduría y Administración*, (203), 45-57.
- Furnham, A. (2006). *Psicología Organizacional: El comportamiento del individuo en las organizaciones*. Oxford.

- Freeman, F. H. (1981). The Work Ethic: Working Values and Values that Work - Librarian. *Issues & Observations*, 1(4), 4-5.
- Friedman, M., Rosenman, R., & Carroll, V. (1958). Changes in the serum cholesterol and blood clotting time in men subjected to cyclic variation of occupational stress. *Circulation*, 17(5), 852-861.
- Galeano, M. E. (2004). *Diseño de proyectos en la investigación cualitativa*. Medellín: Universidad Eafit. Recuperado a partir de <http://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=ufsZQkjMUFEC&oi=fnd&pg=PA11&dq=dise%C3%B1o+de+proyectos+en+la+investigacion+cualitativa+mar%C3%ADa+eumelia+galeano&ots=4BxwTuZPg&sig=soSTlBBnfwOb-skFL4Jh9ITX5k>
- García, A. F. (s. f.). *Costos de la enfermedad. Valoración del costo por tratamientos*. Recuperado a partir de <http://www.bvs.sld.cu/revistas/infd/n1211/infd091211.htm>
- Galindo, J. (1994). *Entre la exterioridad y la interioridad. Apuntes para una metodología cualitativa*. ITESO. Recuperado a partir de <http://rei.iteso.mx/handle/11117/140>
- Gil-Monte, P. R., & Peiró, J. M. (1997a). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Síntesis.
- Gil-Monte, P. R., & Peiró, J. M. (1997b). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Síntesis.
- Gil-Monte, P. R. (2004). *El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar*. Pirámide.
- Gil-Monte, P. R. (2012). Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. *Revista Perú. Med. exp. salud pública*, 29(2), 237-241.
- Gisbert, R. (1997). *El costo de la enfermedad en España: el costo de las enfermedades cardiovasculares*. Barcelona: Grupo MSD.

- Gómez, L. I., & Ordoñez, W. A. (2013). Guía medición de cargas de trabajo. *Departamento Administrativo de la Función Pública República de Colombia*, 2(1), 1-39.
- Grimaldi, J. V., & Simonds, R. H. (1991). *La seguridad industrial: su administración*. Alfaomega ; Madrid : Ra-Ma.
- Haskins, M. E., Baglioni, J., & Cooper, C. L. (1990). An investigation of the sources, moderators, and psychological symptoms of stress among audit seniors. *Contemporary Accounting Research*, 6(2), 361-385.
- Hellriegel, D., & White, G. E. (1973). Turnover of Professionals in Public Accounting: A Comparative Analysis. *Personnel Psychology*, 26(2), 239-249.
- Hendriksen, E. S. (1970). *Accounting theory*. R. D. Irwin.
- Hernández, I. K. M. (2005). *El capital intelectual como una estrategia competitiva para las empresas en la Ciudad de Puebla*. Tesis de licenciatura en contaduría y finanzas. Universidad de las Américas Puebla, Cholula Puebla México. Recuperado a partir de [http://catarina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/ladi/mosso\\_h\\_ik/capitulo2.pdf](http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/ladi/mosso_h_ik/capitulo2.pdf)
- Hernández, R. H., Collado, C. F., & Lucio, P. B. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta.). McGraw-Hill Interamericana. Recuperado a partir de [http://books.google.es/books?id=4\\_kPwAACAAJ&dq=roberto+hernandez+sampieri&hl=es&sa=X&ei=MJUNUf28L4To9ATBl4CICw&ved=0CDMQ6AEwAQ](http://books.google.es/books?id=4_kPwAACAAJ&dq=roberto+hernandez+sampieri&hl=es&sa=X&ei=MJUNUf28L4To9ATBl4CICw&ved=0CDMQ6AEwAQ)
- Hidalgo, P. C. (2003). *Gestión de costos hospitalarios*. Bogotá: Ecoe Ediciones.
- Hobfoll, S. E. (1988). *The ecology of stress*. New York: Hemisphere.
- Irigoyen, E. (s. f.). *El costo de las Emociones en la Empresa: De la Esperanza al Sabor del Fracaso*. Recuperado a partir de <http://quironph.wordpress.com/2012/09/12/el-costo-de-las-emociones-en-la-empresa-de-la-esperanza-al-sabor-del-fracaso/>

- Jackson, D., Firtko, A., & Edenborough, M. (2007). Personal resilience as a strategy for surviving and thriving in the face of workplace adversity: a literature review. *Journal of Advanced Nursing*, 60(1), 1-9.
- Jackson, S. E., Turner, J. A., & Brief, A. P. (1987). Correlates of burnout among public service lawyers: SUMMARY. *Journal of Occupational Behavior (1986-1998)*, 8(4), 339.
- Jones, A. (2007). *Antecedents and consequences of lifestyle choice in public accounting* (Ph.D.). Ann Arbor, United States. Recuperado a partir de <http://search.proquest.com/docview/304705295/abstract/13CEEC2B1C649963D47/19?accountid=43746>
- Kalbers, L. P., & Fogarty, T. J. (2005). Antecedents to Internal Auditor Burnout. *Journal of Managerial Issues*, 17(1), 101-118.
- Kamenetzky, G. V., Cuenya, L., Elgier, A. M., López Seal, F., Fosacheca, S., Martin, L., & Mustaca, A. E. (2009). Respuestas de frustración en humanos. *Terapia psicológica*, 27(2), 191-201.
- Kelley, T., & Seller, R. E. (1982). Auditor stress and time budgets. *The CPA Journal (pre-1986)*, 52(000012), 24.
- Kelly, T., & Barrett, M. (2011). The Leading Causes and Potential Consequences of Occupational Stress: A Study of Irish Trainee Accountants. *Irish Accounting Review*, 18(2), 31-55.
- Kusel, J., & Deyoub, N. (1983). Internal auditor burnout. *Internal Auditor*, 40(5), 22-25.
- Larson, L. L. (2011). Gender Differences in Internal Auditor Job Burnout. *Internal Auditing*, 26(1), 11-18.
- Larson, L. L., & Murff, E. J. T. (2006). An Analysis of Job Stress Outcomes Among Bank Internal Auditors. *Bank Accounting & Finance (08943958)*, 19(4), 39-43.

- Llambías, J. (2003). Los desafíos inconclusos de la salud y las reflexiones para el futuro en un mundo globalizado. *Revista Cubana de Salud Pública*, 29(3), 236–245.
- Loaiza, E. (2010). Las organizaciones tóxicas: consecuencia fatal de una organización exitosa que pierde su camino. *UNACIENCIA, Revista de Estudios e Investigaciones*, 2(4), 37-48.
- Loaiza, E. (2012). *Niveles de estrés y Síndrome de Burnout: Exploración en Contadores Públicos Colombianos año 2010* (Trabajo de investigación para optar al título de Administrador en Salud con Énfasis en Gestión Sanitaria y Ambiental). Universidad de Antioquia, Facultad Nacional de Salud Pública Medellín.
- 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.hrmr.2007.08.001
- Lyotard, J. F. (1982). *La Postmodernidad*. Gedisa.
- Mansilla I. (1997). *Maslach Burnout Inventory* (Maslach, C. y Jackson, S.E. 1981; 1986). Seisdedos. Recuperado a partir de <http://www.psicologiaonline.com/ebooks/riesgos/anexo13.shtml>.
- Mantilla, S. A. (2004). *Capital intelectual y contabilidad del conocimiento* (3<sup>ra</sup>. ed.). Bogotá. Colombia: Ecoe Ediciones.
- Martínez, F. (2012). Fenomenología como método de investigación: Una opción para el profesional de enfermería. *Enf Neurol (Mex)*, 11(2), 98-101.
- Marx, K. (2000). *El capital Tomo 1.Vol III*. Siglo XXI.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job Burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422. doi:10.1146/annurev.psych.52.1.397

- Maslach C, & Jackson S. (1997). *MBI inventario «burnout» de Maslach, síndrome del quemado por estrés laboral asistencial, manual*. Madrid: TEA.
- Meyer, J. P., Allen, N. J., & Smith, C. A. (1993). Commitment to Organizations and Occupations: Extension and Test of a Three-Component Conceptualization. *Journal of Applied Psychology*, 78(4), 538-551.
- Miller, A., Springen, G., Murr, A., & Cohen, D. (1988). Stress on the job. *Newsweek*, pp. 40-45.
- Ministerio de Protección Social de Colombia (2008). *Resolución 2646*.
- Ministerio de la Protección Social de Colombia. (1996). *Programa de vigilancia epidemiológica de factores de riesgo psicosocial*.
- Mira, K., Salazar, V., & Urán, K. (2005). *Aproximaciones teóricas y hallazgos empíricos sobre el síndrome de burnout. Estado de arte*. Universidad Pontificia Bolivariana, Medellín. Recuperado a partir de [http://eav.upb.edu.co/banco/sites/default/files/files/TESISSINDROME\\_BURNOUT.pdf](http://eav.upb.edu.co/banco/sites/default/files/files/TESISSINDROME_BURNOUT.pdf)
- Montoya, J., & Posada, I. (2007). *Estudio documental sobre los Factores de Riesgo Psicosociales presentes en las personas que laboran en las áreas administrativas. Medellín.2007*. Universidad de Antioquia, Medellín, Facultad Nacional de Salud Pública.
- Montes, S. C. A., Soto, M. E., & Valencia, S. J. (2006). *Paradigmas en contabilidad* (1° ed., Vols. 1-300, Vol. 1). Cali, Colombia: Artes gráficos Ltda. Recuperado a partir de [http://eutimiomejia.com/textos/pdf/LIBRO\\_PARADIGMA\\_EN\\_CONTABILIDAD.pdf](http://eutimiomejia.com/textos/pdf/LIBRO_PARADIGMA_EN_CONTABILIDAD.pdf)
- Moore, J. E. (2000). One Road to Turnover: An Examination of Work Exhaustion in Technology Professionals. *MIS Quarterly*, 24(1), 141-168.
- Moreno, B. (2007). *Psicología de la personalidad: procesos* (Madrid.). España: Thomson. Recuperado a partir de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=282646>

- Morse, J. M. (2003). *Asuntos críticos en los métodos de investigación cualitativa*. Medellín Facultad de Enfermería: Editorial Universidad de Antioquia. Recuperado a partir de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/libro?codigo=320392>
- National defunct lab. (2010). *Statical package for de social sciences*.
- Nevado, D., & López, V. R. (2000). ¿Cómo medir el capital intelectual en una empresa? *Revista Partida Doble*, 115, 42-53.
- Oates, W. (1971). *Confessions of a workaholic*. World, Nueva York.
- OIT. (1986). *Factores psicosociales en el trabajo: reconocimiento y control*. Ginebra: OIT.
- O'Brien, G. (1998). El estrés laboral como factor determinante de la salud. En *Estrés laboral y salud* (pp. 61-77). Madrid: Biblioteca nueva.
- 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.
- Padwe, G. W. (1994). Workload compression: A top agenda item. *The Tax Advisor*, 25(8), 510-512.
- Pedhazur, E. J. (1982). *Multiple regression in behavioral research*. Fort Worth: Holt, Rinehart and Winston.
- Peiró, J., & Prieto, F. (2002). La Aproximación Psicológica al Trabajo en un Entorno Laboral Cambiante. En *Tratado de psicología del trabajo. Volumen I: La actividad laboral en su contexto* (2002.<sup>a</sup> ed., Vol. I). Vellehermoso, Madrid: Síntesis, S.A. Recuperado a partir de <http://www.lalibriadelau.com/a-p20629>
- Peombo, C. (2008). Costos y gestión en servicios de salud: una revisión de la literatura. *Quantum: revista de administración, contabilidad y economía*, 3(1), 55-74.

- Phillips, J., & de Lange, P. (2006). The Effect of the Introduction of Gst on Accountants' Job Satisfaction and Burnout. *Australian Accounting Review*, 16(3), 52-59.
- Pina, M. V. (1988). Aplicaciones en contabilidad de los modelos descriptivos de H.1.P. *Cuadernos Aragoneses de Economía*, Vol. 12, pp. 207-227.
- Pines, A. ., & Aronson, E. (1989). Career Burnout: Causes and Cures. *FBI Law Enforcement Bulletin*, 58(12), 15.
- Piñuel, I. (2004a). *Neomanagement: Jefes tóxicos y sus víctimas*. Aguilar.
- Piñuel, I. (2004b). *Neomanagement: Jefes tóxicos y sus víctimas* (2004.<sup>a</sup> ed.). Aguilar.
- Presidencia de la República de Colombia. *Decreto 2373*, Pub. L. No. 2373 (1956).
- Presidencia de la República de Colombia. *Decreto 410*, Pub. L. No. 410 (1971).
- Ramírez, H., & Torres, A. (2004). *Diseño de un proceso metódico de costeo de la accidentalidad en Occidental de Colombia Inc. Distrito* (Tesis de pregrado Ingeniero Industrial). Pontificia Universidad Javeriana, Bogotá. Recuperado a partir de <http://www.javeriana.edu.co/biblos/tesis/ingenieria/tesis136.pdf>.
- Ramiro, E. D., Valdehita, S. R., García, J. M., & Moreno, L. L. (2010). Estudio Psicométrico del Índice de Carga Mental NASA-TLX con una Muestra de Trabajadores Españoles. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(3), 191-199.
- Rasch, R. H., & Harrell, A. (1990). The impact of personal characteristics on the turnover behavior of accounting professionals. *Auditing*, 9. Recuperado a partir de <http://search.proquest.com/docview/216731763/13D21679087206A53C1/1?accountid=43746>

- Rebele, J. E., & Michaels, R. E. (1990). Independent auditors' role stress: Antecedent, outcome, and moderating variables. *Behavioral Research in Accounting*, 2, 124.
- Redd, T. C. ., Moyes, G. D. ., & Sun, J. (2011). African-American Accountants Then and Now: A Longitudinal Study of Factors Influencing Perceptions of the Workplace. *Journal of Accounting, Business & Management*, 18(2), 1-16.
- Regalado, A. M., Peralta, R. E., & González, C. R. (2008). Cómo hacer un modelo matemático. *Temas de ciencia y tecnología*, 12(35), 9-18.
- Rizzo, J. R., House, R. J., & Lirtzman, S. I. (1970). Role Conflict and Ambiguity in Complex Organizations. *Administrative Science Quarterly*, 15(2), 150-163.
- Rodríguez, C. (1998). El estrés como enfermedad profesional. En *Protocolos para el diagnóstico de enfermedades ocupacionales* (Bogotá.). Sociedad Colombiana de Medicina del Trabajo.
- Rose, R. (1983). Burnout. *Journal of Accountancy*, 156(4), 22-25.
- Rosenzweig, S. (1967). Revised Criteria for the Group Conformity Rating of the Rosenzweig Picture-Frustration Study, Adult Form. *Journal of Projective Techniques and Personality Assessment*, 31(3), 58-61.
- Sanders, S. (1998). How to keep burnout from becoming one more side effect of busy season. *Accounting Office Management and Administration Report*, 98(1), 2-3.
- Santos, G., Durán, M., Bello, L. U., & Urquijo, W. F. (1975). Acerca de los" paradigmas contables. *American Sociologist*, 157.
- Schall, P. L., Dobson, M., & Rosskam, E. (2011). *Trabajo no saludable: causas, consecuencias, curas* (Universidad de los Andes.). Bogotá, Colombia: Ediciones Unidas.
- Senatra, P. T. (1980). Role Conflict, Role Ambiguity, and Organizational Climate in a Public Accounting Firm. *Accounting Review*, 55(4), 594-603.

- Shellenbarger, S. (1998, enero 21). Accounting Firms Battle to Be Known As Best Workplaces. *Wall Street Journal, Eastern edition*, p. B1. New York, N.Y., United States.
- Sennet, R. (2006). *La cultura del nuevo capitalismo*. Anagrama.
- Spector, P. E., & Fox, S. (2005). The stressor-emotion model of counterproductive work behavior. *Washington, DC: American Psychological Association*, 151-174.
- Sprecher, S., & Fehr, B. (2005). Compassionate love for close others and humanity. *Journal of Social and Personal Relationships*, 22(5), 629–651.
- Stora, J. B. (1992). *El Estrés*. Publicaciones Cruz O., S.A.
- Sweeney, J. T., & Summers, S. L. (2002a). The Effect of the Busy Season Workload on Public Accountants' Job Burnout. *Behavioral Research in Accounting*, 14(1), 223-245. doi:10.2308/bria.2002.14.1.223
- Sweeney, J. T., & Summers, S. L. (2002b). The Effect of the Busy Season Workload on Public Accountants' Job Burnout. *Behavioral Research in Accounting*, 14, 223.
- Tabachnick, B. G., & Fidell, L. S. (2006). *Using Multivariate Statistics (5th Edition)*. Needham Heights, MA, USA: Allyn & Bacon, Inc.
- Torres, Y. (2013). *Medición de carga laboral, análisis de sistemas administrativos*. Universidad Modular Abierta, San Salvador. Recuperado a partir de <http://empleo.universiablogs.net/files/28038125-Medicion-d-Carga-Laboral.pdf>.
- Toro A., F. (1990). *Desempeño y Productividad: Contribuciones de la Psicología Ocupacional (Medellín Colombia)*. Medellín: Cincel Ltda.
- Universidad Modular Abierta, U. (2013). *Medición de carga laboral, análisis de sistemas administrativos*. Universidad Modular Abierta, San Salvador. Recuperado a partir de

<http://empleo.universiablblogs.net/files/28038125-Medicion-d-Carga-Laboral.pdf>

- Ussahawanitchakit, P. (2008a). 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.
- Ussahawanitchakit, P. (2008b). Building job satisfaction of certified public accountants (cpas) in thailand: effects of role stress through role conflict, role ambiguity, and role overloadun. *Journal of the Academy of Business & Economics*, 8(2), 12-22.
- Uyar, S., & Erdinc, S. B. (2011). Muhasebe personelinin iş doyumu ve tükenmişlik düzeyi. (Turkish). *World of Accounting Science*, 13(1), 213-232.
- Vagg, P. R., & Spielberger, C. D. (1998). Occupational stress: measuring job pressure and organizational support in the workplace. *Journal of occupational health psychology*, 3(4), 294-305.
- Vattimo, G. (1986). *En torno a la posmodernidad* (Vol. 1). Anthropos Editorial. Recuperado a partir de [http://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=5we2LmDaZKAC&oi=fnd&pg=PA7&dq=Vattimo,\(1986\)&ots=0OArNA4ajF&sig=Q4O8NA4zfo1YNxGppSxTxMxiUR8](http://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=5we2LmDaZKAC&oi=fnd&pg=PA7&dq=Vattimo,(1986)&ots=0OArNA4ajF&sig=Q4O8NA4zfo1YNxGppSxTxMxiUR8).
- Vilagut, G., Ferrer, M., Rajmil, L., & Rebollo, P. (2005). El cuestionario de salud SF-36 español: una década de experiencia y nuevos desarrollos. *Gaceta sanitaria / S.E.S.P.A.S*, 19(2), 135-50.
- Villavicencio, A. (2006a). Estrés en estudiantes de contaduría pública. *Negotia, Revista de investigación de negocios. Instituto Politécnico Nacional*, 6(10). Recuperado a partir de <http://www.admin.escatp.ipn.mx/Data/Sites/1/SharedFiles/pdf/investigacion/Negotia6.pdf>.

- Villavicencio, A. (2006b). Estrés en estudiantes de contaduría pública. *Negotia, Revista de investigación de negocios. Instituto Politécnico Nacional*, 6(10). Recuperado a partir de <http://www.admin.escatep.ipn.mx/Data/Sites/1/SharedFiles/pdf/investigacion/Negotia6.pdf>
- Viloria, N. (2001). Epistemología de la Ciencia Contable. *Actualidad Contable Faces*, 4(4), 63-71.
- Wagnild, G. M., & Young, H. M. (1993). Development and psychometric evaluation of the resilience scale. *Journal of Nursing Measurement*, 1(2), 165-178.
- Weber, M. (2009). *La ética protestante y el espíritu capitalista*. Editorial Reus.
- Weick, K. E. (1983). Stress in Accounting Systems. *Accounting Review*, 58(2), 350-369.
- Williams, E. S., Konrad, T. R., Scheckler, W. E., Pathman, D. E., Linzer, M., McMurray, J. E., ... Schwartz, M. (2001). Understanding physicians' intentions to withdraw from practice: the role of job satisfaction, job stress, mental and physical health. *Health care management review*, 26(1), 7-19.
- Williams, S., & Cooper, L. (2004). *Manejo del estrés en el trabajo: plan de acción detallado para profesionales*. El Manual Moderno.
- 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 and motivation: evidence from Thailand. *International journal of business research*, Volumen VII, N° 1.

## ANEXOS



*Cuestionario dirigido a contadores públicos colombianos*

Tutor para su aplicación: Idier Torres (Psicólogo experto en riesgo psicosocial)



POLITÉCNICO COLOMBIANO  
JAIME ISAZA CADAVID

**POLITECNICO COLOMBIANO JAIME ISAZA  
CADAVID  
FACULTAD DE ADMINISTRACION  
MEDELLIN COLOMBIA**

Reciba un cordial saludo:

El Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid con el acompañamiento de la Facultad Nacional de Salud Pública de la Universidad de Antioquia en la ciudad de Medellín, se encuentra efectuando una investigación sobre el estrés crónico del contador público colombiano, llamado síndrome de burnout o desgaste profesional.

Es una investigación sin riesgo para su integridad física y mental ya que se emplean técnicas y métodos de investigación documental retrospectivos y no se realiza ninguna intervención o modificación intencionada de las variables psicológicas o sociales de los individuos que participan en el estudio, se utilizará un formulario denominado Inventario Burnout de Maslach (MBI) en el que no se le identifica ni se tratan aspectos sensitivos de su conducta

El Politécnico Colombiano Jaime Isaza Cadavid quien está a cargo en forma directa de esta investigación asegura que se mantendrá la confidencialidad de la información recolectada y para ello seleccionó un equipo de investigadores idóneos.

Su respuesta acertada y juiciosa generará resultados confiables que pueden dar pautas en materia de salud pública tendiente a mejorar la calidad de vida y a prevenir y promover la salud física y mental de los profesionales de la contaduría pública.

Usted tiene derecho a conocer los resultados de la investigación y a solicitar información complementaria en el teléfono 054 3197900 extensión 506 de la ciudad de Medellín o en el correo electrónico [eloaiza@elpoli.edu.co](mailto:eloaiza@elpoli.edu.co) con Edilgardo Loaiza Betancur, investigador principal o en la Dirección de Investigación, con la Directora Carmen Elena Usuga Osorio, extensión 108.

Si está de acuerdo, puede continuar respondiendo el formulario.

**Muchas gracias por su participación**

**Información Personal: Lea cuidadosamente y responda o señale lo más acertadamente posible.**

1. Edad (años): \_\_\_\_\_
  
2. Sexo:
  - Masculino
  - Femenino
  
3. Estado civil actual:
  - Casado
  - Unión libre
  - Soltero
  - Divorciado
  - Viudo
  
4. Número de hijos: \_\_\_\_
  
5. Número de personas a cargo: \_\_\_\_

**Información Académica y profesional**

1. Antigüedad en el ejercicio de la profesión: \_\_\_\_
  
2. Posee tarjeta profesional de contador público:
  - Si
  - No
  - En trámite
  
3. Posee estudios de postgrado en: (elija el de mayor importancia académica)
  - Especialización
  - Maestría
  - Doctorado
  - Post-doctorado
  - Ninguno
  
4. Tipo de empresa en la que labora:
  - Privada
  - Pública
  - Independiente
  
5. Actividad predominante de la empresa en que labora:
  - Industrial
  - Comercial
  - Bienes y Servicios
  
6. Ciudad en la que se encuentra su empresa: \_\_\_\_\_
  
7. Tipo de contrato:
  - Fijo
  - Indefinido
  - Independiente
  
8. Cargo que desempeña actualmente: \_\_\_\_\_

9. Número de años que lleva desempeñando este cargo: \_\_\_\_
10. Nivel del cargo:
- Alta dirección
  - Media dirección
  - Asistente
  - Auxiliar
  - Otro ¿Cuál? \_\_\_\_\_
11. Jornada de trabajo:
- Tiempo Completo
  - Medio Tiempo
  - Ocasional (por horas)
12. Promedio de horas trabajadas en la semana incluyendo tiempo que no está incluido en la jornada de trabajo así como, dominicales y festivos: Nro. Horas \_\_\_\_\_
13. Tiene que ejecutar labores de su trabajo en casa:
- Nunca
  - Pocas veces al año
  - Una vez al mes o menos
  - Unas pocas veces al mes
  - Una vez a la semana
  - Varias veces a la semana
  - Todos los días
14. Nivel de satisfacción con remuneración salarial:
- No estoy satisfecho
  - Estoy satisfecho
  - Estoy muy satisfecho

**Desempeño laboral: Lea cuidadosamente y señale la opción que considere más aproximada a su percepción actual según la siguiente escala:**

0	Nunca
1	Pocas veces al año
2	Una vez al mes o menos
3	Unas pocas veces al mes
4	Una vez a la semana
5	Varias veces a la semana
6	Todos los días

**Señale con una x según la escala de valores del cuadro anterior**

Ítem	elemento	0	1	2	3	4	5	6
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo:							
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo							
3	Me siento fatigado cuando me levanto por la mañana y tengo que enfrentarme con otro día de trabajo							
4	Fácilmente comprendo los sentimientos de las personas con las que me relaciono en mi trabajo							
5	Creo que trato a las personas de forma impersonal como si fueran objetos.							

6	Trabajar todo el día con personas implica un esfuerzo								
7	Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo.								
8	Me siento desgastado por mi trabajo.								
9	Creo que estoy influyendo positivamente con mi trabajo en las vidas de las personas con quienes me relaciono.								
10	Me he vuelto más insensible con las personas con quien me relaciono desde que estoy en este trabajo.								
11	Me preocupa el hecho de que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente.								
12	En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo.								
13	Me siento frustrado en mi trabajo.								
14	Creo que estoy trabajando demasiado.								
15	No me preocupa realmente lo que le ocurra a las personas con las que me relaciono en mi trabajo.								
16	Trabajar directamente con las personas me produce estrés								
17	Fácilmente puedo crear una atmósfera relajada con las personas que me relaciono en mi trabajo.								
18	Me siento satisfecho después de trabajar con las personas a quienes solicito o entrego información propia de mi trabajo.								
19	Mi profesión me proporciona muchas cosas útiles.								
20	Me siento acabado o derrotado.								
21	En mi trabajo trato los problemas emocionales con mucha calma.								
22	Creo que soy culpable de algunos de los problemas de las personas con las que me relaciono en mi trabajo								

**Evaluación del estrés: Señale la frecuencia con que se le han presentado los siguientes malestares en los últimos tres meses.**

Si desea conocer los resultados del estudio por favor colocar un correo electrónico\_\_\_\_\_

Gracias por su participación

## ANEXO 2

### ENTREVISTAS A EXPERTOS

Esta estrategia de recolección de datos se fundamenta en entrevistas distribuidas en tres grupos. Un grupo lo conforman tres contadores exitosos en pleno ejercicio de su profesión (dos de ellos laboran en empresas industriales y una contadora labora en empresa comercial); uno de los entrevistados laboró más de una década en una multinacional de auditoría aportando valiosa información de validación, otro contador estuvo estresado y enfermo durante varios años pero luego el estilo administrativo cambió y al momento de la entrevista no percibe niveles de estrés altos en él y su equipo de trabajo, aportó valiosa información de contraste.

Otro grupo lo conforman tres expertos en filosofías de éxito, uno de ellos es experto en la propuesta de liderazgo servidor; otra es experta en Coaching (anglicismo que procede del verbo *to coach* – entrenar) y, otra es experta, en psicología organizacional.

Un tercer grupo lo conformaron cuatro académicos reconocidos en el ámbito nacional e internacional, uno de ellos atendió a la entrevista en forma individual; los otros tres participaron de un grupo de discusión.

El guion de las entrevistas se compone de preguntas abiertas y en el desarrollo del mismo, se efectuaron preguntas de contexto, complementarias y aclaratorias.

Se utilizó para el análisis una codificación axial abierta (Anexo 3)

Se agruparon los códigos por grupos, familias y subfamilias para caracterizar cada una de las dimensiones y categorías de análisis. El contenido detallado se puede observar en el Anexo 4.

## ***Guía de entrevista a expertos (1)***

*Dirigida a contadores exitosos*

Ficha frontal: se le explica al entrevistado lo siguiente:

- Presentación del investigador y del proyecto
- Objetivo de la entrevista
- Consentimiento informado, indicándole la norma y en qué consiste, (método, confidencialidad, manejo de la información, riesgos, entre otros)
- Solicitud de permiso para grabar
- Solicitud de permiso para citar detalles de la entrevista en revistas, libros, ponencias, conferencias.
- Tiempo estimado de la entrevista (media hora máximo por asunto de presupuesto, para el análisis en Atlas Ti)

Aspectos de entrada:

- ¿Cuáles actividades profesionales desempeña (que hace, cargo, desde cuándo, etc.)?
- Recuerda ¿qué le motivó a elegir a la Contaduría Pública como profesión?
- ¿Cómo es su desempeño profesional en cuanto a los procesos diarios relacionados?
- ¿Se siente exitoso en el desarrollo de su profesión y le gustaría ser aún más exitoso, muy famoso por ejemplo?
- ¿Qué opina de esta frase “lo siento por mis hijos, esposa o familia, pero debo realizarme”?

Aspectos de exitodinámica:

- Para usted ¿qué es éxito y cuáles aspectos deben caracterizar a una persona exitosa?
- ¿Ha asociado algún tipo de afección psicosocial o psicoafectiva con su proceso de alcanzar el éxito? Al respecto ¿Pudiera narrar su experiencia o historia de vida?
- ¿Considera que llegar al éxito tiene algún costo? De ser afirmativa su respuesta ¿Cuál tipo de costo o cuáles costos?
- ¿Considera posible medir el costo de alcanzar o no el éxito profesional? De ser afirmativa su respuesta, ¿Cómo pudiera medirse? ¿Pudiera identificar algunas variables y categorías a incluir en esta medición?
- ¿Si pudiera devolver el tiempo que cambiaría con respecto a su proceso de formación y desarrollo como contador exitoso?

## *Guía de entrevista a expertos (2)*

*Dirigida a expertos en psicología y en recursos humanos*

Ficha frontal: se le explica al entrevistado lo siguiente:

- Presentación del investigador y del proyecto
- Objetivo de la entrevista
- Consentimiento informado, indicándole la norma y en qué consiste, (método, confidencialidad, manejo de la información, riesgos, entre otros)
- Solicitud de permiso para grabar
- Solicitud de permiso para citar detalles de la entrevista en revistas, libros, ponencias, conferencias.
- Tiempo estimado de la entrevista (media hora máximo por asunto de presupuesto, para el análisis en Atlas Ti)

Aspectos de exitodinámica

- Según su opinión ¿Cuál sería el proceso de alcanzar el éxito de un profesional contable, administrativo u homólogo?
- ¿Cuales criterios tendría en cuenta para que una empresa u organización alcance el éxito o la excelencia?
- ¿Cuál es el costo que debe asumir una empresa o un profesional para alcanzar el éxito?
- “En busca de la excelencia” es un libro escrito hace aproximadamente 20 años por Tom Peters & Robert Waterman Jr. (1994), aún se menciona en cátedras de teoría administrativa y gestión empresarial, en este libro se estudiaron 43 empresas exitosas norteamericanas y se identificaron ocho principios guía. Pero según Aubert y Gaulejac quienes escribieron el libro “el coste de la excelencia (1991)” en conferencias y charlas han planteado que cinco años después de la publicación del libro “En busca de la excelencia” el 80% de las empresas que se estudiaron habían entrado en quiebra y muchas de ellas ya no existen. ¿Qué opina de esto?
- ¿Qué opina de la frase “lo siento por mi pareja y mis hijos pero debo realizarme”?

### *Guía de entrevista a expertos (3)*

#### *Dirigida a expertos académicos*

Ficha frontal: se le explica al entrevistado lo siguiente:

- Presentación del investigador y del proyecto
- Objetivo de la entrevista
- Consentimiento informado, indicándole la norma y en qué consiste, (método, confidencialidad, manejo de la información, riesgos, entre otros)
- Solicitud de permiso para grabar
- Solicitud de permiso para citar detalles de la entrevista en revistas, libros, ponencias, conferencias.
- Tiempo estimado de la entrevista (media hora máximo por asunto de presupuesto, para el análisis en Atlas Ti)

#### Aspectos de exitodinámica

- ¿Qué significado tiene para usted el éxito del contador público colombiano?
- Desde su interacción como profesional, ¿qué características percibe en un Contador Público exitoso?
- Recuerda ¿qué le motivó a elegir Contaduría Pública como profesión y lo que es hoy resulta coherente con lo que deseó en su momento, es decir, ¿se siente realizado como contador público o como profesional?
- ¿Ha asociado algún tipo de afección psicosocial o psicoafectiva con su proceso de alcanzar el éxito? Al respecto ¿Pudiera narrar su experiencia o historia de vida?
- ¿De qué forma cree que se puede medir y valorar el costo de alcanzar el éxito? Y, ¿pudiera identificar algunas variables o categorías a incluir en esta medición?
- ¿Qué opina de esta frase “lo siento por mis hijos, esposa o familia, pero debo realizarme”?



Codificación de categorías de análisis de entrevistas semi-estructuradas a expertos						
Dirigida a contadores exitosos					Código utilizado	
1	Situación socio-laboral contadores exitosos	a	Actividades profesionales	G1	Contadores exitosos	1a-G1-
		b	Motivación vocacional			1b-G1-
		c	Desempeño profesional			1c-G1-
		d	Profesión, Éxito y reconocimiento			1d-G1-
		e	Sacrificio socio-familiar debido al éxito			1e-G1-
2	Aspectos de exitodinámica	a	Definición de éxito y características personales			2a-G1-
		b	Afección psicosocial en el camino del éxito			2b-G1-
		c	Costos del éxito			2c-G1-
		d	Medición del costo el éxito			2d-G1-
		e	Sentimiento de frustración			2e-G1-
Dirigido a expertos en psicología organizacional y en recursos humanos					Código a utilizar	
1	Aspectos de exitodinámica	a	Proceso de alcanzar el éxito	G2	Expertos en psicología y en recursos humanos	1a-G2-
		b	criterios para el éxito			1b-G2-
		c	Costo de alcanzar el éxito personal u organizacional			1c-G2-
		d	Opinión de la quiebra de empresas denominadas exitosas.			1d-G2-
		e	Sacrificio socio-familiar por éxito			1e-G2-
Expertos académicos					Código a utilizar	
1	Aspectos de exitodinámica	a	Significado del éxito del contador	G3	Expertos académicos	1a-G3-
		b	Características de un contador			1b-G3-
		c	Motivación vocacional			1c-G3-
		d	Afección psicosocial en el camino del éxito			1d-G3-
		e	Medición del costo de alcanzar el éxito			1e-G3-
		f	Sacrificio socio-familiar por éxito			1f-G3-

Fuente: Elaborado por el autor



<b>G1- Contadores exitosos</b> .....	
1- Situación socio-laboral contadores exitosos.....	
a- Actividades profesionales- 1a-G1- .....	
b- Motivación vocacional- 1b-G1-.....	
c- Desempeño profesional- 1c-G1- .....	
d- Profesión, Éxito y reconocimiento- 1d-G1-.....	
e- Sacrificio socio-familiar por éxito- 1e-G1-.....	
2- Aspectos de exitodinámica.....	
a- Definición de éxito y características personales- 2a-G1- .....	
b- Afección psicosocial en el camino del éxito- 2b-G1- .....	
c- Costos del éxito- 2c-G1-.....	
d- Medición del costo el éxito- 2d-G1- .....	
e- Frustración- 2e-G1-.....	
<b>G2- expertos en psicología y en recursos humanos</b> .....	
1- Aspectos de exitodinámica.....	
a- Proceso de alcanzar el éxito- 1a-G2- .....	
b- Criterios para el éxito- 1b-G2- .....	
c- Costo de alcanzar el éxito personal u organizacional- 1c-G2- .....	
d- Opinión de la quiebra de empresas exitosas- 1d-G2- .....	
e- Sacrificio socio-familiar por éxito- 1e-G2-.....	
<b>G3- Expertos académicos</b> –.....	
1- Aspectos de exitodinámica.....	
a- Significado del éxito del contador- 1a-G3- .....	
b- Características de un contador- 1b-G3- .....	
c- Motivación vocacional- 1c-G3- .....	
d- Afección psicosocial en el camino del éxito- 1d-G3-.....	
e- Medición del costo de alcanzar el éxito- 1e-G3- .....	
f- Sacrificio socio-familiar por éxito- 1f-G3-.....	



## *1- Situación socio-laboral contadores exitosos*

### **a- Actividades profesionales- 1a-G1**

- 1a-G1- Actualmente desempeña funciones de docente de cátedra contables e impuestos.
- 1a-G1- Adicionalmente lidera el proceso de adopción y conversación hacia normas internacionales de información financiera IFRS.
- 1a-G1- Ascendió a ocupar el cargo de contralor coordinando todo el departamento de contabilidad.
- 1a-G1- Contador público de la Universidad de Antioquia.
- 1a-G1- Contador público y especialista en gestión tributaria y aduanera, se desempeña como director de gestión contable.
- 1a-G1- Contadora pública desde el año 2002, inicialmente estuvo alejada de su carrera durante 4 años, ejerciendo cargos diferentes a la contaduría.
- 1a-G1- En sus funciones nuevas está encargado de formalizar el sistema de control interno de la compañía.
- 1a-G1- Inicia en una nueva organización como administrador interno de una planta.
- 1a-G1- Inicio su vida laboral en una firma de auditoría a los 25 años de edad.
- 1a-G1- Luego surge la necesidad de ejercer la carrera en una organización en la cual lleva 7 años desarrollando cargos tributarios, contables y demás.

Fragmentos de texto seleccionados: 10

### **b- Motivación vocacional- 1b-G1**

- 1b-G1- La opción de su colegio técnica en comercio, fue lo que la motivo en inclinarse por el lado de la contaduría.
- 1b-G1- Lo motivo a estudiar esta carrera el haber trabajado con su padre desde muy joven en negocios y haber estudiado el bachillerato con

énfasis en la parte comercial.

- 1b-G1-Tomo la decisión de estudiar la carrera por motivos económicos y de perfil laboral.

Fragmentos de texto seleccionados: 3

**c- Desempeño profesional- 1c-G1**

- 1c-G1- Actualmente es validador del proceso de SAP de la organización lo que permite trabajar en equipo con otros departamentos.
- 1c-G1- Al tercer año de trabajar en la firma de auditoría logro ascender un tiempo antes de lo previsto.
- 1c-G1- El ejercicio de la contaduría es muy cíclica (mensual) por lo que debe estar realizando y dirigiendo los planes de trabajo de sus empleados.
- 1c-G1- Inicialmente estuvo en una unidad de negocios, después ayudando con PG de una de las unidades de negocio y finalmente estuvo en un análisis de gastos; lo que le implicaba trabajar más de 14 horas de lunes a sábados.

Fragmentos de texto seleccionados: 4

**d- Profesión, éxito y reconocimiento- 1d-G1**

- 1d-G1- Actualmente se encuentra realizando una especialización lo que disfruta mucho.
- 1d-G1- Considera que el haberse retirado de su trabajo anterior fue la mejor decisión porque ya había perdido mucho tiempo de su vida personal y familiar.
- 1d-G1- Considera que su trabajo le ha permitido tener retos que nunca ha desistido de su trabajo como contador.
- 1d-G1- El tema de las normas internacionales permitirá que la profesión cobre más importancia en el medio.
- 1d-G1- El tener procesos definidos hace que las funciones se realicen de manera más eficiente sin tener que cargarse de trabajo ejemplo en los cierres mensuales.

- 1d-G1- Se considera exitoso en la medida que es consciente de que realiza un buen trabajo puesto que lleva 18 años en la compañía.

Fragmentos de texto seleccionados: 6

#### **e- Sacrificio socio-familiar por éxito- 1e-G1**

- 1e-G1- Cuando se concentra tanto en el trabajo se pierde el interés de tener una relación y una familia y eso se va convirtiendo en una situación temporalmente cómoda y eso repercute más adelante en la felicidad de la vida.
- 1e-G1- Hay personas que centran su éxito en títulos y su vida laboral pero llega el momento en que no pueda compartir esos logros con nadie y ahí es donde viene la soledad y la frustración.
- 1e-G1- No comparte que tenga que sacrificar a su familia y así misma por el éxito profesional.
- 1e-G1- Siempre ha priorizado a su familia que a su trabajo, hay momentos donde por trabajo se aísla un poco, pero son muy pocos.
- 1e-G1- Su esposa fue consciente de su esfuerzo por tener un buen trabajo, entonces nunca lo reprochó y lo entendió.
- 1e-G1- Su esposa siempre ha sido muy consciente de su exceso de trabajo y eso no ha sido una problemática para su relación de pareja.
- 1e-G1- Su trabajo hizo que no quisiera tener hijos por no tener tiempo para dedicar a criarlos y cuidarlos.
- 1e-G1- Trata de compartir con su familia los fines de semana y en las noches para compensar su tiempo de trabajo en la semana.
- 1e-G1- Vivió un sacrificio familiar con su sobrina quien siempre la esperaba para que jugaran y eso le permitió reflexionar sobre su carga laboral que tenía.

Fragmentos de texto seleccionados: 9

## **2- Aspectos de exitodinámica**

#### **a- Definición de éxito y características personales- 2a-G1**

- 2a-G1- Ahora es consciente de que se puede ser exitoso sin sacrificar su

vida personal por el ascenso que tuvo en su actual trabajo.

- 2a-G1- Al inicio de su matrimonio pensó que debía sacrificar a su esposa e hija para ser un exitoso sin embargo ahora piensa que si es exitoso a nivel personal eso se reflejara en su vida laboral.
- 2a-G1- Anteriormente consideraba que el éxito se reflejaba en el estado de la cuenta bancaria y logros profesionales.
- 2a-G1- Cuando logro entrar al departamento de contaduría se sintió que era exitosa.
- 2a-G1- Económicamente le pagan muy bien en la firma lo que le hacía pensar que era un contador exitoso.
- 2a-G1- El éxito es sentir que se están haciendo las cosas bien y que el equipo de trabajo está a gusto trabajando.
- 2a-G1- Un contador exitoso debe reconocer su propio trabajo y debe generar confianza entre su jefe y el empleado.
- 2a-G1- Una persona exitosa es la que es capaz de compartir espacio con su familia y así mismo trabajar de manera eficiente (tener un balance entre su vida personal y laboral)

Fragmentos de texto seleccionados: 8

#### **b- Afeción psicosocial en el camino del éxito- 2b-G1**

- 2b-G1- "Por primera vez en mucho tiempo salgo sin culpabilidad de la compañía a las 5 de la tarde, sin pensar que estoy robando tiempo a la empresa"
- 2b-G1- El cambio de cargo en su actual trabajo le trajo complicaciones porque paso de tener mucho poder a ser alguien más en la organización.
- 2b-G1- El trabajo contable implica stress y sobre todo en los cierres de cada mes, pero hace parte del trabajo cotidiano y se está preparado para esto.
- 2b-G1- No recomendaría a sus hijos estudiar contaduría.
- 2b-G1- Por experiencias anteriores se ha propuesto que su equipo de trabajo no se tense por las múltiples actividades contables.
- 2b-G1- Por ser contadora trata de tener el control de sus cosas en si

vida personal hasta familia, cosa que le ha generado problemas de rechazo por su grupo social y familiar.

- 2b-G1- Por ser tan perfeccionista trataba de aprender y hacer sus labores lo mejor posible lo que chocaba con su poca experiencia en el trabajo generándole dificultades emocionales.
- 2b-G1- Por sus múltiples actividades laborales dejó a un lado sus actividades deportivas lo que le generaba peores cargas de tensión.
- 2b-G1- Se trabaja un sábado en el mes y en semana no se trabaja después de las 6 Pm, para no generar stress en los empleados.
- 2b-G1- Trabajaba más de 14 horas diarias lo que le generó un cansancio mental y un desgaste que no le provocaba continuar con su desarrollo profesional.

Fragmentos de texto seleccionados: 10

#### **c- Costos del éxito- 2c-G1**

- 2c-G1- El cansancio mental lleva a un cansancio físico y me generaba pérdida de ánimo en mi vida, por las largas jornadas de trabajo.
- 2c-G1- El costo del éxito lo asocia a los temas de relaciones laborales ya que en muchos casos ha tenido problemas de resultados simplemente porque hay personas que tienen una buena relación.
- 2c-G1- El costo lo resume en la siguiente frase "Dejar de vivir" y solo queda la vida en un título y en enfermedades psicológicas y físicas.
- 2c-G1- El trabajo se convierte en una competencia con los demás compañeros donde se piensa que solo los que hacen lo mismo que uno son buenos y están en la capacidad de trabajar en una auditoría.
- 2c-G1- En momentos se le está perdiendo la memoria y eso la preocupa porque siempre ha tenido muy buena memoria.
- 2c-G1- Las condiciones de su nuevo trabajo (tiempo libre, salir temprano, oportunidad de estudio) le hizo pensar que sacrificó muchas cosas como dejar de ser persona para convertirse en un profesional.
- 2c-G1- Lleva 7 años en el ejercicio de la contaduría y siente que ha trabajado como 20 años tanto a nivel emocional, físico y mental.

- 2c-G1- Los compañeros del trabajo se convierten en tus amigos y la esposa es contadora por lo que existe una comprensión, por esto no ha resultado un costo para su grupo afectivo.
- 2c-G1- Por exceso de trabajo empezó a sufrir de gastritis y debió iniciar varios procedimientos para controlarlo.
- 2c-G1- Por su trabajo padece de gastritis y del colón.
- 2c-G1- Siente que ha desgastado mucho su cerebro.
- 2c-G1- Su antiguo trabajo no le permitía casi compartir con su hijo mayor lo que ahora se refleja al comparar la relación que tiene con su hijo menor al que si ha podido dedicarle mayor tiempo.
- 2c-G1- Su salario representaba grandes ventajas comparadas con sus compañeros de carrera sin embargo era un costo personal muy grande.
- 2c-G1- Toma la decisión de retirarse de la firma auditora para iniciar en una organización más tranquila sin mucha carga laboral.
- 2c-G1- Tuvo sus primeras vacaciones en 9 años de trabajo.

Fragmentos de texto seleccionados: 15

#### **d- Medición del costo el éxito- 2d-G1**

- 2d-G1- "Paz interior sería una palabra clave" ya que se pierde en el entorno de la contaduría.
- 2d-G1- Considera que el contador por naturaleza siempre quiere medir las cosas porque es subjetivo medir el alcance del éxito.
- 2d-G1- Es difícil medir el costo, ya que es muy perceptivo porque es a nivel emocional y sentimental.
- 2d-G1- Se han hecho trabajos de coaching lo que ha permitido tener resultados muy buenos en cuanto a las relaciones personales con los empleados.
- 2d-G1- Se valora el éxito desde el punto de vista de medir las horas que pasa con su familia y se multiplica por su salario que antes se representaba en su anterior trabajo.

Fragmentos de texto seleccionados: 5

**e- Frustración- 2e-G1**

- 2e-G1- Cuando inicio su vida laboral pensó que su éxito era lograr ser directora de un departamento de contaduría lo que actualmente ya no comparte.
- 2e-G1- Le gustaría haber sido más consciente en su formación académica porque siente que la descuido por estar concentrado en los amigos y el deporte.
- 2e-G1- Por ser poco valorada en su trabajo de contaduría le perdió el interés a estudiar postgrados de su misma línea de estudio.
- 2e-G1- Se arrepiente de no haber aprovechado su estadía en la firma para haber estudiado una especialización que le permitiera ascender a mejores oportunidades laborales.
- 2e-G1- Se arrepiente de no haber estudiado inglés.
- 2e-G1- Si pudiera devolver el tiempo no hubiera cambiado de trabajo.
- 2e-G1- Si pudiera devolver el tiempo no estudiaría contaduría y estudiaría carreras sociales o de diseños de interiores.
- 2e-G1- Ya se perdió el interés totalmente por la carrera, incluso ahora con la llegada de las normas internacionales que implican estudiar como si fuera una carrera completa.

Fragmentos de texto seleccionados: 8

## **G2- EXPERTOS EN PSICOLOGÍA ORGANIZACIONAL Y EN RECURSOS HUMANOS**

### **1- Aspectos de exitodinámica**

#### **a- Proceso de alcanzar el éxito- 1a-G2**

- 1a-G2- "Una persona exitosa no es una persona feliz, una persona feliz si puede ser una persona exitosa"
- 1a-G2- Desde el enfoque de organizacional se utiliza un elemento que se llama "locus de control" Interno y Externo.
- 1a-G2- El Locus Externo considera a las personas que piensan que sus vidas se manejan por el azar del destino.
- 1a-G2- El Locus Interno se trata de las personas que establecen un proceso consciente de sus vidas, es decir, manejan el control de su propia vida.
- 1a-G2- En la organización se ha empezado a evaluar el éxito desde el disfrute del trabajo del contador por lo que está obligado a trabajar largas jornadas.
- 1a-G2- La gerencia debe estar orientada a que sus empleados se sientan a gusto y disfruten de su trabajo y eso se evidenciara en rentabilidad para la organización.
- 1a-G2- Las metas que satisfacen a las personas son de momento, es decir, las personas una vez alcanzado un logro siempre van a querer algo más en busca de lo que ellos consideran éxito.
- 1a-G2- Las personas deben tener una ética basada en principios cristianos, un desarrollo disciplinario y un propósito que alcanzar, para lograr el éxito.
- 1a-G2- Los contadores deben tomar consciencia sobre cómo combinar su profesión, con su parte familiar y hobbies
- 1a-G2- Si la gerencia solo implementa una política de motivación en el papel pero en el trabajo diario solo se preocupa por la rentabilidad está siendo incoherente con sus empleados.

Fragmentos de texto seleccionados: 10

### **b- Criterios para el éxito- 1b-G2**

- 1b-G2- "El éxito es lograr hacer lo que yo quiero hacer y estar feliz con lo que estoy haciendo"
- 1b-G2- "Liderazgo situacional" es un modelo que plantea adaptar el nivel de madurez de las personas a las organizaciones.
- 1b-G2- "Los propósitos de las organizaciones se logran a través de las relaciones que se construyen y de caminar todos juntos hacia el mismo objetivo; el liderazgo es una cuestión de confianza"
- 1b-G2- Cuando un propósito es netamente económico las personas se sienten utilizadas y eso se refleja en el desarrollo de la organización.
- 1b-G2- El modelo americano ha puesto a las personas como recursos mientras el Europeo es más socialista y ha motivado a redefinir nuevamente el desarrollo de las empresas desde el punto de vista de sus empleados.
- 1b-G2- El propósito de la organización debe trascender más allá de los objetivos económicos para que las personas estén motivadas en su trabajo.
- 1b-G2- Es importante trabajar el Locus Interno para que las personas puedan comprender que son arquitectos de sus propios destinos "Todo lo que el hombre siembre eso también segara"
- 1b-G2- Éxito es lograr un equilibrio entre lo emocional y lo laboral, es decir estar tranquilo y poder gozar de una adecuada calidad de vida con los de su entorno.
- 1b-G2- Hay personalidades que hacen que sean más productivas unas que otras sin embargo se deben tener en cuenta las habilidades según las áreas para el desempeño laboral de las personas.
- 1b-G2- La confianza que los empleados le tengan a la empresa es parte fundamental del éxito de la organización.
- 1b-G2- La creencia de Dios en la vida es la clave para el éxito ya que él nos enseña hacer seres integrales y por ende felices.
- 1b-G2- La motivación es un factor que las organizaciones deben emplear para el desarrollo mismo de sus trabajadores y así poder lograr el éxito de la organización.

- 1b-G2- Las relaciones entre pares es un elemento fundamental a la hora de alcanzar el éxito de la empresa porque ellos permitirán el adecuado funcionamiento de las tareas.
- 1b-G2- Para que una organización alcance el éxito debe reconocer cuál es su razón de ser y trabajar en función de eso.
- 1b-G2- Se debe buscar la satisfacción de las personas al mismo tiempo que se logren los objetivos de la organización.
- 1b-G2- Se deben llegar a acuerdos con la pareja para poder lograr los retos profesionales, teniendo en cuenta que son de momento y no como estilos de vida.
- 1b-G2- Si la organización encuentra una formula como rentabilidad para la empresa en términos económicos pero también en términos de logros personales para cada empleado, lograr ser una empresa exitosa y feliz.
- 1b-G2- Si los empleados se siente exitosos eso se evidencia en la organización y permitirá ser una empresa exitosa, por eso las organizaciones deben pensar en el bienestar de sus empleados para lograr el éxito.
- 1b-G2- Todas las organizaciones deben tener tres elementos en sus objetivos para alcanzar el éxito: "Proveedor elegido, empleador elegido y el inversor elegido" para que las organizaciones se equilibren financieramente y humanamente.
- 1b-G2- Un objetivo trascendente para una organización es pensar en el desarrollo social de sus trabajadores. (Liderazgo servidor)

Fragmentos de texto seleccionados: 20

### **c- Costo de alcanzar el éxito personal u organizacional- 1c-G2**

- 1c-G2- Cuando se es reconocido en el medio laboral por tus éxitos encuentras muchas personas que están cerca, pero cuando tienes errores esas mismas personas se encargan de dejarte solo.
- 1c-G2- Cuando se satisface el logro económico se empieza a visualizar necesidades de cargos y de poder en las organizaciones.
- 1c-G2- Debe de haber un equilibrio entre el aspecto laboral y familiar

para que una persona logre integrarse en su vida.

- 1c-G2- El costo para una organización es que en ocasiones los contadores se van porque sienten que estaban cargados de trabajo y eso repercute en la organización porque se ha llevado el conocimiento.
- 1c-G2- El costo también se refleja en la espiritualidad porque dejamos de creer en un Dios por el reconocimiento que estamos logrando.
- 1c-G2- Hay unos costos que se deben contemplar al momento de alcanzar el desarrollo humano de los trabajadores.
- 1c-G2- La organización debe contemplar costos organizacionales en capacitación y sensibilización a sus trabajadores para hacerlos sentir parte de la organización.
- 1c-G2- Los costos también se reflejan a nivel de salud puesto que se empieza a padecer de enfermedades cardíacas y el organismo se ve afectado por el stress y la inadecuada alimentación.
- 1c-G2- Si hay rotación de personal hay discontinuidad en los procesos y la empresa por ende no será productiva.

Fragmentos de texto seleccionados: 9

#### **d- opinión de la quiebra de empresas exitosas- 1d-G2**

- 1d-G2- Ahora la tendencia es pensar en las personas no como recursos productivos sino como seres humanos.
- 1d-G2- Las empresas deben tener en cuenta los cambios del mercado y no solo a nivel comercial, también en el Talento Humano al pensar en las nuevas dinámicas de trabajo como el "Teletrabajo"

Fragmentos de texto seleccionados: 2

#### **e- sacrificio socio-familiar por éxito- 1e-G2**

- 1e-G2- Considera que si la persona se valora como ser humano por ende valora a las demás personas de su alrededor lo que le permitirá un equilibrio.
- 1e-G2- El grado de responsabilidad y conocimiento que adquiere un contador para la organización hace que se sienta prescindible y por tal razón continúan concentrados en su trabajo.

- 1e-G2- Hay personas que deciden ser exitosas a nivel profesional y eso las llena en todos sus aspectos de la vida.
- 1e-G2- Los contadores se enfocan mucho en su parte laboral descuidando que son integrantes de una familia.
- 1e-G2- Los contadores se olvidan de sí mismo y descuidan su parte emocional y física.
- 1e-G2- Los costos de una personas son emocionales, pues dedica su mayor tiempo a su trabajo descuidando a su familia y así mismo y en muchas ocasiones cuando se da cuenta ya es muy tarde para recuperar el tiempo perdido.
- 1e-G2- Se debe propender por una realización integral, como mujer, madre y profesional.
- 1e-G2- Se debe ser consciente del compromiso que se adquiere con la familia y así lograr también la realización como profesionales.
- 1e-G2- Tuvo que aplazar ser madre por su trabajo y cuando quiso serlo ya no era tan fácil ser madre.

Fragmentos de texto seleccionados: 9

### **G3- EXPERTOS ACADÉMICOS**

#### ***1- Aspectos de exitodinámica.***

##### **a- Significado del éxito del contador- 1a-G3**

- 1a-G3- El éxito es según lo que cada persona considere un logro (su familia y su profesión)
- 1a-G3- Los contadores deben pensar siempre en "mente sana en cuerpo sano"

Fragmentos de texto seleccionados: 2

##### **b- Características de un contador- 1b-G3**

- 1b-G3- Por experiencia un contador exitoso es cálido, leal, ético, responsable y comprometido con su profesión así mismo con su familia.

- 1b-G3- Ser exitoso es lograr el reconocimiento de su entorno académico y laboral.

Fragmentos de texto seleccionados: 2

**c- Motivación vocacional- 1c-G3**

- 1c-G3- Su padre es quien lo matriculo porque su padre nunca tuvo la oportunidad de estudiar entonces él fue quien lo motivo a estudiar contaduría pública.

Fragmentos de texto seleccionados: 1

**d- afección psicosocial en el camino del éxito- 1d-G3**

- 1d-G3- Su esposa ejerce la profesión de contadora y eso representa problemas psico-físicos.

Fragmentos de texto seleccionados: 1

**e- Medición del costo de alcanzar el éxito- 1e-G3**

- 1e-G3- La forma más adecuada sería cualitativamente por medio de la evolución del núcleo familiar.

Fragmentos de texto seleccionados: 1

**f- Sacrificio socio-familiar por éxito- 1f-G3-**

- 1f-G3- Con la hija menor tuvo más tiempo para compartir, cosa que no pudo hacer con la mayor sin embargo tratan de estar muy juntos aunque ellas están estudiando en Paris.
- 1f-G3- En ocasiones por las diversas ocupaciones de él y su pareja no se permiten disfrutar de un rato de ocio, música y bailar.
- 1f-G3- Por un tiempo primo sus reconocimientos y ocupaciones laborales que su familia.
- 1f-G3- Según la frase "lo siento por mi familia pero debo realizarme" considera que es muy cruel pero es muy cierta, aunque aún conserva su grupo familiar no niega que pasaron por momentos muy difíciles.
- 1f-G3- Trataba de reemplazar su falta de tiempo por dinero con su familia como forma de indemnización.

Fragmentos de texto seleccionados: 5