



Diagnóstico del síndrome de *burnout* en los contadores públicos de la región Andina en Colombia*

Yaquelin Castañeda Novoa^a ■ Gloria Milena Valero Zapata^b ■ Ruth Alejandra Patiño Jacinto^c

Resumen: la investigación tiene como objetivo realizar un diagnóstico de los niveles del síndrome de *burnout* en contadores públicos de la región Andina en Colombia. Desde esta consideración, se describe la población objeto de estudio y se determinan sus niveles por dimensión del síndrome de *burnout*, para finalmente analizar la relación de dichos niveles con algunas características sociodemográficas (ciudad de nacimiento, estrato social, edad, entre otros), laborales (años de experiencia, horas laboradas al día, entre otros) y hábitos de vida (tiempo dedicado al ocio, número de veces que come al día, entre otros). Para ello, se implementaron dos instrumentos, entre ellos la prueba de Maslach Burnout Inventory, a 65 contadores públicos de la región Andina en Colombia; evidenciando niveles bajos del síndrome de *burnout* en el 35,4 % de los profesionales y, por ende, una tendencia a que la mayoría de los profesionales tengan niveles intermedios y altos en las dimensiones del síndrome de *burnout*. En este sentido, la contribución fundamentalmente corresponde a que se abordó la variable hábitos de vida y otras características que no han sido relacionadas en investigaciones en Colombia sobre el síndrome de *burnout* y la profesión contable; además de analizar casos especiales que dan cuenta de aquellos profesionales con resultados altos o bajos en las tres dimensiones del síndrome de *burnout*, o de quienes no necesariamente evidencian una secuencia puntual entre las tres dimensiones.

Palabras clave: síndrome de *burnout*; agotamiento emocional; despersonalización; realización personal; contadores públicos; Contaduría Pública

-
- * Artículo de investigación producto del proyecto denominado Percepciones de los contadores públicos colombianos sobre la relación trabajo/vida personal, financiado en el marco de la convocatoria general para el fomento, desarrollo y producción de la investigación de alto nivel (FODEIN) 2019 por la Universidad Santo Tomás, sede Bogotá (Código del proyecto 1913502). Agradecimiento especial a cada uno de los contadores que contribuyeron a los resultados de esta investigación mediante sus respuestas a los instrumentos de indagación.
 - a Magíster en Estudios y Gestión del Desarrollo de la Universidad de La Salle, contadora pública de la Universidad Santo Tomás. Docente de la Facultad de Contaduría Pública de la Universidad Santo Tomás, Bogotá, Colombia. Correo electrónico: yaquelincastaneda@usantotomas.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-3655-107X>
 - b Magíster en Medio Ambiente y Desarrollo de la Universidad Nacional de Colombia, contadora pública de la Universidad Nacional de Colombia. Docente de la Facultad de Contaduría Pública de la Universidad Santo Tomás, Bogotá, Colombia. Correo electrónico: gloriavalero@usantotomas.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-6796-3907>
 - c Doctora en Educación de la Universidad Santo Tomás, magíster en Ciencias Económicas de la Universidad Santo Tomás, contadora pública de la Universidad Nacional de Colombia. Docente de la Facultad de Ciencias Económicas de la Universidad Nacional de Colombia, Bogotá. Correo electrónico: rapatinoj@unal.edu.co. ORCID: <https://orcid.org/0000-0001-9444-1840>

Recibido: 18/09/2020 **Aceptado:** 10/12/2020

Disponible en línea: 30/03/2021

Cómo citar: Castañeda Novoa, Y., Valero Zapata, G. M., & Patiño Jacinto, R. A. (2021). Diagnóstico del síndrome de burnout en los contadores públicos de la región Andina en Colombia. *Revista Facultad De Ciencias Económicas*, 29(1), 127-149. <https://doi.org/10.18359/rfce.5259>

Código JEL: M49, M5.

Diagnosis of the burnout syndrome in public accountants in the Andean Region in Colombia

Abstract: The objective of this research is to carry out a diagnosis of the burnout syndrome levels in public accountants in the Colombian Andean region. Based on this consideration, the target population is described and their levels per dimension of the burnout syndrome are determined, to finally analyze the relationship of such levels to some socio-demographic characteristics (city of birth, socioeconomic level, age, amongst others), labor elements (years of experience, hours worked per day, amongst others), and habits (leisure time, number of meals per day, amongst others). To obtain these results, two instruments were implemented. One of them was the Maslach Burnout Inventory which was applied to 65 public accountants in the Andean region in Colombia; showing low levels of the burnout syndrome dimensions in 35.4% of the professionals, and therefore, a trend for most of them to having intermediate and high levels in the burnout syndrome dimensions. In this sense, the contribution fundamentally corresponds to having addressed the life-habits variable and other characteristics which had not been involved in previous research in Colombia about the burnout syndrome and the accounting profession; in addition to having analyzed special cases which account for those professionals with high or low results in the three burnout syndrome dimensions, or those who do not necessarily show a specific sequence amongst the three dimensions.

Keywords: burnout syndrome; emotional exhaustion; depersonalization; personal fulfillment; public accountants; Public accounting.

Diagnóstico da síndrome de burnout em contadores públicos na região andina da Colômbia

Resumo: Esta pesquisa tem como objetivo fazer um diagnóstico dos níveis de síndrome de *burnout* em contadores públicos na região andina da Colômbia. Descreve-se a população em estudo e seus níveis são determinados por dimensão da síndrome de *burnout*, para finalmente analisar a relação desses níveis com algumas características sociodemográficas (cidade de nascimento, estrato social, idade, entre outros), trabalho (anos de experiência, horas trabalhadas por dia, entre outros) e hábitos de vida (tempo dedicado ao lazer, número de refeições diárias, entre outros). Para isso, foram implementados dois instrumentos, entre eles o teste Maslach Burnout Inventory, a 65 contadores públicos da região andina da Colômbia. Apresentou-se baixos níveis de síndrome de *burnout* em 35,4% dos profissionais e, portanto, uma tendência da maioria dos profissionais apresentar níveis intermediários e altos nas dimensões da síndrome de *burnout*. Nesse sentido, a contribuição corresponde fundamentalmente ao fato de que foi abordada a variável "hábitos de vida" e outras características não relacionadas nas pesquisas na Colômbia sobre a síndrome de *burnout* e a profissão contábil. Além disso, também foram analisados casos especiais que englobam profissionais com resultados altos ou baixos nas três dimensões da síndrome de *burnout* ou os profissionais que não necessariamente apresentam uma sequência específica entre as três dimensões.

Palavras chave: síndrome de *burnout*; exaustão emocional; despersonalização; realização pessoal; contadores públicos; Contabilidade pública

Introducción

El agotamiento laboral es un tópico ampliamente estudiado en los últimos cuarenta años, en tanto se ha transformado en un importante elemento para medir la salud de los trabajadores, los resultados y la rotación laboral en diferentes contextos (Guthrie y Jones, 2012). Dentro de las causas asociadas se destaca la presión de las empresas por exigir a algunos de sus empleados la capacidad de adaptarse a situaciones nuevas; es el caso, por ejemplo, de los contadores colombianos, quienes en la última década han tenido que asumir grandes retos de actualización aunado a la imposición de cumplir con las actividades cotidianas de su profesión, las cuales exigen exactitud y oportunidad en la entrega de la información contable y financiera; cumplir con normas tributarias, comerciales y laborales; y contribuir a restaurar la confianza pública, dado que con su firma atestan la veracidad de la información contable (Loaiza y Peña, 2013).

Dicha responsabilidad y la personalidad que según Piñuel (2004) caracteriza a los contadores por buscar un perfeccionismo, han permitido que los profesionales alcancen un rendimiento a cualquier costo; desde riesgos laborales de carácter psicosocial como el estrés laboral y el síndrome de quemarse por el trabajo (*burnout*), hasta un desequilibrio en su vida personal. En este sentido, la presencia de estrés y, específicamente, del síndrome de *burnout* en los contadores ha sido ampliamente demostrada por diferentes estudios a nivel internacional (Chong y Monroe, 2015; Dogan y Nazlioglu, 2010; Dreike y Kaplan, 2002; e incluso en Colombia Loaiza, 2014a; Pedraza, 2016). Sin embargo, las investigaciones en el país asocian algunas características sociodemográficas y laborales de los profesionales contables con sus niveles por dimensión del síndrome de *burnout*, pero no analizan variables como el estrato social, ingresos mensuales, religión, tipo de familia, frecuencia con la que extienden el horario laboral, frecuencia con la que trabajan los fines de semana, satisfacción con el trabajo, hábitos de vida, entre otros.

El documento se subdivide en las siguientes secciones: en primer lugar, se presenta una mirada general al síndrome de *burnout*, desde los

conceptos relacionados con el tema y la revisión de la literatura; en segundo lugar, se detalla la metodología, se continúa con la descripción estadística de la población en estudio, el análisis de los casos más significativos y de los resultados por dimensión del síndrome de *burnout*. Finalmente, se exponen las conclusiones que presentan de manera resumida los aspectos desarrollados en el documento producto de la investigación realizada.

Una mirada general al síndrome de *burnout*

El término *burnout* (estar quemado, consumido, apagado) es introducido por Freudenberger (1974 citado en Guthrie y Jones, 2012), médico psiquiatra que utiliza este término para describir una conducta puntual, la cual evidenció por primera vez en un grupo de personas que trabajaban en el “Free Clinic de Nueva York para toxicómanos” (Carlin y Garcés, 2010, p. 169). Las condiciones del personal implicaban jornadas laborales largas, sin horarios establecidos, con salarios bajos y en un contexto social difícil. Por lo cual, constató que estas circunstancias conducían a que dichas personas, en un período de uno a tres años sufrieran “una progresiva pérdida de energía, desmotivación, falta de todo interés por el trabajo hasta llegar al agotamiento, junto con varios síntomas de ansiedad y de depresión” (Carlin y Garcés, 2010, p. 169); lo anterior, sumado a un proceso gradual de insensibilidad y de falta de comprensión, en este caso con los pacientes del lugar. Es por ello que García (1990 citado en Carlin y Garcés, 2010), establece que este tipo de comportamiento es propio de trabajos relacionados con el servicio al cliente.

A partir de los estudios posteriores se desarrollan dos perspectivas diferentes del término, la clínica y la psicosocial. Por un lado, la clínica lo plantea como un estado, producto del estrés laboral; mientras que la psicosocial “lo considera como un proceso que se desarrolla por la interacción de características del entorno laboral y de orden personal, con manifestaciones bien diferenciadas en distintas etapas” (Carlin y Garcés, 2010, p. 170), por lo que es descrito como una particular

respuesta al estrés crónico en el trabajo, que termina superando las habilidades personales, afectivas, aptitudinales y actitudinales para hacerle frente (Schaufeli, Leiter y Maslach, 2009). Sin embargo, son Maslach y Jackson (1981) quienes profundizan en la conceptualización y teorización del síndrome de *burnout*, indicando que “es un simple vino viejo en una botella nueva”, como una forma de resaltar los diferentes trabajos e investigaciones que se venían realizando sobre el tema. Con ese propósito, Maslach (1982) estableció una serie de aspectos que debían estar incluidos en la definición del síndrome, como la pérdida de interés, agotamiento, desesperanza, pérdida de voluntad, depresión, ansiedad, frustración laboral, disminución de la productividad laboral, entre otros.

Al respecto, Maslach (1982) propone tres dimensiones, el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal. En el primer aspecto, Cordes y Dougherty (1993) sugieren que es un componente individual del *burnout* y se evidencia a través de los siguientes patrones: la falta de energía y la sensación de agotamiento de los recursos emocionales; la despersonalización, desapego o insensibilidad emocional hacia los clientes y otros, es decir, corresponde al componente interpersonal; y la realización personal, que es afectada por la tendencia a evaluarse negativamente, experimentar una disminución en la competencia y percibir los logros del trabajo como indicativos de un logro personal reducido, lo cual corresponde al componente autoevaluativo. Por ende, Lee y Ashforth (1996) plantean que el agotamiento emocional y la despersonalización se encuentran fuertemente asociadas con la intencionalidad de los trabajadores de cambiar de empleo, en pro de la satisfacción laboral.

Es importante destacar que los aspectos mencionados anteriormente pueden variar de acuerdo al mayor o menor grado de cumplimiento de los mismos o a los análisis que se pretendan hacer. Por ello, Maslach (1982) sugiere que el agotamiento emocional es la primera fase del agotamiento laboral que aparece cuando las demandas de trabajo se vuelven excesivas y agotan los recursos emocionales del individuo, lo cual, a su vez, conduce a la despersonalización como una estrategia defensiva y,

finalmente, esto se ve reflejado en una disminución de los logros. No obstante, otros autores plantean que no necesariamente debe existir una secuencia puntual entre las tres dimensiones del síndrome de *burnout* y por esta razón ninguna dimensión del agotamiento es una consecuencia de la otra; pero que, igualmente, implican importantes costos para las organizaciones y los individuos (Cordes y Dougherty, 1993).

Entre los diferentes efectos del síndrome de *burnout* en el individuo se pueden resaltar la disminución del bienestar psicológico; por ejemplo, ansiedad, depresión, irritabilidad y autoestima reducida; disminución del bienestar físico, como insomnio, dolor de cabeza y gastroenteritis; situaciones que inciden directamente en la disminución del rendimiento del empleado, incrementando las reacciones negativas frente al trabajo, es decir, insatisfacción laboral y retiro de la organización (mayor intención de rotación). En ese sentido, los resultados negativos en el trabajo generan problemas para la organización en forma de ausentismo, mayores incapacidades y pérdida de productividad, calidad y eficiencia (Danna y Griffm, 1999 citados en Guthrie y Jones, 2012). Ya que el *burnout* suele confundirse con otros trastornos psicológicos, la medición de mayor aceptación para este síndrome es la que se ha denominado Maslach Burnout Inventory (MBI), reconocida prueba que aborda las tres dimensiones del agotamiento por separado (Maslach y Jackson, 1986 citado en Guthrie y Jones, 2012).

Con base en lo anterior, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) viene promoviendo la necesidad de garantizar a nivel mundial *trabajos decentes*, por lo cual acuñó por primera vez el término en 1999 en su 87ª conferencia (OIT, 1999; OIT, 2014). A partir de ese momento, la OIT abandera esta iniciativa como un aspecto que debería ser común para las diferentes sociedades independientemente de su nivel de desarrollo. En ese orden de ideas, se define un *trabajo decente* como aquel que “dignifica y permite el desarrollo de las propias capacidades” (Levaggi, 2004), lo cual implica un trabajo de calidad que propende por articular e implícitamente “materializar el objetivo, a nivel internacional, de vincular el desarrollo económico

de la sociedad con los derechos laborales de las personas que las integran” (OIT, 2014, p. 9). En síntesis:

significa contar con oportunidades de un trabajo que sea productivo y que produzca un ingreso digno, seguridad en el lugar de trabajo y protección social para las familias, mejores perspectivas de desarrollo personal e integración a la sociedad, libertad para que la gente exprese sus opiniones, organización y participación en las decisiones que afectan sus vidas, e igualdad de oportunidad y trato para todas las mujeres y hombres. (OIT, s.f., párr. 1)

En la misma línea, la OIT establece que el trabajo está directamente relacionado con la salud mental y, en general, con la calidad de vida de las personas, que producto de diferentes factores como “el desempleo, el subempleo, el trabajo abrumador o agotador, así como aspectos relacionados con el entorno físico o social” (OIT, 2014, p. 65), se ven abocados a condiciones de incertidumbre y desequilibrio emocional que pueden desencadenar otros problemas individuales o familiares; en tanto, las actuales condiciones laborales enfrentan a los individuos a fuertes exigencias en el trabajo, las cuales terminan afectando en menor o mayor grado la salud mental. Teniendo en cuenta estas consideraciones, se plantea la necesidad de desarrollar acciones que fomenten la salud mental en el trabajo.

En el contexto colombiano, las preocupaciones por la salud mental se han priorizado a través de diferentes normas como la Ley 1616 de 2013 por medio de la cual se pretende garantizar el derecho a la salud mental de la población colombiana, mediante acciones de promoción y prevención de los trastornos mentales. De igual forma, se encuentra la Resolución 4886 de 2018, por medio de la cual se adopta la Política Nacional de Salud Mental en el camino de propender por “óptimas condiciones de equilibrio y bienestar humano en términos de logros de desarrollo integral desde una perspectiva de capacidades y derechos humanos” (Minsalud, 2018, p. 4). En síntesis, el *trabajo decente* es claramente un importante instrumento que puede combatir los factores de riesgo psicosocial y los altos niveles de estrés a los cuales se enfrentan los trabajadores en los actuales escenarios globalizados.

Revisión de literatura

En cuanto a los contadores, Fogarty *et al.* (2000) confirman que el desgaste por el trabajo refleja una asociación significativa con los resultados negativos. Su evidencia permite correlacionar el agotamiento con una satisfacción laboral decreciente, en la cual los empleados se sienten atrapados en sus trabajos, con una falta de control sobre su situación; cuando se permite que esto persista en el tiempo, es muy posible que se abandone su puesto de trabajo, la empresa e incluso la profesión. En la misma línea, Chong y Monroe (2015), plantean que el agotamiento laboral es un factor determinante en la rotación de los contadores recién graduados o junior, que termina disminuyendo la satisfacción y su compromiso organizacional, justamente por las excesivas cargas y otras tensiones en su desarrollo profesional.

Por otro lado, se encuentran estudios como el de Dreike y Kaplan (2002) que se centran en comparar la situación de contadores públicos en firmas de auditoría que tienen contratos flexibles frente a los que no tienen este tipo de contratos; encontrando claramente una mejor condición en los primeros, en la medida en que su contrato les permite gestionar las actividades laborales y personales. A largo plazo, esto garantiza una menor rotación laboral, al igual que bajas tendencias de agotamiento emocional o despersonalización en contraste con mejores resultados en el trabajo, satisfacción laboral y control de situaciones laborales, como conflicto de roles, sobrecarga, entre otros. Por otro lado, Fogarty y Kalbers (2006) establecen que el síndrome de *burnout* en los auditores internos es un factor que requiere de mucha atención por parte del área de recursos humanos. De acuerdo con (Metea, Ünalb y Bilen, 2014), en Turquía se encuentra que en su estudio los contadores presentan relación entre los conflictos de trabajo y familia con el síndrome, así como agotamiento alto, que además determina el rendimiento en el contexto de la ciudad de Şanlı Urfa.

En el contexto brasilero se encuentran diferentes estudios, entre los que resaltan los de Dos Santos Galvão y Dos Santos Galvão (2017), quienes basándose en unas encuestas evidenciaron que

los contadores no tienen síndrome de *burnout*, sin embargo, si presentan indicios de agotamiento, en especial las mujeres. En la misma línea, Lemos *et al.* (2019) determinan que los contadores no tienen síndrome y que, además, hay un desconocimiento acerca de las condiciones de este; además, se estableció que tienen una jornada extensiva, que hace que descuiden su salud. Por otra parte, tomando en cuenta los factores individuales, los contadores que no presentan síndrome de *burnout* son el 50 %; el 35 % presentaba resistencia y el 13 % agotamiento (Silva, Dos Santos y Succar, 2012). Mientras que Bernd y Beuren (2017) encontraron la existencia de niveles de *burnout* bajo en las tres dimensiones del síndrome en el entorno laboral de los auditores internos.

En el contexto anglosajón los estudios encontrados se centran en el agotamiento laboral como un factor significativo de rotación del personal y de fracaso laboral; en tanto, la reducción de logros personales se asocia directamente con el rendimiento laboral en el ejercicio profesional contable (Forgarty *et al.*, 2000; Guthier y Jones, 2012). En esa misma línea, se establece que el agotamiento puede afectar a hombres y mujeres de forma diferente, aspecto que implícitamente permitiría tomar medidas diferenciales sobre el síndrome (Guthier y Jones, 2012).

En Colombia, estudios como el de Montoya y Posada (2007) abordaron los riesgos psicosociales en personas que laboran en áreas administrativas en la ciudad de Medellín. Dicha 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 ausentismo laboral sino que también dañan, en forma lenta y progresiva, la salud física y mental” (p. 18).

Por su parte, Loaiza y Peña (2013) determinaron niveles de estrés y síndrome de *burnout* en contadores colombianos y su relación con variables sociodemográficas y ocupacionales, mediante la aplicación del Maslach Burnout Inventory y del cuestionario para evaluación del estrés del Ministerio de Salud y la Protección Social (Minsalud), evidenciando alto riesgo psicosocial y características

tanto *workaholicas* como de *engagement* en los profesionales. En la misma línea, Loaiza (2014a) propone una reflexión crítica frente al ejercicio de la profesión contable, su impacto en la salud física y mental, y la necesidad de profundizar en el desarrollo de investigaciones que no sólo examinen 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 y en la calidad de los informes contables, así como los costos objetivos y subjetivos de intervención y prevención de la salud.

En consecuencia y teniendo en cuenta los anteriores estudios, Loaiza (2014b) formula un modelo de costeo que permite la valoración del alcance del éxito desde la perspectiva de la incidencia en la salud del contador colombiano. Así mismo, autores como Pedraza (2016) han identificado algunas condiciones de origen interno y externo que generan malestar laboral en los contadores públicos que trabajan para empresas del sector farmacéutico en Bogotá y que provocan las llamadas enfermedades de la excelencia. Por otro lado, autores como Roncancio, Camargo y Cardona (2017) han abordado la satisfacción laboral en el campo contable con base en las condiciones salariales y laborales de los profesionales.

También se han realizado estudios en estudiantes. Loaiza y Narváez (2019) establecieron que estudiar y trabajar en contabilidad genera problemas de salud física y mental cuando los estudiantes-trabajadores se exceden realizando ambas actividades, los resultados fueron producto de la indagación a estudiantes de contaduría pública de algunas universidades del área metropolitana de Medellín.

En resumen y a partir de la revisión documental, se evidencia una alta incidencia entre el síndrome de *burnout* y los conflictos relacionados con el trabajo y la familia, al igual que efectos negativos en la organización; por lo cual, a largo plazo este tipo de análisis puede contribuir al desarrollo de estrategias que disminuyan el estrés laboral y de paso aporten con la retención de los profesionales contables en las organizaciones.

Metodología

Por la naturaleza de la investigación, su alcance es exploratorio en la medida en que es un tema poco abordado en Colombia; y descriptivo, porque se pretende comprender el síndrome de *burnout* en la profesión contable. Con ese propósito se realizó el análisis de un estudio de caso múltiple válido en ciencias sociales, ya que proporciona una aproximación a temas poco estudiados (Yacuzzi, 2005). Los casos corresponden a las siguientes ciudades capitales de la región Andina: Bogotá, Medellín, Bucaramanga, Pereira, Tunja, Neiva, Manizales y Armenia; recomendadas por su importancia económica (Torres y Caicedo, 2015). En ese orden de ideas, para su desarrollo se implementaron dos instrumentos.

El primero, un cuestionario para la caracterización de los profesionales contables. Se diseñó un cuestionario con el objeto de recoger información acerca de las características sociodemográficas, laborales y hábitos de vida de los contadores colombianos, al respecto se entenderá por: (a) características sociodemográficas: ciudad de nacimiento, ciudad donde reside, estrato social, ingresos mensuales, edad, religión, tipo de familia, estado civil actual y anterior, número de hijos, edad de los hijos y títulos de posgrados obtenidos. (b) Características laborales: años de experiencia laboral, número de contratos vigentes, sector en el que laboran, cargo, horas laboradas al día, frecuencia con la que extienden el horario laboral, frecuencia con la que trabajan en la casa, frecuencia con la que trabajan los fines de semana, satisfacción con la remuneración laboral y con el trabajo. (c) Hábitos de vida: tiempo semanal dedicado al ocio, tiempo de desplazamiento entre el lugar donde viven y el trabajo principal, problemas para conciliar el sueño, horas que duerme normalmente, frecuencia con la que realizan ejercicio físico, número de veces que come al día, periodicidad con la que van al médico y con la que viajan.

El segundo, un cuestionario para determinar los niveles del síndrome de *burnout*: se aplicó la prueba de Maslach Burnout Inventory¹ que se muestra en el Anexo A. Dicho cuestionario es un instrumento en el que se le plantea al sujeto una serie de enunciados sobre sus sentimientos y pensamientos en relación con su interacción con el trabajo. El mismo consta de 22 preguntas, las cuales se valoran de acuerdo con la siguiente escala de Likert: (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.

Estos enunciados están diseñados de tal forma que evalúan las tres dimensiones del síndrome de *burnout* (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal). De hecho, los datos numéricos se agrupan en tres subescalas, una para cada dimensión, sumándose así: la primera subescala es la de agotamiento emocional y consta de las preguntas 1, 2, 3, 6, 8, 13, 14, 16 y 20. La segunda subescala corresponde a despersonalización y consta de las preguntas 5, 10, 11, 15 y 22. La tercera subescala es la de realización personal y consta de las preguntas 4, 7, 9, 12, 17, 18, 19 y 21 (Maslach y Jackson, 1986).

El análisis de los resultados se realizó según la metodología propuesta por Maslach y Jackson (1986), la cual define qué niveles altos en las dos primeras dimensiones (agotamiento emocional y despersonalización) y bajos en la tercera (realización personal) diagnostican a la persona con el síndrome. Los valores propuestos por los autores para el análisis de los resultados se muestran en la Tabla 1.

1 El instrumento utilizado es una adaptación de la prueba de Maslach Burnout Inventory, dado que la versión original hace alusión a profesionales de las áreas de la salud y era necesario adaptarla para contadores públicos.

Tabla 1. Metodología para analizar los resultados del síndrome de *burnout*

| Niveles | Agotamiento emocional | Despersonalización | Realización personal |
|---------|-----------------------|--------------------|----------------------|
| Bajo | 18 o menos | 5 o menos | 33 o menos |
| Medio | 19 a 26 | 6 a 9 | 34 a 39 |
| Alto | 27 o más | 10 o más | 40 o más |

Fuente: adaptado de Maslash y Jackson (1986).

La confiabilidad del instrumento se determinó mediante la prueba estadística Alfa de Cronbach, la cual mide en forma ponderada la correlación entre las variables (ítems) que forman parte de la escala de medida, y considera confiables los resultados por encima de 0.7. Del cuestionario Maslach Burnout Inventory se analizaron 14 ítems correspondientes a las dimensiones de “agotamiento emocional” y “despersonalización”, obteniendo una confiabilidad de 0.895; los ítems relacionados con la dimensión “realización personal” se analizaron por separado debido a que su puntuación es inversa a las dimensiones anteriores, arrojando una confiabilidad de 0.775.

Los dos instrumentos se aplicaron entre los meses de junio y julio de 2019 a 65 contadores públicos ubicados en las ciudades señaladas y, a partir de estos, se analizó mediante estadística descriptiva la relación de sus características sociodemográficas, laborales y hábitos de vida, con sus niveles del síndrome de *burnout*. Para ello, se recolectó la información y, posteriormente, se elaboró una base de datos en SPSS con los resultados de los dos instrumentos²; luego, se establecieron variables

para cada una de las respuestas y se identificaron los casos más significativos a través de datos estadísticos.

Se utilizó un muestreo no probabilístico por conveniencia, es decir, que los contadores se eligieron “de acuerdo a su fácil disposición” (Mejía, 2000, p. 169); en otras palabras, muestreo intencional. Como criterios de selección se tuvo en cuenta que los contadores públicos fueran residentes en cada una de las ciudades señaladas, estuvieran trabajando en temas relacionados con lo contable y contarán con mínimo un año de experiencia laboral a partir de la obtención del título profesional.

Resultados

Población objeto de estudio

Se encuestaron a 65 contadores públicos (42 mujeres y 23 hombres); de ellos el 29 % viven en Bogotá, el 9 % en Armenia, el 12 % en Bucaramanga, el 9 % en Manizales, el 12 % en Medellín, el 11 % en Neiva, el 6 % en Pereira y el 11 % en Tunja. En el marco de sus características sociodemográficas cabe resaltar que el 35 % de los profesionales nacieron en ciudades diferentes a las que viven actualmente. En la Tabla 2 se especifican los estratos e ingresos de los encuestados de acuerdo con la ciudad en donde viven.

2 Para proceder con la aplicación de los instrumentos se realizaron dos pruebas piloto en Bogotá. Adicionalmente, cada encuestado firmó el consentimiento informado autorizando el uso de la información para fines académicos.

Tabla 2. Estratos e ingresos de los encuestados

| Características | Bogotá | Armenia | Bucaramanga | Manizales | Medellín | Neiva | Pereira | Tunja |
|--------------------|----------|------------------|-------------|-----------|----------|-------|---------|-------|
| Estrato | 2 | 16 % | 0 % | 25 % | 0 % | 0 % | 71 % | 29 % |
| | 3 | 47 % | 33 % | 25 % | 17 % | 38 % | 29 % | 57 % |
| | 4 | 32 % | 0 % | 12,5 % | 83 % | 50 % | 0 % | 14 % |
| | 5 | 0 % | 50 % | 12,5 % | 0 % | 12 % | 0 % | 25 % |
| | 6 | 5 % | 17 % | 25 % | 0 % | 0 % | 0 % | 25 % |
| | Ingresos | Menos de 2 SMMLV | 0 % | 0 % | 50 % | 0 % | 0 % | 43 % |
| Entre 2 y 4 SMMLV | | 32 % | 17 % | 0 % | 17 % | 12 % | 29 % | 29 % |
| Entre 4 y 6 SMMLV | | 26 % | 50 % | 0 % | 33 % | 38 % | 29 % | 14 % |
| Entre 6 y 8 SMMLV | | 16 % | 17 % | 0 % | 50 % | 38 % | 0 % | 0 % |
| Entre 8 y 10 SMMLV | | 10 % | 0 % | 37,5 % | 0 % | 12 % | 0 % | 0 % |
| Más de 10 SMMLV | | 16 % | 17 % | 12,5 % | 0 % | 0 % | 0 % | 14 % |

Fuente: elaboración propia.

En cuanto a la edad de los profesionales, el rango va desde los 24 hasta los 65 años, el promedio de edad es de 38 años y la moda es de 25 años. Por otra parte, el 65 % son católicos, el 8 % son cristianos, el 3 % son agnósticos, el 1 % son adventistas y el 23 % no practican ninguna religión.

Según los tipos de familias propuestas por Ullmann, Maldonado, Valera y Rico (2014 citados en DPN, 2015), es posible identificar que las familias de los encuestados se comportan conforme a la Tabla 3.

Tabla 3. Composición de las familias de los encuestados

| Tipos de familias | % | |
|---------------------------------|--|------|
| Nucleares | Conformado por padre y madre con o sin hijos; o por padre o madre con hijos. | 74 % |
| Amplio- extensos | Conformados por un hogar nuclear más otros parientes. | 8 % |
| Unipersonales | Conformados por una sola persona. | 8 % |
| Familiares sin núcleo | No existe un núcleo conyugal primario o una relación padre/madre-hijo/hija, pero sí hay otras relaciones de parentesco de primer o segundo grado de consanguinidad (por ejemplo, hermanos). | 6 % |
| Amplio- compuestos | Conformados por un hogar nuclear (con o sin otros parientes) más otros no parientes. | 3 % |
| No familiares sin núcleo | Conformados por hogares en los cuales no existe un núcleo conyugal o una relación padre/madre-hijo/hija o una relación de hermanos ni existen otras relaciones de parentesco (por ejemplo, estudiantes compartiendo vivienda y gastos) | 1 % |

Fuente: elaboración propia, a partir de Ullmann, Maldonado-Valera y Rico (2014 citados en DPN, 2015).

Siguiendo esta línea, el 35 % de los encuestados son casados, el 20 % viven en unión libre y el 45 % son solteros. Así mismo, el 52 % de los encuestados manifestaron tener entre 1 y 6 hijos, siendo lo más común tener 1 hijo. En lo que se refiere a su formación académica, el 8 % tienen adicionalmente otra profesión y el 34 % han realizado un posgrado (el 23 % especialización, 50 % maestría, 23 % doctorado y 5 % posdoctorado). Respecto a las características laborales, las Figuras 1 y 2 presentan la experiencia laboral y los sectores donde laboran los profesionales.

En la población objeto de estudio se encuentra que un 34 % trabajan principalmente en el sector de educación. En lo que se refiere a los cargos y tomando como referencia el principal, el 31 % de los

profesionales tienen el cargo de contadores públicos, el 28 % son docentes, el 14 % son auxiliares, el 5 % son analistas, el 5 % son gerentes, el 3 % son asesores o consultores, el 3 % son asistentes administrativos, el 3 % son directores o coordinadores, el 1 % son gestores de contabilidad, el 1 % son subgerentes generales, el 1 % son jefes de contabilidad, el 1 % son especialistas en SOFTS y el 1 % son *senior* en firmas. De acuerdo con sus cargos, el 48 % tienen bajo su responsabilidad entre 1 y 20 personas en su trabajo.

Las horas laboradas diariamente y la frecuencia con la que los profesionales indagados deben extender su horario para terminar su trabajo diario se evidencian en las Figuras 3 y 4 respectivamente.

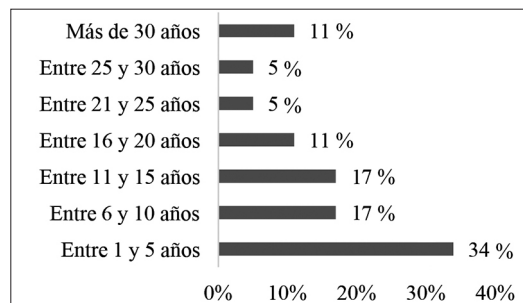


Figura 1. Experiencia laboral
Fuente: elaboración propia.

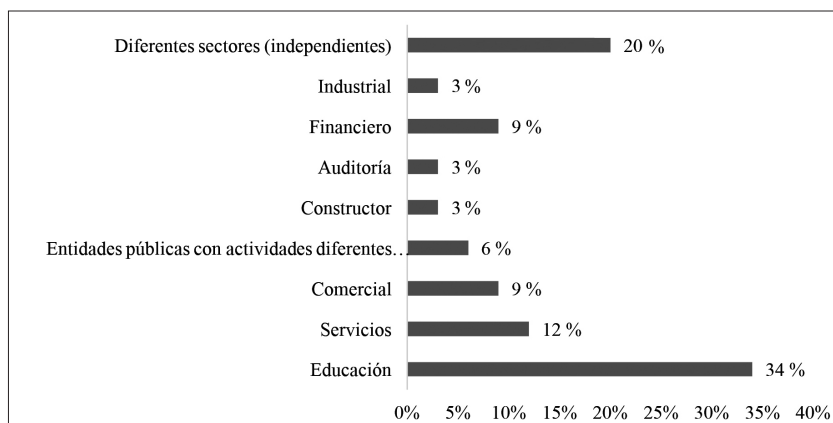


Figura 2. Sector en donde laboran
Fuente: elaboración propia.

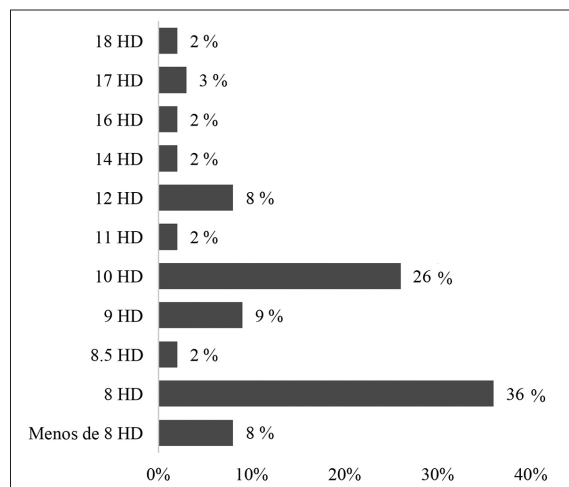


Figura 3. Horas laboradas diariamente

Fuente: elaboración propia.

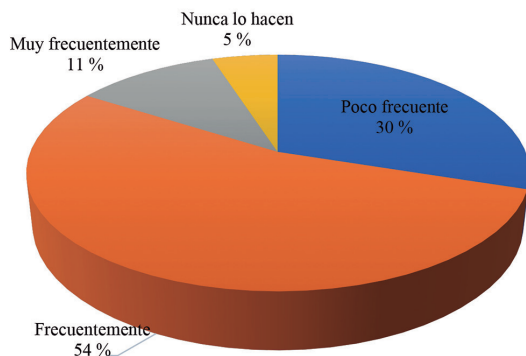


Figura 4. Frecuencia con la que los profesionales deben extender su horario laboral para terminar su trabajo diario

Fuente: elaboración propia.

A su vez, el 66 % de los profesionales tienen que trabajar en casa; para el 40 % es poco frecuente, para el 53 % es frecuente y para el 7 % es muy frecuente. En consecuencia, el 78 % trabajan los fines de semana, desde medio día de un sábado hasta el fin de semana completo, especialmente en las temporadas de presentación de impuestos o durante los periodos académicos en el caso de los docentes.

En lo que concierne a la satisfacción del profesional con su trabajo y remuneración salarial, el

82 % de los encuestados se sienten satisfechos con su trabajo y el 69 % se sienten satisfechos con su remuneración salarial. De los que se sienten satisfechos con su trabajo, únicamente el 75 % se sienten a su vez satisfechos con su remuneración salarial; de los que se sienten satisfechos con su remuneración salarial, únicamente el 89 % se sienten a su vez satisfechos con su trabajo. No obstante, es importante resaltar que la satisfacción es una variable que requiere profundizarse, en tanto, se encuentran diferentes variables en juego que pueden incidir en la percepción de los profesionales; al respecto, Roncancio, Camargo y Cardona (2017) mediante la aplicación de un modelo probit a los datos obtenidos de una encuesta a 328 contadores, lograron validar que “el salario y el tipo de contratación condicionan la probabilidad de sentirse satisfechos laboralmente” (p. 315), teniendo en cuenta al salario como principal factor motivacional pero abriendo el escenario de investigación a temas relacionados con “las necesidades de logro, poder y afiliación” (McClelland, 1989 citado en Roncancio, Camargo y Cardona, 2017, p. 316).

Con relación a los hábitos de vida, la Figura 5 representa el tiempo que los profesionales dedican al ocio a la semana. Con respecto a este factor se quería, justamente, indagar sobre el tiempo que los contadores encuestados dedicaban a otras actividades diferentes a las propias del ejercicio profesional contable; sin embargo, en contraste con el tiempo que laboran diariamente es claro que las horas asignadas al ocio no son una cifra representativa, en tanto, las dinámicas laborales contables se han tornado cada vez más complejas, implicando más tiempo para capacitación y, en general, para el desarrollo de las actividades en las diferentes áreas de desempeño, resaltando la auditoría y los impuestos (Loaiza, 2014c), la segunda justamente por los cambiantes y recurrentes requisitos de la autoridad tributaria. Claramente, las diferentes exigencias han implicado un trabajo más intenso, demandante de energía física y mental, lo cual ha desencadenado diversas enfermedades profesionales.

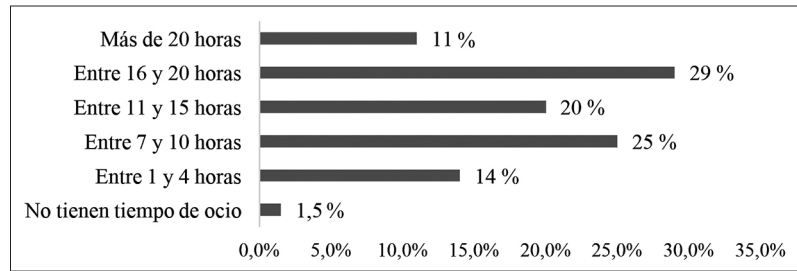


Figura 5. Tiempo semanal dedicado al ocio

Fuente: elaboración propia.

Los encuestados duermen en promedio seis horas y media al día, el 77 % manifestaron no tener problemas para conciliar el sueño y duermen normalmente entre 5 y 10 horas, siendo lo más común 6 horas (32 %). Quienes afirmaron tener problemas para conciliar el sueño, duermen normalmente entre 4 y 8 horas, siendo lo más común dormir entre

4 y 6 horas (80 %). En cuanto al tiempo de desplazamiento desde el lugar donde viven hasta su trabajo principal (ver Figura 6), cabe mencionar que los tiempos de desplazamiento más altos (entre 40 y 120 minutos) corresponden a profesionales que viven en las ciudades de Bogotá (80 %), Bucaramanga (6,6 %), Medellín (6,6 %) y Pereira (6,6 %).

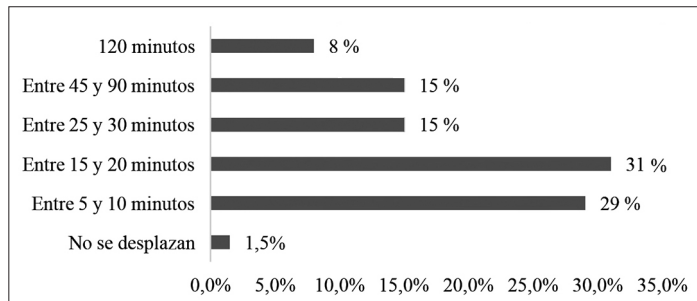


Figura 6. Tiempo de desplazamiento desde el lugar donde viven hasta su trabajo principal

Fuente: elaboración propia.

Casos especiales

En este apartado se analizan de forma integrada las dimensiones del síndrome de *burnout*, es decir, las características particulares de aquellos profesionales con resultados altos o bajos en las tres dimensiones del síndrome de *burnout*, o de quienes no

necesariamente evidencian una secuencia puntual entre las tres dimensiones. Para ello, se han agrupado a los 65 encuestados de acuerdo con sus niveles por dimensión y se han identificado un total de 19 casos diferentes (ver Tabla 4). A continuación, se presentan las características de los profesionales que representan los casos más significativos.

Tabla 4. Resultados generales

| Casos | Agotamiento emocional | Despersonalización | Realización personal | % Encuestados |
|-------|-----------------------|--------------------|---------------------------|---------------|
| 1 | Bajo | Alto | Baja realización personal | 1,5 % |
| 2 | Bajo | Medio | Media | 1,5 % |
| 3 | Bajo | Medio | Alta sensación de logro | 6,2 % |
| 4 | Bajo | Bajo | Baja realización personal | 6,2 % |
| 5 | Bajo | Bajo | Media | 3,1 % |
| 6 | Bajo | Bajo | Alta sensación de logro | 35,4 % |
| 7 | Medio | Alto | Baja realización personal | 3,1 % |
| 8 | Medio | Alto | Alta sensación de logro | 1,5 % |
| 9 | Medio | Medio | Media | 1,5 % |
| 10 | Medio | Medio | Alta sensación de logro | 3,1 % |
| 11 | Medio | Bajo | Media | 4,6 % |
| 12 | Medio | Bajo | Alta sensación de logro | 10,8 % |
| 13 | Alto | Alto | Baja realización personal | 6,2 % |
| 14 | Alto | Alto | Media | 7,7 % |
| 15 | Alto | Alto | Alta sensación de logro | 1,5 % |
| 16 | Alto | Medio | Baja realización personal | 1,5 % |
| 17 | Alto | Medio | Media | 1,5 % |
| 18 | Alto | Bajo | Baja realización personal | 1,5 % |
| 19 | Alto | Bajo | Alta sensación de logro | 1,5 % |

Fuente: elaboración propia, a partir de la indagación.

Caso 13

Según las puntuaciones, el 6,2 % de los profesionales encuestados se pueden categorizar en los niveles más altos del síndrome de *burnout*: un alto agotamiento emocional, una alta despersonalización y una baja realización personal. Las ciudades donde residen estos profesionales son Bogotá y Medellín, la mayoría son mujeres y su edad está en un rango que va desde los 34 años a los 41 años. Comúnmente no han continuado su formación posgradual y están casados o viven en unión libre.

En línea con lo anterior, los resultados en cuanto a las ciudades coinciden con los estudios realizados por Loaiza y Peña (2013) y Loaiza (2014b), quienes al incluir contadores públicos de 86 ciudades de Colombia evidenciaron que las mayores

frecuencias del síndrome se concentran en Bogotá, Cali, Medellín y la costa Atlántica.

En lo que concierne a las características laborales, las tendencias se resumen en que tienen una experiencia laboral entre los 11 y los 16 años, trabajan en el sector financiero, tienen un contrato de tipo laboral, no tienen bajo su responsabilidad personas en su trabajo y trabajan más de 8 horas diarias. Así, es frecuente que extiendan su horario laboral para culminar con su trabajo diario, trabajen en casa y, en consecuencia, no se sienten satisfechos con su trabajo ni con su remuneración salarial. Extender el horario laboral no garantiza mantenerse al día con las diferentes actividades que le son asignadas; por el contrario, el reto se centra en ser capaz de controlar los aspectos críticos del trabajo, con el propósito de evitar el agotamiento emocional

(Maslach y Leiter, 1997 citados en Chong y Monroe, 2015).

Frente a sus hábitos de vida, dedican al ocio entre 16 y 24 horas semanales (15 horas en promedio), tienen problemas para conciliar el sueño, los trayectos para desplazarse desde la casa a su trabajo principal suelen ser largos, no realizan ejercicio físico y cuando lo hacen es esporádicamente. En las demás variables no es posible identificar tendencias, por lo que no se consideran características determinantes para este caso los ingresos, estratos, hijos, cargo, trabajar los fines de semana y la frecuencia con la que van al médico o viajan.

Caso 6

El 35,4 % de los profesionales encuestados se pueden categorizar en los niveles más bajos del síndrome de *burnout*: un bajo agotamiento emocional, una baja despersonalización y una alta realización personal.

Respecto a sus características sociodemográficas, viven en Armenia, Bogotá, Bucaramanga, Manizales, Medellín, Neiva y Tunja; la mayoría son mujeres; tienen ingresos altos y pertenecen a estratos altos (con excepciones en Tunja, Neiva y Bucaramanga donde no se encontraron las mismas tendencias). El rango de edad en este caso se amplía e incluye a los más jóvenes y a los adultos mayores, va desde los 24 años a los 65 años. Usualmente son casados o viven en unión libre, tienen hijos y han culminado una maestría o un doctorado.

En el ámbito laboral, en general, tienen una experiencia laboral entre los 3 y los 40 años, la mayoría tienen uno o dos contratos de tipo laboral, trabajan en el sector educación, son docentes y trabajan más de 8 horas diarias; por lo que extienden frecuentemente su horario laboral para culminar con su trabajo diario, inclusive, trabajan en casa los fines de semana. Aun así, se sienten satisfechos con su trabajo y con su remuneración salarial.

Dentro de sus hábitos de vida, es común que dediquen al ocio entre 0 y 35 horas a la semana (14 horas en promedio), no tengan problemas para conciliar el sueño, sus desplazamientos sean cortos entre la casa y el lugar principal donde trabajan, asisten al médico una vez al año, realizan frecuentemente ejercicio y viajan varias veces al año.

En este sentido, al comparar las características de los casos 6 y 13 se deduce que el síndrome de *burnout* está asociado a contadores públicos entre 34 y 41 años, rango de edad que no es semejante al identificado por Loaiza (2014b) “edades entre 40 a 59 años” (p. 163); pero que permite afirmar que los profesionales que están iniciando su vida laboral (jóvenes con pocos años de experiencia laboral) o los que la están culminando (adultos mayores con muchos años de experiencia laboral) experimentan los niveles más bajos del síndrome de *burnout*.

La formación académica posgradual es otra característica a resaltar, los resultados evidencian que quienes no han culminado un posgrado experimentan los niveles más altos del síndrome de *burnout*, mientras que quienes tienen un posgrado, por lo general una maestría o un doctorado, experimentan los niveles más bajos. Otros estudios confirman la tendencia de los resultados (Loaiza y Peña, 2013; Loaiza, 2014b).

En el sector financiero se identificaron la mayoría de casos con los niveles más altos del síndrome de *burnout* y en el sector educación los casos con los niveles más bajos. Aunque en ambos sectores los encuestados manifestaron trabajar más de 8 horas diarias e incluso en casa o los fines de semana para culminar con su trabajo diario, se resalta la satisfacción de los docentes con su trabajo y con su remuneración salarial, debido a que esto no se evidenció en los contadores públicos que trabajan en el sector financiero.

Por el contrario, estudios como el de Loaiza (2014b) señalan que los profesionales que “tienen turnos de trabajo superiores a lo reglamentado (48 horas) presentan mayor probabilidad de manifestar un nivel medio-alto de burnout” (p. 168); así mismo “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” (p. 168); y quienes “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” (p. 168).

Respecto a las variables que no son comparables en esta investigación, otros estudios sí han

encontrado relaciones relevantes. Según Loaiza (2014b) y Dogan y Nazlioglu (2010), los profesionales que tienen hijos experimentan los niveles medio y alto del síndrome de *burnout* frente a los que no tienen hijos, que se pueden ubicar en un nivel bajo del síndrome.

Por último, los hábitos de vida dan cuenta de que los niveles más altos del síndrome de *burnout* se relacionan con los contadores públicos que tienen problemas para conciliar el sueño, realizan trayectos largos para llegar a su trabajo principal y no realizan ejercicio físico o lo hacen esporádicamente. En contraste con lo anterior, Posada (2011) plantea la importancia de hacer recurrentemente actividades diferentes a las rutinarias como una estrategia para frenar “los problemas de salud física y mental originados por el estrés” (p. 71).

Caso 4

El 6,2 % de los profesionales encuestados experimentan únicamente la última fase del síndrome de *burnout*, es decir, que aunque tienen un bajo agotamiento emocional y una baja despersonalización, no se sienten realizados. Viven en Tunja, Medellín, Manizales y Bucaramanga, su edad está en un rango que va desde los 27 años a los 55 años, la mayoría son mujeres, son casados y no han continuado con su formación académica posgradual.

En cuanto a sus características laborales, tienen una experiencia laboral entre los 4 y los 12 años, no tienen personas a su cargo en el trabajo y trabajan 8 horas diarias o menos; en consecuencia, no es habitual que extiendan su horario para culminar con su trabajo diario, trabajan en casa con poca frecuencia y los fines de semana, particularmente medio día de los sábados. En línea con lo anterior, se sienten satisfechos con su trabajo y con su remuneración salarial.

Dedican al ocio entre 2 y 20 horas a la semana (en promedio 13 horas), no tienen problemas para conciliar el sueño, algunos no van al médico y quienes van lo hacen con poca frecuencia. Frente al ejercicio físico y viajar, son hábitos que se realizan con poca frecuencia. En las demás variables no se encontraron tendencias, por lo que los ingresos, estratos, hijos, número de contratos, tipo de

contratos, sector donde trabajan, cargo y tiempo de desplazamiento entre la casa y el trabajo principal, no son características relevantes en este caso.

Caso 15

El 1,5 % de los profesionales encuestados experimentan las dos primeras fases del síndrome de *burnout*, en otras palabras, sus niveles de agotamiento emocional y despersonalización son altos, y aun así se sienten realizados. Sus características sociodemográficas se sintetizan en que reside en Manizales, es hombre, tiene 30 años, ingresos bajos, pertenece a un estrato alto, es soltero, no tiene hijos y ha culminado una especialización.

En general tiene una experiencia laboral de 10 años, un contrato de tipo laboral en un cargo directivo, trabaja en el sector servicios, tiene personas a cargo en su trabajo y trabaja más de 8 horas diarias; de ahí que extienda muy frecuentemente su horario laboral para culminar con su trabajo diario, incluyendo los sábados, para no trabajar en casa. No obstante, se siente satisfecho con su trabajo y con su remuneración salarial.

Dedica al ocio 20 horas a la semana, no tiene problemas para conciliar el sueño, sus desplazamientos suelen ser cortos entre la casa y el lugar donde trabaja, va al médico cada dos años, no realiza ejercicio físico y viajan varias veces al año.

Resultados por dimensión del síndrome de *burnout*

Si bien los resultados anteriores permitieron caracterizar de forma integrada las dimensiones del síndrome de *burnout*, se considera relevante detallar las características de los profesionales que obtuvieron las puntuaciones más altas en cada una de las dimensiones y analizarlas por separado.

Según los resultados que se muestran en la Figura 7, el 21 % de los profesionales objeto de estudio sienten un agotamiento emocional alto, es decir, un cansancio mental que suele estar acompañado de fatiga física; el 22 % se sienten altamente despersonalizados, por lo que tienen actitudes negativas e insensibles hacia los destinatarios de los servicios que prestan; y el 20 % tienen una baja sensación de

logros o se sienten poco realizados, lo cual se asocia a una serie de respuestas negativas sobre sí mismo y su trabajo, comunes de la depresión, baja moral, baja autoestima, baja productividad, incapacidad

para soportar la presión y las relaciones personales y profesionales (Maslach y Jackson, 1986 citados en Castillo, 2001).

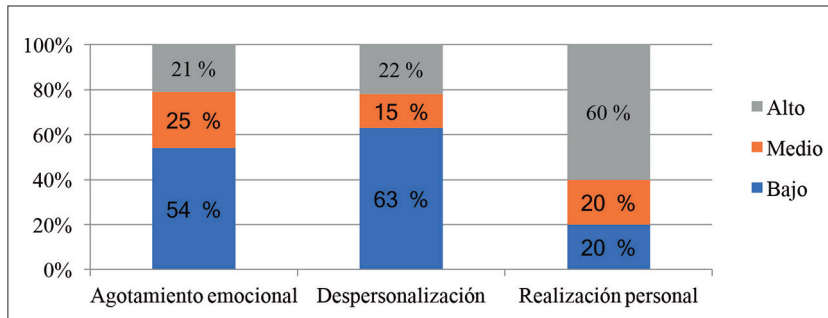


Figura 7. Resultados por dimensión del síndrome de *burnout*

Fuente: elaboración propia.

En términos generales, en la mayoría de las ciudades visitadas en la región Andina se identificaron profesionales que se pueden categorizar en niveles tanto altos como bajos en cada una de las dimensiones, con excepción de Armenia, en donde no se evidenciaron casos de niveles altos de agotamiento emocional y despersonalización ni casos con una baja realización personal; Tunja, en donde no se evidenciaron casos de niveles altos de despersonalización; Neiva, donde no se evidenciaron casos con una baja realización personal; y Pereira, donde no se evidenciaron casos con una alta realización personal.

Los ingresos y los estratos asociados a los niveles altos o bajos de las dimensiones son diferentes en cada ciudad, no obstante, se encontraron relaciones entre las variables de Manizales, Tunja y Pereira. En Manizales, la mayoría de los profesionales con un agotamiento emocional alto o despersonalización alta tienen ingresos bajos (menores a 4 SMMLV); en Tunja la mayoría de los profesionales con un agotamiento emocional alto tienen ingresos altos (mayores a 4 SMMLV); y en Pereira la mayoría de los profesionales con una despersonalización alta tienen ingresos bajos (menores a 4 SMMLV). En las demás ciudades y particularmente en la dimensión de realización personal, no se encontraron relaciones entre las variables.

La edad no es una variable asociada directamente a los niveles altos o bajos de agotamiento emocional, despersonalización y realización personal, considerando que se identificaron diferentes edades en ambos extremos. Sin embargo, los profesionales con un rango de edad entre los 61 y 65 años se caracterizan por presentar únicamente niveles bajos de agotamiento emocional, niveles bajos de despersonalización y niveles altos de realización personal. Lo que es similar con el estudio de Loaiza (2012), dado que los niveles medio y alto de agotamiento emocional se vinculan a “contadores jóvenes con edades entre los 18 y 39 años, seguidos de los adultos entre 40 y 59 años” (p. 161).

En lo relativo a las demás características socio-demográficas, laborales y hábitos de vida, a continuación se detallan las tendencias encontradas en cada una de las dimensiones.

Agotamiento emocional

El agotamiento emocional se encuentra distribuido según el nivel de estudios de los profesionales, siendo mayor para los profesionales que no tienen un posgrado. Resultado que también coincide con el estudio de Loaiza (2012), al evidenciar que los contadores públicos que no tienen un nivel de posgrado se ubican en los niveles medio y alto de agotamiento emocional.

En lo que se refiere a las características laborales, los profesionales que sienten un agotamiento emocional alto suelen ser quienes tienen un mayor número de años en experiencia laboral, trabajan en el sector financiero, tienen el cargo de auxiliares contables, analistas contables o contadores públicos y tienen personas bajo su responsabilidad en el trabajo; y quienes sienten un agotamiento emocional bajo son en la mayoría profesionales que trabajan en el sector educación y tienen cargos como docentes.

Esta situación implica otras dinámicas a evaluar, entre ellas el reconocimiento social a la labor del docente. Al respecto, Arquero y Donoso (2013) plantean que los mismos profesores contables indagados opinaron “que ha habido un deterioro de este reconocimiento” (p. 99); dicha percepción, “afecta el ítem de despersonalización relacionado con la docencia, aumentando la indiferencia del profesorado” (p. 101). Frente al factor de la investigación, los autores encontraron que los profesores con actividades de investigación a su cargo “presentan menores niveles de cansancio emocional y mayores de realización personal” (p. 101), en relación a que se le da más peso a las actividades vinculadas con la investigación que con la docencia en sí misma.

En lo que atañe a los cargos, los resultados son contrarios a los presentados por Loaiza (2011), pues, según su estudio, los profesionales con niveles altos de agotamiento emocional ocupan cargos de media y alta dirección. En cuanto a las demás variables laborales, los resultados son semejantes al estudio realizado por Loaiza (2014b), en términos de que los niveles altos de agotamiento emocional están relacionados con aquellos profesionales que trabajan más de 8 horas diarias, por lo que es normal y frecuente para ellos extender su horario laboral y trabajar en casa para culminar con su trabajo diario, incluso los fines de semana. Por lo tanto, los niveles bajos de agotamiento emocional están asociados en su mayoría con quienes se sienten satisfechos con su trabajo y con su remuneración salarial; por lo cual, es importante mencionar que Levy *et al.* (2011) plantean como hipótesis: la relación entre el positivismo, la satisfacción profesional y emocional, como un factor

que puede ayudar a mitigar el desarrollo del síndrome de *burnout*.

Dentro de los hábitos de vida de los profesionales, es común para quienes tienen niveles bajos de agotamiento emocional no presentar problemas para conciliar el sueño, van al médico con menos frecuencia y realizan ejercicio con una mayor frecuencia.

Es importante resaltar que no se obtuvieron diferencias significativas en algunas variables, por lo que la tendencia es que el agotamiento emocional afecta a diversas personas sin importar su estado civil, si tienen hijos, el tipo de familia que ha conformado, el número de contratos, el tipo de contratos, las horas semanales dedicadas al ocio, el tiempo de desplazamiento entre la casa y el trabajo principal, el número de veces que comen al día, el número de viajes al año, y la religión.

Despersonalización

En relación a la despersonalización, la edad, el estado civil y tener hijos reflejan un comportamiento muy similar tanto para los niveles alto y bajo del estudio, es decir, no son características determinantes para estos niveles del síndrome de *burnout*; mientras que frente a los posgrados, se evidencia que el nivel bajo duplica el número de contadores que tienen un posgrado con un 66 % frente al nivel alto, lo cual podría estar mediado por el deseo de calificarse laboralmente al mantenerse involucrados con su trabajo y en general con otras personas, situación que no suele pasar con las personas del nivel alto (De la Fuente, 2017).

En las variables laborales se evidencia un nivel alto de despersonalización en los contadores indagados que se desempeñan en el sector financiero, con un 29 % para cargos directivos, al igual que para auxiliares o analistas contables y un nivel bajo en el sector educación, con un 33 % para docentes. Por otro lado, el 79 % de los resultados del nivel alto trabajan más de 8 horas diarias, con una frecuencia del 71 % frente a un 51 % del nivel bajo que trabajan más de 8 horas diarias, con una frecuencia del 41 %. La satisfacción con su trabajo es claramente una variable significativa para los niveles bajos de despersonalización, con un 93 %.

Particularmente, sobre el número de horas laborales Sweeney y Summeers (2002) encontraron

en su investigación que los contadores objeto de estudio desarrollaron un umbral de trabajo relativamente alto, de tal forma que antes de la temporada alta podían trabajar en promedio 49 horas a la semana antes de verse afectados por el agotamiento laboral; sin embargo, cuando inicia la temporada alta, por ejemplo, cuando se presentan declaraciones tributarias o hay cierre contable y deben trabajar en promedio 64 horas semanales, evidencian una correlación directa con los dos primeros niveles del síndrome de *burnout*: agotamiento emocional y despersonalización; con respecto a la reducción de logros personales podría afectar a los profesionales a largo plazo. En síntesis, trabajar más horas, es un factor que puede exacerbar los conflictos entre el trabajo y la vida personal.

Con respecto a los hábitos de vida, se evidencian sutiles variaciones, entre las que se destacan las horas diarias de sueño, evidenciando que los profesionales con niveles bajos duermen entre 5 y 10 horas con un porcentaje de 80 % en relación con los profesionales del nivel alto con un 63 %.

Realización personal

Tomando en cuenta que la realización personal se encuentra relacionada con un componente autoevaluativo, el cual cambia desde la percepción de mejorar en cuanto a ciertas situaciones como tener hijos o realizar estudios de posgrado, en la dimensión de realización personal se evidenció que el número de hijos implica un mayor porcentaje de personas con nivel alto; en relación De la Fuente (2017) plantea que mientras más hijos se tengan, es posible generar una considerable resistencia a padecer el síndrome de *burnout* y es explicado “por la mayor capacidad que posee este tipo de personas para enfrentar problemáticas de índole emocional” (p. 47).

Adicionalmente, tener posgrados es otra variable que incide significativamente en tener altos niveles de realización personal, dado que del total de encuestados el 19 % presentan bajos niveles de realización personal y de ellos se identifica que el 77 % no tienen estudios de posgrado.

Conclusiones

La estructura de los resultados permitió analizar el síndrome de *burnout* desde dos perspectivas. Por un lado, los resultados evidencian la necesidad de analizar casos especiales, al integrar los niveles de los profesionales en las tres dimensiones del síndrome de *burnout*. Desde esta perspectiva, se abordaron 4 de los 19 casos identificados, lo que demuestra que el síndrome de *burnout* no es necesariamente un único proceso secuencial entre las tres dimensiones, es decir, el orden de los factores puede cambiar. Por el otro lado, los resultados dan cuenta de las características sociodemográficas, laborales y hábitos de vida de los profesionales con niveles altos o bajos en cada una de las dimensiones, independientemente de sus resultados en las otras dimensiones.

De acuerdo con el objetivo de diagnosticar los niveles del síndrome de *burnout* en el grupo de contadores encuestados, se encontraron niveles bajos en el 35,4 % de la población objeto de estudio, lo que permite afirmar que la mayoría de los profesionales obtuvieron resultados intermedios y altos en las dimensiones del síndrome de *burnout* y, por ende, posibles riesgos laborales de carácter psicosocial que pueden incidir en un posible desequilibrio con su vida personal.

En palabras de Forgarty *et al.* (2000), el síndrome de *burnout* se encuentra directamente relacionado con la práctica contable, por lo cual se plantea la necesidad de ampliar y profundizar los estudios dependiendo del sector, el área de desempeño y el género, entre otros aspectos, como una herramienta que permita encontrar soluciones (Smith, Emerson, y Boster, 2018). En síntesis, se requiere fortalecer las acciones preventivas que permitan reducir el estrés laboral y de esta manera propiciar el bienestar de los profesionales, lo que debe redundar en salud física y mental, en mejoras en las condiciones de trabajo, la calidad de vida, entre otros aspectos.

En concordancia con lo anterior, a los casos que se categorizan con niveles bajos o intermedios

del síndrome de *burnout* sería interesante evaluarlos con entrevistas en profundidad, puesto que la prueba de Maslach Burnout Inventory los diagnóstica en estos niveles, pero en la mayoría de los casos sus características laborales contradicen las percepciones que ellos mismos tienen de su trabajo. De igual modo, se podrían analizar en futuras investigaciones las percepciones que tienen los profesionales sobre la relación trabajo y vida personal, para posteriormente compararlas con sus niveles del síndrome de *burnout* y características sociodemográficas, laborales y hábitos de vida.

En cuanto a estas últimas variables, el estudio abordó la variable “hábitos de vida” y otras características que no han sido relacionadas en investigaciones en Colombia sobre el síndrome de *burnout* y la profesión contable, como el estrato social, ingresos mensuales, religión, tipo de familia, frecuencia con la que extienden el horario laboral, frecuencia con la que trabajan los fines de semana y la satisfacción con el trabajo. No obstante, es importante resaltar que no se obtuvieron diferencias significativas en algunas variables, por lo que la tendencia es que, por ejemplo, la religión y el tipo de familia no incidan en los resultados del síndrome de *burnout*. En general, son variables sobre las cuales se podría profundizar en futuras investigaciones.

Referencias

- Arquero, J. L. y Donoso, J. A. (2013). Docencia, investigación y burnout: el síndrome del quemado en profesores universitarios de Contabilidad. *Rev. de Contabilidad Spanish Accounting Review*, 16(2), 94-105. <http://dx.doi.org/10.1016/j.rcsar.2013.04.001>
- Bernd, D. y Beuren, I. (2017). A Síndrome de Burnour está associada ao trabalho dos auditores internos? *Gestao y Regionalidade*, 33(99), 146-169. <https://doi.org/10.13037/gr.vol33n99.3408>
- Carlin, M. y Garcés, E. (2010). El síndrome de burnout: Evolución histórica desde el contexto laboral al ámbito deportivo. *Anales de Psicología*, 26(1), 169-180.
- Castillo, S. (2001). El Síndrome de “Burn Out” o Síndrome de Agotamiento Profesional. *Medicina Legal de Costa Rica*, 17(2), 11-14. <https://cutt.ly/GhJ0Mpy>
- Chong, V. y Monroe, G. (2015). The impact of the antecedents and consequences of job burnout on junior accountants’ turnover intentions: a structural equation modelling approach. *Accounting y Financer*(55), 105-132. <https://doi.org/10.1111/acfi.12049>
- Congreso de Colombia. (21 de enero de 2013). Por medio de la cual se expide la ley de Salud Mental y se dictan otras disposiciones. [Ley 1616 de 2013]. DO: 48.680 <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=51292#:~:text=El%20objeto%20de%20la%20presente,en%20el%20C3%A1mbito%20del%20Sistema>
- Cordes, C. y Dougherty, T. (1993). A review and an integration of research on job burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656. <https://doi.org/10.2307/258593>
- De la Fuente, R. (2017). *Niveles de burnout y existencia de relaciones entre estos y sus dimensiones, con las variables de identificación de los docentes de cuatro colegios de la Región Metropolitana*. [Tesis de maestría, Universidad Metropolitana de Ciencias de la Educación]. Archivo digital. <http://sibumcedigital.umce.cl/gsdllcollect/tesissib/index/assoc/HASHc0b3.dir/doc.pdf>
- Departamento Nacional de Planeación (DNP) (2015). *Tipologías de familias en Colombia: Evolución 1993-2014*. [https://observatoriodefamilia.dnp.gov.co/Documents/Documentos%20de%20trabajo/D3-tipologias-evolucion_dic3-\(1\).pdf](https://observatoriodefamilia.dnp.gov.co/Documents/Documentos%20de%20trabajo/D3-tipologias-evolucion_dic3-(1).pdf)
- Dogan, Z. y Nazlioglu, E. (2010). Muhasebe Meslek Mensuplarında Tükenmişlik Sendromu Üzerine Bir Araştırma / A Research On Burnout Syndrome In Accounting Employees. “İŞ, GÜÇ” Endüstri İlişkileri ve İnsan Kaynakları Dergisi / “IS, GUC” Industrial Relations and Human Resources Journal, 12(3), 97-116. 10.4026/1303-2860.2010.152.x
- Dos Santos Galvão, N. M. y Dos Santos-Galvão, N. M. (2017). Síndrome de Burnout e o profissional contábil: quando trabalhar se torna pesado. *Rev de Carreiras Pessoas*, 7(3), 151-169. <http://dx.doi.org/10.20503/recap.v7i3.33836>
- Dreike, E. y Kaplan, S. (2002). The effects of flexible work arrangements on stressors, Burnout, and behavioral job outcomes in Public Accounting. *Behavioral Research In Accounting*, 14, 1-34. <https://doi.org/10.2308/bria.2002.14.1.1>
- Fogarty, T. y Kalbers, L. (2006). Internal auditor burnout: an examination of behavioral consequences. *Advances in Accounting Behavioral Research*, 9, 51-86. [https://doi.org/10.1016/S1475-1488\(06\)09003-X](https://doi.org/10.1016/S1475-1488(06)09003-X)
- Fogarty, T., Singh, J., Rhoads, G. y Moore, R. (2000). Antecedents and consequences of Burnout in accounting: Beyond the role stress model. *Behavioral Research in accounting*, 12, 31-67.

- Guthrie, C. y Jones, A. (2012). Job Burnout in Public Accounting: Understanding Gender Differences. *Journal of Managerial Issues*, 24(4), 390-411. <https://www.jstor.org/stable/43488148>
- Lee, R. y Ashforth, B. (1996). A Meta-Analytic Examination of the Correlates of the Three Dimensions of Job Burnout. *Journal of Applied Psychology*, 81(2), 123-133. [10.1037//0021-9010.81.2.123](https://doi.org/10.1037//0021-9010.81.2.123)
- Lemos, A., Moraes, A., Dos Santos, C., Da Silva, F. y Diniz, C. (2019). A síndrome de Burnout e os profissionais da contabilidade. *Rev Paranaense de Contabilidade*, 4(3), 39-51.
- Levaggi, V. (9 de agosto de 2004). ¿Qué es el trabajo decente? https://www.ilo.org/americas/sala-de-prensa/WCMS_LIM_653_SP/lang-es/index.htm
- Levy, J., Richardson, J., Lounsbury, J., Stewart, D., Gibson, L. y Drost, A. (2011). Personality traits and career satisfaction of accounting professionals. *Individual Differences Research*, 9(4), 238-249. <https://brucelarochelle.files.wordpress.com/2016/04/2011-levy-et-al-personality-and-career-satisfaction-acct-professionals.pdf>
- Loaiza, E. (2012). *Niveles de estrés y Síndrome de Burnout: Exploración en Contadores Públicos colombianos*. [Trabajo de investigación de pregrado, Universidad de Antioquia Facultad Nacional de Salud Pública].
- Loaiza, E. (2014a). El ejercicio de la profesión contable en Colombia. Una mirada desde el paradigma contable del comportamiento basado en la conducta y el deterioro de la salud física y mental. En Contexto: *Rev. de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad*, (2), 147-164. <https://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/140/125>
- Loaiza, E. (2014b). *Modelo del Costo de alcanzar el éxito: Una valoración desde la exitodinámica y la incidencia en la salud del contador público colombiano*. [Tesis de doctorado, Universidad de los Andes]. <https://docplayer.es/83254949-Modelo-del-costo-de-alcanzar-el-exito-una-valoracion-desde-la-exitodinamica-y-la-incidencia-en-la-salud-del-contador-publico-colombiano.html>
- Loaiza, E. (2014c). El ejercicio de la profesión contable en Colombia. Una mirada desde el paradigma contable del comportamiento basado en la conducta y el deterioro de la salud física y mental. *En-Contexto Rev de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad*, (2), 147-164. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=5518/551856273009>
- Loaiza, E. y Narváez, J. (2019). La experiencia de los contables entre el desarrollo profesional y el deterioro de la salud. *Actualidad contable FACES*, 22(39), 50-74. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/257/25760520003/html/index.html>
- Loaiza, E. y Peña, A. (2013). Niveles de estrés y síndrome de Burnout en contadores públicos Colombianos. *Actualidad contable FACES*, 16(26), 27-44. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=257/25728399003>
- Maslach, C. (1982). *Understanding Burnout Definitional Issues in Analyzing a Complex Phenomenon*. En W. Stewart (Ed.), *Job Stress and Burnout. Research, Theory, and Intervention Perspectives* (págs. 29-40). Beverly Hills: Sage Publications.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1986). *Maslach Burnout Inventory Manual*. 2ª ed. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). The measurement of experienced Burnout. *Journal of occupational behaviour*, 2, 99-113. https://www.researchgate.net/publication/227634716_The_Measurement_of_Experienced_Burnout
- Mejía, J. (2000). *El muestreo en la Investigación Cualitativa*. *Investigaciones Sociales*, 4(5). <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/sociales/article/download/6851/6062>
- Meta, M., Ünalb, Ö. y Bilen, A. (2014). Impact of Work-Family Conflict and Burnout on Performance of Accounting Professionals. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*(131), 264-270. <https://doi.org/10.1016/j.sbspro.2014.04.115>
- Ministerio de Salud y Protección Social. (Minsalud). (2018). *Resolución 4886. Por la cual se adopta la Política Nacional de Salud Mental*. <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/resolucion-4886-de-2018.pdf>
- Montoya, J. y Posada, I. (2007). *Estudio documental sobre los Factores de Riesgo Psicosociales presentes en las personas que laboran en las áreas administrativas*. Universidad de Antioquia, Medellín, Facultad Nacional de Salud Pública.
- Organización Internacional de Trabajo [OIT]. (2014). *El trabajo decente. Una lucha por la dignidad humana*. https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/---sro-santiago/documents/publication/wcms_380833.pdf
- Organización Internacional del Trabajo. [OIT]. (junio de 1999). *87a Conferencia Internacional del Trabajo*. Memorias del Director General Trabajo Decente. <https://www.ilo.org/public/spanish/standards/relm/ilc/ilc87/rep-i.htm#Empleo%20e%20ingresos>
- Organización Internacional del Trabajo. [OIT]. (s.f.). *Trabajo decente en los Países Andinos*. <https://www.ilo.org/lima/temas/trabajo-decente/lang-es/index.htm>

- Pedraza, J. (2016). *Condiciones generadoras de malestar laboral: El caso de los contadores públicos en las empresas del sector farmacéutico en Bogotá*. <http://bdigital.unal.edu.co/54597/1/2950307419.2016.pdf>
- Piñuel, I. (2004). *Neomanagement: Jefes tóxicos y sus víctimas*. Madrid: Aguilar.
- Posada, E. (2011). La relación trabajo-estrés laboral en los Colombianos. *Rev CES Salud Pública*, 2(1), 66-73. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3677384>
- Roncancio, Á., Camargo, D. y Cardona, O. (2017). Satisfacción en el trabajo: Un análisis de las condiciones salariales y laborales del Contador Público. *Rev Science of Human Action* 2(2), 302-317. <https://doi.org/10.21501/2500-669X.2477>
- Schaufeli, W., Leiter, M., y Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204-220. <https://doi.org/10.1108/13620430910966406>
- Silva, S., Dos Santos, F. y Succar, F. (2012). Análise do nível de estresse do profissional de Contabilidade. *Revi Con-temporânea de Contabilidade*, 9(18), 103-118. <https://doi.org/10.5007/2175-8069.2012v9n18p103>
- Smith, K., Emerson, D. y Boster, C. (2018). An examination of reduced audit quality practices within the beyond the role stress model. *Managerial Auditing Journal*, 33(8/9), 736-759. <https://doi.org/10.1108/MAJ-07-2017-1611>
- Sweeney, J. y Summers, S. (2002). The Effect of the Busy Season Workload on Public Accountants' Job Burnout. *Behavioral Research In Accounting*, 14, 223-245. <https://doi.org/10.2308/bria.2002.14.1.223>
- Torres, P. y Caicedo, C. (2015). *Las ciudades intermedias con mayor potencial en Colombia. Un sistema de identificación*. https://publications.iadb.org/bitstream/handle/11319/6890/Las_ciudades_intermedias_con_mayor_potencial_Colombia.pdf?sequence=1
- Yacuzzi, E. (2005). *El estudio de caso como metodología de investigación: teoría, mecanismos causales, validación*. CEMA working Papers (296), 1-37.

Anexos

Anexo A. Adaptación prueba de Maslach Burnout Inventory para contadores públicos³

Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el *burnout*. Las respuestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones

puestas a las 22 preguntas miden tres dimensiones diferentes: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal.

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 |
| 3 | Unas pocas veces al mes |
| 4 | Una vez a la semana |
| 5 | Varias veces a la semana |
| 6 | Todos los días |

| | |
|----|---|
| 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 | Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa |
| 7 | Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo |
| 8 | Siento que mi trabajo me está desgastando |
| 9 | Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo |
| 10 | Me he vuelto más insensible con las personas con quien me relaciono desde que estoy en este trabajo |
| 11 | Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente |
| 12 | Me siento con mucha energía en mi trabajo |
| 13 | Me siento frustrado en mi trabajo |
| 14 | Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo |
| 15 | Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a las personas con las que me relaciono en mi trabajo |
| 16 | Siento que trabajar en contacto directo con la gente me produce estrés |
| 17 | Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con las personas con las que me relaciono en mi trabajo |

3 Tomado de Loaiza (2014b, p .307).

| | |
|----|---|
| 18 | Me siento satisfecho después de trabajar con las personas a quienes solicitó o entregó información propia de mi trabajo |
| 19 | Mi profesión me proporciona muchas cosas útiles |
| 20 | Me siento derrotado o acabado |
| 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 |
