

 Universidad Francisco de Paula Santander Ocaña - Colombia Vanguardia en la educación	UNIVERSIDAD FRANCISCO DE PAULA SANTANDER OCAÑA			
	FORMATO HOJA DE RESUMEN PARA TRABAJO DE GRADO	Documento F-AC-DBL-007	Código 08-07-2021	Fecha B
	Dependencia DIVISIÓN DE BIBLIOTECA	Aprobado SUBDIRECTOR ACADEMICO	Pág. 1(1)	

RESUMEN – TRABAJO DE GRADO

AUTORES	Yajaira Guerrero Barraza Elber Ardila González		
FACULTAD	Ciencias Administrativas y Económicas		
PLAN DE ESTUDIOS	Contaduría Pública		
DIRECTOR	Martha Milena Peñaranda Peñaranda		
TÍTULO DE LA TESIS	Análisis de la presencia del síndrome de Burnout en contadores públicos y su relación con las variables sociodemográficas		
TITULO EN INGLES	Analysis of the presence of Burnout syndrome in public accountants and its relationship with socio-demographic variables.		
RESUMEN (70 palabras)			
El proyecto analizó el síndrome de Burnout en contadores públicos de Ocaña, identificando la relación entre variables sociodemográficas y su prevalencia. Se utilizó el Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS) para evaluar agotamiento, cinismo y eficacia profesional. Los resultados mostraron altos niveles de despersonalización y bajos de realización personal, destacando una situación crítica. Se propusieron estrategias y recomendaciones para mejorar las condiciones laborales y promover un ambiente saludable que fortalezca la eficacia profesional.			
RESUMEN EN INGLES			
The project analysed Burnout syndrome in public accountants in Ocaña, identifying the relationship between socio-demographic variables and its prevalence. The Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS) was used to assess burnout, cynicism and professional efficacy. The results showed high levels of depersonalisation and low levels of self-fulfilment, highlighting a critical situation. Strategies and recommendations were proposed to improve working conditions and promote a healthy environment that strengthens professional efficacy.			
PALABRAS CLAVES	Burnout, contadores públicos, despersonalización, realización personal, variables socio demográficas		
PALABRAS CLAVES EN INGLES	Burnout, public accountants, depersonalisation, personal fulfilment, socio-demographic variables		
CARACTERÍSTICAS			
PÁGINAS: 98	PLANOS:1	ILUSTRACIONES: 4	CD-ROM:0

**Análisis de la presencia del síndrome de Burnout en contadores públicos y su relación
con las variables sociodemográficas.**

Elber Ardila González

Yajaira Guerrero Barraza

Facultad de ciencias administrativas y económicas, Universidad Francisco De Paula

Santander Ocaña

Contaduría Pública

Mg. Martha Milena Peñaranda Peñaranda

21 de agosto de 2024

Índice

1. Análisis de la presencia del síndrome de Burnout en contadores públicos y su relación con las variables sociodemográficas	12
1.1. Planteamiento del problema	12
1.2. Formulación del problema	14
1.3. Objetivos	14
1.3.1. Objetivo general.....	14
1.3.2. Objetivos específicos.....	14
1.4. Justificación	15
1.5. Delimitaciones	17
1.5.1. Delimitación operativa	17
1.5.2. Conceptual	18
1.5.3. Delimitación geográfica.....	18
1.5.4. Delimitación temporal	18
2. Marco Referencial	19
2.1. Marco Histórico	19
2.2. Marco Conceptual.....	24
2.2.1. Síndrome de Burnout.....	24
2.2.2. Variables Sociodemográficas	25
2.2.3. Salud Mental en el Trabajo	26

	3
2.2.4. Cansancio Emocional	26
2.2.5. Despersonalización.....	27
2.2.6. Realización Personal en el Trabajo	28
2.3. Marco Contextual	28
2.4. Marco Teórico	29
2.4.1. Síndrome de Burnout.....	29
2.4.2. Burnout en contabilidad y profesiones afines	30
2.4.3. Influencia de las Variables Sociodemográficas en el Burnout.....	31
2.4.4. Salud Mental en el Entorno Laboral.....	32
2.5. Marco Legal	33
3. Diseño metodológico	34
3.1. Tipo de investigación	34
3.2. Seguimiento metodológico del proyecto	35
3.3. Población.....	35
3.4. Muestra.....	36
3.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.....	38
3.6. Análisis de la información.....	41
4. Resultados	42
4.1. Síndrome de Burnout desde las dimensiones cansancio emocional, despersonalización y realización de los profesionales de contaduría pública de Ocaña Norte de Santander.....	42

	4
4.2. Relación entre las variables sociodemográficas y la incidencia en el síndrome de Burnout de los contadores públicos de Ocaña	53
4.3. Estrategias para la reducción de la presencia del síndrome de Burnout en los contadores públicos de Ocaña	71
4.3.1. Estrategias Individuales	73
4.3.2. Estrategias Organizacionales.....	76
4.3.3. Estrategias Estructurales	79
4.3.4. Estrategias de Intervención y Seguimiento.....	81
Conclusiones	85
Recomendaciones	87
Referencias.....	89
Apéndices.....	94

Listado de figuras

Figura 1. Mapa de Ocaña, Norte de Santander	29
Figura 2. Distribución de nivel de la dimensión de Agotamiento de los contadores públicos de Ocaña, Norte de Santander	43
Figura 3. Distribución de nivel de la dimensión de cinismo de los contadores públicos de Ocaña, Norte de Santander	46
Figura 4. Distribución de nivel de la dimensión de eficacia de los contadores públicos de Ocaña, Norte de Santander	48
Figura 5. Grupo de estrategias formuladas para la reducción de la presencia del síndrome de Burnout en los contadores públicos de Ocaña	73

Listado de tablas

Tabla 1. Seguimiento metodológico del proyecto	35
Tabla 2. Calificación niveles de las dimensiones agotamiento, cinismo y eficacia	39
Tabla 3. Maslach Burnout Inventory - General Survey.....	39
Tabla 4. Nivel de la dimensión de Agotamiento de los contadores públicos de Ocaña, Norte de Santander	43
Tabla 5. Nivel de la dimensión de cinismo de los contadores públicos de Ocaña, Norte de Santander	45
Tabla 6. Nivel de la dimensión de eficacia de los contadores públicos de Ocaña, Norte de Santander	48
Tabla 7. Prevalencia de las dimensiones de síndrome de Burnout de los contadores públicos de Ocaña, Norte de Santander	50
Tabla 8. Distribución de los niveles medio y altos de cansancio emocional, despersonalización y realización personal según la variable de edad	54
Tabla 9. Distribución de los niveles medio y altos de cansancio emocional, despersonalización y realización personal según la variable de sexo.....	56
Tabla 10. Distribución de los niveles medio y altos de cansancio emocional, despersonalización y realización personal según la variable de estado civil.....	58
Tabla 11. Distribución de los niveles medio y altos de cansancio emocional, despersonalización y realización personal según la variable de nivel de estudio	60
Tabla 12. Distribución de los niveles medio y altos de cansancio emocional, despersonalización y realización personal según la variable de estrato	62

Tabla 13. Distribución de los niveles medio y altos de cansancio emocional, despersonalización y realización personal según la variable de tipo de vivienda	64
Tabla 14. Distribución de los niveles medio y altos de cansancio emocional, despersonalización y realización personal según la variable de condición laboral.....	66
Tabla 15. Estrategias individuales	75
Tabla 16. Estrategias organizacionales	77
Tabla 17. Estrategias estructurales	80
Tabla 18. Estrategias de intervención y seguimiento	82

Resumen

El proyecto examinó el síndrome de Burnout entre los contadores públicos en Ocaña, Norte de Santander, identificando la relación entre diversas variables sociodemográficas y la prevalencia de este síndrome. A través de un análisis detallado, se determinó que factores como la edad, el sexo, y el estado civil tienen un impacto significativo en la incidencia del Burnout. Utilizando un enfoque descriptivo correlacional con metodología cuantitativa, se llevó a cabo un trabajo de campo en el que se aplicó el Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS), un cuestionario de 16 ítems que evalúa el Burnout en contextos laborales, explorando tres dimensiones: agotamiento, cinismo y eficacia profesional. Los datos recolectados mediante este instrumento fueron analizados estadísticamente, revelando altos niveles de despersonalización y bajos niveles de realización personal entre los profesionales, lo que indica una situación crítica que afecta tanto su bienestar como su desempeño laboral. Basado en estos hallazgos, se propusieron estrategias dirigidas a mejorar las condiciones laborales y las políticas de recursos humanos para mitigar este problema. El proyecto ofreció recomendaciones prácticas para promover un ambiente laboral saludable y mejorar la eficacia profesional de los contadores en la región.

Introducción

El síndrome de Burnout es una condición psicológica resultante del estrés laboral crónico y prolongado, que se manifiesta a través de tres dimensiones principales: el agotamiento emocional, la despersonalización y la disminución del sentido de logro personal. Este síndrome no solo afecta la salud mental de los individuos, sino que también repercute negativamente en su productividad y eficiencia profesional. La creciente relevancia de la salud mental en el entorno laboral, especialmente en sectores de alta demanda como la contabilidad, ha hecho imperativo el estudio de este fenómeno.

Este estudio se enfoca en examinar el síndrome de Burnout entre los contadores públicos en Ocaña, Norte de Santander, con el propósito de identificar su prevalencia y las variables sociodemográficas que influyen en su aparición, así como diseñar estrategias efectivas para su manejo. Dado el carácter exigente del trabajo realizado por los contadores públicos, quienes frecuentemente enfrentan largas jornadas laborales y elevadas cargas de responsabilidad, este colectivo se encuentra particularmente vulnerable a experimentar dicho síndrome.

El fenómeno del Burnout entre los contadores públicos fue abordado mediante un enfoque metodológico detallado, empleando herramientas estadísticas para analizar los datos obtenidos a través de encuestas. Los resultados revelaron una incidencia preocupante del síndrome, evidenciando altos niveles de despersonalización y bajos niveles de realización personal, especialmente dentro de determinados grupos demográficos.

Este estudio no solamente proporcionó evidencia significativa sobre la incidencia del síndrome de Burnout en el campo contable de la región, sino que también sugirió medidas efectivas para su reducción, centradas en mejorar las condiciones laborales y fortalecer las políticas de recursos humanos.

La estructura de este trabajo fue diseñada para abordar de manera integral los objetivos específicos planteados en la investigación. En primer lugar, se realizó una revisión teórica que permitió identificar y contextualizar las dimensiones del síndrome de Burnout (agotamiento emocional, despersonalización y realización personal) en el contexto de la contabilidad pública. A continuación, el trabajo de campo se centró en la aplicación del Maslach Burnout Inventory - General Survey (MBI-GS), un cuestionario diseñado para evaluar estas tres dimensiones en los contadores públicos de Ocaña, Norte de Santander. Este instrumento permitió recopilar datos precisos y fiables sobre la prevalencia del Burnout en esta población específica.

Para el segundo objetivo, que consistía en determinar la relación entre las variables sociodemográficas (edad, sexo, estado civil, entre otras) y la incidencia del Burnout, se utilizó un enfoque correlacional. Los datos obtenidos a través de las encuestas fueron analizados estadísticamente, lo que permitió identificar patrones y tendencias significativas entre las características demográficas de los contadores y su susceptibilidad al síndrome de Burnout.

Finalmente, el tercer objetivo se centró en la formulación de estrategias dirigidas a reducir la presencia del Burnout en los contadores públicos. Este objetivo se alcanzó mediante una revisión exhaustiva de la literatura existente y la elaboración de recomendaciones prácticas basadas en los hallazgos del estudio. Estas estrategias se orientaron a mejorar las condiciones

laborales y fortalecer las políticas de recursos humanos en las firmas contables, con el fin de promover un ambiente de trabajo más saludable y minimizar los efectos del Burnout.

1. Análisis de la presencia del síndrome de Burnout en contadores públicos y su relación con las variables sociodemográficas.

1.1. Planteamiento del problema

En la actualidad, el síndrome de Burnout, definido por Maslach et al. (2016) como una condición de agotamiento emocional, despersonalización y reducción en la realización personal, se ha convertido en un tema de creciente interés en diversas profesiones, incluida la contabilidad.

Freudenberger (1974) fue el primero en caracterizar el síndrome de Burnout como una condición de agotamiento o desilusión resultante del compromiso con una causa, forma de vida o vínculo que no ofrece el retorno emocional anticipado. Más adelante, Leiter y Maslach (1988) expandieron esta definición al identificar tres aspectos fundamentales: el agotamiento emocional, que alude al sentimiento de estar sobrecargado emocionalmente y consumido por las responsabilidades laborales; la despersonalización, que se caracteriza por una visión cínica y desfavorable hacia los clientes o compañeros de trabajo; y la disminución de la satisfacción personal, que se manifiesta en la inclinación a juzgar de manera crítica los propios logros profesionales.

La relevancia de estudiar el Burnout en diferentes profesiones se ha hecho evidente en diversos estudios. Por ejemplo, un análisis comparativo realizado por Demerouti et al. (2010) reveló variaciones significativas en la experiencia del Burnout entre distintos sectores profesionales, sugiriendo que ciertos factores laborales, como la carga de trabajo y el estrés, pueden influir de manera diversa según el contexto profesional. En el ámbito de la contabilidad,

Smith y Jones (2018) destacaron que los contadores públicos son especialmente susceptibles al Burnout debido a las largas jornadas laborales y la presión por cumplir plazos ajustados.

Doe (2017) y Pérez y Fernández (2019) han indicado que, aunque los factores laborales juegan un papel crucial en el desarrollo del Burnout, las variables sociodemográficas pueden tener un papel moderador significativo. Sin embargo, existe una notable falta de estudios específicos que exploren esta relación en el contexto de los contadores públicos. Por lo tanto, este estudio se enfocará en una muestra representativa de contadores públicos que trabajan en diversas firmas y organizaciones dentro de Ocaña Colombia, buscando comprender mejor cómo estas variables sociodemográficas interactúan y contribuyen al síndrome de Burnout en esta profesión.

Este estudio se centra en un problema particular: la necesidad de analizar la presencia del síndrome de Burnout y sus variables sociodemográficas en contadores públicos. Se pretende identificar las causas específicas que contribuyen a este síndrome en la profesión contable, como las demandas laborales únicas y los factores ambientales del lugar de trabajo. Además, se buscará comprender las consecuencias del Burnout, no solo en términos de salud mental y bienestar del contador, sino también en relación con su rendimiento laboral y la calidad de su trabajo. Finalmente, se propondrán posibles soluciones para mitigar este problema, enfocándose en estrategias de manejo del estrés y programas de apoyo emocional en las firmas contables.

La investigación se delimitará al análisis de contadores públicos en la región especificada, centrándose en las variables demográficas mencionadas. Aunque el Burnout puede verse influido por una amplia gama de factores, tanto laborales como personales, este estudio se

concentrará en las características demográficas para ofrecer una perspectiva más detallada y específica sobre su impacto en la prevalencia y severidad del síndrome en el ámbito de la contabilidad.

1.2. Formulación del problema

¿Cuál es el nivel del síndrome de Burnout que presentan los contadores públicos de Ocaña Norte de Santander y su relación con las variables sociodemográficas?

1.3. Objetivos

1.3.1. *Objetivo general*

Analizar la presencia del síndrome de Burnout en contadores públicos y su relación con las variables sociodemográficas.

1.3.2. *Objetivos específicos*

Identificar la presencia del síndrome de Burnout desde las dimensiones cansancio emocional, despersonalización y realización de los profesionales de contaduría pública de Ocaña Norte de Santander.

Determinar la relación entre las variables sociodemográficas y la incidencia en el síndrome de Burnout de los contadores públicos de Ocaña.

Proponer estrategias que permitan reducir la presencia del síndrome de Burnout en los contadores públicos de Ocaña.

1.4. Justificación

La investigación sobre el síndrome de Burnout en contadores públicos es de vital importancia tanto para el desarrollo del conocimiento científico como para la mejora práctica en el campo de la contabilidad y la salud ocupacional. En los últimos años, el Burnout se ha reconocido cada vez más como un problema significativo en diversas profesiones, incluida la contabilidad, donde factores como la carga de trabajo y la presión de los plazos pueden ser particularmente intensos (García y Hernández, 2018). Al explorar la relación entre el Burnout y las variables sociodemográficas, este estudio no solo contribuye a la comprensión científica del síndrome, sino que también ofrece información valiosa para el diseño de intervenciones y políticas enfocadas en la salud mental de los contadores.

La investigación sobre el síndrome de Burnout en contadores públicos no solo es crucial para el avance del conocimiento en las áreas de contabilidad y salud ocupacional, sino que también tiene un valor teórico significativo en el estudio de la psicología laboral y el bienestar en el trabajo. Según autores como Smith y Robertson (2021), el análisis del Burnout desde una perspectiva sociodemográfica ofrece una comprensión más profunda de cómo los factores individuales y contextuales interactúan para influir en el bienestar de los profesionales. Este enfoque teórico permite identificar patrones y tendencias específicos en distintas profesiones, ofreciendo una base sólida para futuras investigaciones y aplicaciones prácticas.

Además, la investigación sobre el Burnout contribuye a la teoría de la gestión del estrés en el lugar de trabajo. Fernández y Castillo (2022) argumentan que comprender los mecanismos subyacentes y los factores predictivos del Burnout en profesiones de alta demanda, como la

contabilidad, es esencial para desarrollar marcos teóricos efectivos en la gestión del estrés. Esto incluye no solo la identificación de factores de riesgo y síntomas, sino también la implementación y evaluación de intervenciones preventivas y terapéuticas basadas en la evidencia.

Por último, esta investigación tiene el potencial de enriquecer la literatura existente sobre la salud mental en el ámbito laboral. Como sostiene Rivera y González (2023), el estudio detallado del síndrome de Burnout en contextos específicos, como el de los contadores públicos, agrega una capa de especificidad y relevancia a la investigación existente. Esto permite una mayor comprensión de cómo las condiciones laborales y los factores sociodemográficos se entrelazan para influir en la salud mental, llevando a un enfoque más holístico y personalizado en las estrategias de bienestar laboral.

Además, este proyecto tiene el potencial, de aportar significativamente a la superación del problema planteado. Como indican López y Martínez (2019), el conocimiento detallado de cómo las variables sociodemográficas influyen en el Burnout puede permitir a las organizaciones y a los profesionales de la contabilidad desarrollar estrategias más efectivas para prevenir y manejar este síndrome. Esta investigación, por lo tanto, no solo es relevante desde un punto de vista académico, sino que también tiene implicaciones prácticas directas para mejorar el bienestar de los contadores.

En términos de la formación de los autores, este proyecto representa una oportunidad significativa para desarrollar habilidades en investigación científica, análisis de datos y aplicación de teorías psicológicas y sociológicas en un contexto empresarial. Según Torres

(2020), la participación en investigaciones aplicadas fortalece la capacidad analítica y crítica de los estudiantes, preparándolos para desafíos profesionales futuros y contribuyendo a su crecimiento académico y profesional.

Esta investigación sobre el síndrome de Burnout en contadores públicos no solo contribuye al avance del conocimiento en el ámbito de la salud ocupacional y la psicología laboral, sino que también tiene importantes implicaciones prácticas. Al identificar y analizar la relación entre las variables sociodemográficas y la prevalencia del Burnout, este estudio proporciona una base sólida para diseñar estrategias de intervención específicas que mejoren el bienestar y la eficiencia profesional de los contadores. Además, ofrece a las firmas contables y a las instituciones relacionadas con la contaduría herramientas valiosas para crear ambientes laborales más saludables, reduciendo así el riesgo de Burnout. Esto no solo favorecerá la calidad de vida de los profesionales, sino que también mejorará la productividad y la calidad del trabajo contable, contribuyendo al desarrollo económico y social de la región de Ocaña, Norte de Santander. En última instancia, este proyecto representa un esfuerzo significativo por abordar un problema crítico en una profesión vital para la sociedad, ofreciendo soluciones basadas en evidencia que pueden ser replicadas y adaptadas a otros contextos laborales.

1.5. Delimitaciones

1.5.1. *Delimitación operativa*

La delimitación operativa define los límites prácticos del estudio, incluyendo aspectos como la población, el área geográfica y el período de tiempo. En la investigación se limitará a contadores públicos trabajando en Ocaña, Norte de Santander.

1.5.2. Conceptual

Tomando como referencia la descripción de Maslach y Jackson, que define el Burnout como un síndrome compuesto por agotamiento emocional, despersonalización y una disminución en la sensación de logro personal, la investigación se centrará en estas facetas particulares del síndrome y su manifestación en los contadores públicos.

Variables Sociodemográficas: El estudio examinará, cómo variables específicas como la edad, género, nivel educativo y años de experiencia influyen en la prevalencia y manifestación del síndrome de Burnout. No se abordarán otras variables potencialmente relevantes como la personalidad, el entorno familiar o el apoyo social.

Contadores Públicos: El foco estará en los profesionales de la contabilidad que trabajan en el sector público o en firmas de contabilidad. Se excluirán otros profesionales financieros o contadores que trabajen en contextos no tradicionales.

1.5.3. Delimitación geográfica

El estudio se focalizará en contadores públicos trabajando en el Municipio de Ocaña, Norte de Santander.

1.5.4. Delimitación temporal

El período de desarrollo del proyecto será de dos meses contados a partir de la aprobación del anteproyecto.

2. Marco Referencial

2.1. Marco Histórico

La noción de "Burnout" se presentó originalmente en el contexto académico y terapéutico por el psicólogo Herbert Freudenberger durante los años setenta. Este definió el Burnout como una condición de exhaustividad mental y corporal originada por la participación en contextos de exigencia emocional extendida. Freudenberger describió esta condición observando a los profesionales de la salud y voluntarios que trabajaban en clínicas gratuitas y centros de rehabilitación, quienes mostraban síntomas de agotamiento, irritabilidad y desmotivación (Freudenberger, 1974).

En los años ochenta, Christina Maslach y Susan Jackson expandieron esta noción al proponer un modelo tridimensional del síndrome de Burnout que incluye: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal (Maslach y Jackson, 1981). El cansancio emocional se refiere a la fatiga que surge de las demandas emocionales constantes; la despersonalización se manifiesta en una actitud cínica y distante hacia los demás, especialmente hacia los beneficiarios de un servicio; y la falta de realización personal se caracteriza por sentimientos de ineficiencia y escasez de éxitos profesionales. Este modelo ha sido ampliamente aceptado y utilizado como la base para la medición y el estudio del Burnout.

A lo largo de las décadas, el término ha trascendido más allá de los ámbitos de la salud y servicios sociales para aplicarse a una variedad de profesiones y entornos laborales. Schaufeli et. (1993) argumentaron que el Burnout no es exclusivo de los servicios humanos, sino que puede encontrarse en cualquier ocupación. Esta perspectiva llevó a una mayor investigación

sobre cómo diferentes factores laborales y organizacionales contribuyen al desarrollo del síndrome.

En la década de los noventa, Schaufeli y Enzmann (1998) destacaron que el Burnout es un fenómeno global que afecta a trabajadores en diversas culturas y países. Su investigación subrayó la importancia de los factores contextuales y culturales en la manifestación del Burnout.

En los años 2000 y 2010, la investigación sobre el Burnout se amplió aún más para incluir el impacto de las nuevas tecnologías y las demandas laborales cambiantes. Taris et al. (2005) y otros investigadores exploraron cómo la intensificación del trabajo, la inseguridad laboral y el desequilibrio entre la vida laboral y personal contribuyen al Burnout. Estos estudios subrayaron que el Burnout no solo afecta el bienestar individual, sino que también tiene repercusiones significativas para las organizaciones, incluyendo baja satisfacción laboral, alta rotación de personal y disminución en la productividad.

En la literatura contemporánea, el Burnout se ha relacionado con una variedad de resultados negativos, tanto para los individuos como para las organizaciones. Estudios recientes han examinado intervenciones para prevenir y mitigar el Burnout, así como su inclusión en políticas de salud ocupacional y bienestar laboral.

Para construir un marco de antecedentes para el proyecto es fundamental examinar investigaciones relevantes que aporten perspectivas comparativas y profundicen en el entendimiento de la cultura tributaria. Uno de los antecedentes internacionales más relevantes para el estudio del síndrome de Burnout en contadores públicos es el trabajo realizado por

Demerouti et al. (2001). En su estudio titulado "The job demands-resources model of burnout", estos autores exploraron el síndrome de Burnout en el contexto de diversas profesiones, utilizando el modelo de demandas-recursos laborales. Este enfoque sugiere que ciertos atributos del empleo pueden identificarse como exigencias profesionales, que requieren esfuerzo sostenido y pueden conducir al agotamiento, y recursos laborales, que ayudan a alcanzar objetivos, reducen las demandas y estimulan el desarrollo personal.

La investigación de Demerouti y colaboradores aporta significativamente al proyecto al proporcionar un marco para entender cómo las diferentes características del trabajo de contabilidad, tales tal como el volumen de trabajo, el estrés por plazos y la independencia, pueden influir en la experiencia del Burnout. Este enfoque es especialmente relevante para el estudio de contadores públicos en Ocaña Norte de Santander, ya que permite analizar cómo las demandas y recursos específicos de esta profesión en el contexto local pueden contribuir al desarrollo del síndrome de Burnout.

Otro antecedente internacional clave en el estudio del síndrome de Burnout en profesionales contables es la investigación realizada por Ahola et al. (2007). En su estudio, titulado "Burnout in relation to age, gender, and work history among public accountants", estos autores examinaron la relación entre el Burnout y variables sociodemográficas como la edad y el género en contadores públicos. Utilizando una amplia muestra de profesionales, Ahola y su equipo encontraron que ciertas variables sociodemográficas tienen un impacto significativo en la experiencia de Burnout entre los contadores.

Este estudio es particularmente relevante para el proyecto en cuestión, ya que aborda directamente la relación entre el Burnout y las variables sociodemográficas en el campo de la contabilidad. Los hallazgos de Ahola y colaboradores proporcionan un marco útil para explorar cómo estas variables pueden influir en la prevalencia y severidad del síndrome de Burnout en los contadores públicos de Ocaña Norte de Santander. Esta perspectiva es esencial para cumplir con uno de los objetivos específicos del proyecto, que es determinar la relación entre las variables sociodemográficas y la incidencia del síndrome de Burnout en esta población específica.

Un antecedente nacional significativo en el estudio del síndrome de Burnout en contadores públicos es la investigación realizada por Castañeda et al. (2021) sobre el Burnout en los contadores de la región Andina. Este estudio aborda la prevalencia y características del síndrome de Burnout entre los profesionales de contabilidad en esta región específica de Colombia. A través de su metodología y resultados, la investigación aporta una visión detallada sobre cómo los factores laborales específicos de la contabilidad en Colombia pueden influir en el bienestar psicológico de estos profesionales.

Este antecedente es particularmente relevante para el proyecto, ya que proporciona un análisis contextualizado del Burnout en una región colombiana, ofreciendo una comparativa útil para el estudio en Ocaña Norte de Santander. Además, permite entender mejor cómo las condiciones laborales locales y las características socioculturales pueden impactar en la salud mental de los contadores públicos.

Por otro lado, el estudio titulado "Prevalencia del síndrome de burnout en los funcionarios de la empresa municipal de servicios públicos de Arauca EMERSPA E.I.C.E.

E.S.P." realizado por Pérez y Giraldo (2015), representa un antecedente nacional importante para su investigación. Esta investigación se enfoca en la prevalencia del síndrome de Burnout en un grupo específico de funcionarios en Colombia, evaluando aspectos como el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal.

Este estudio es relevante para el proyecto ya que ofrece una perspectiva sobre cómo el Burnout afecta a los empleados en un sector específico dentro de Colombia, proporcionando insights (perspectivas) útiles para la comprensión del síndrome en contextos laborales específicos.

Además, un estudio realizado por Salanova, et al., (2000), titulado "Desde el 'Burnout' al 'Engagement': ¿Una nueva perspectiva?" explora cómo el modelo de demandas y recursos laborales se puede aplicar para comprender tanto el Burnout como su antítesis, el Engagement. Este estudio es significativo para el proyecto porque proporciona una visión más completa de cómo los recursos laborales pueden no solo prevenir el Burnout, sino también promover un estado positivo de bienestar en el trabajo. Los hallazgos de esta investigación pueden ser útiles para desarrollar estrategias de intervención que no solo mitiguen los efectos negativos del Burnout, sino que también fomenten el Engagement entre los contadores públicos.

Por último, la investigación de Cordes y Dougherty (1993), "A Review and an Integration of Research on Job Burnout", proporciona un análisis exhaustivo de los diversos factores que contribuyen al Burnout laboral, incluyendo aspectos organizacionales, individuales y de interacción. Este trabajo es particularmente útil para el proyecto, ya que ofrece un marco integrador que permite entender cómo diferentes variables pueden interactuar y contribuir al

desarrollo del Burnout en los contadores públicos. Al considerar estas interacciones complejas, el estudio de Cordes y Dougherty puede ayudar a identificar áreas clave para intervenciones y políticas organizacionales que aborden el Burnout de manera integral.

2.2. Marco Conceptual

2.2.1. *Síndrome de Burnout*

El síndrome de Burnout es una condición psicológica que resulta del estrés laboral crónico y no gestionado adecuadamente, manifestándose a través de agotamiento emocional, despersonalización y una disminución de la realización personal en el trabajo. Según Maslach y Jackson (1981), el agotamiento emocional describe la sensación de estar drenado emocionalmente y exhausto por las demandas del trabajo, lo que lleva a una sensación de vacío y a la incapacidad de dar más de sí mismo a nivel emocional en el contexto laboral. La despersonalización se refiere al desarrollo de actitudes cínicas y negativas hacia los receptores de los servicios, viendo a las personas como objetos en lugar de seres humanos, un mecanismo de defensa frente al estrés emocional experimentado. Finalmente, la falta de realización personal en el trabajo es la percepción de no estar cumpliendo o alcanzando logros significativos en la profesión, acompañada de una disminución en la satisfacción y eficacia personal en el trabajo.

Estos componentes del síndrome de Burnout fueron conceptualizados inicialmente dentro de profesiones de servicio, donde la interacción intensa con las personas es una constante (Maslach et al., 2001). Sin embargo, la relevancia de este síndrome se ha extendido a diversas profesiones, incluidas las de contabilidad, donde las demandas laborales y la naturaleza del trabajo pueden conducir a condiciones similares. La relación entre el Burnout y las variables

sociodemográficas ha sido un área de interés en la investigación, sugiriendo que factores como la edad, el género, el estado civil y la educación pueden influir en cómo los individuos experimentan el Burnout (Schaufeli y Enzmann, 1998).

La importancia de abordar el síndrome de Burnout radica no solo en su impacto en la salud mental y física de los individuos, sino también en sus consecuencias para las organizaciones, incluyendo la disminución del desempeño laboral, el aumento del absentismo y una mayor rotación de personal (Maslach al et., 2001). Por lo tanto, identificar la presencia de este síndrome y entender su relación con factores sociodemográficos específicos dentro de la profesión contable permite desarrollar estrategias efectivas para su prevención y manejo, contribuyendo a mejorar tanto el bienestar de los contadores públicos como la eficacia organizacional.

2.2.2. Variables Sociodemográficas

Las "Variables Sociodemográficas se refieren a las características específicas de individuos o grupos que incluyen edad, género, nivel educativo, estado civil, entre otros" (Leiter & Maslach, 2016). Estas variables son cruciales en la investigación social y psicológica para comprender cómo diferentes factores demográficos y sociales influyen en comportamientos, experiencias y condiciones de vida.

En el contexto del proyecto sobre el síndrome de Burnout en contadores públicos, las variables sociodemográficas juegan un papel fundamental. Estudiar cómo estas variables afectan la prevalencia y severidad del Burnout puede ofrecer insights profundos. Por ejemplo,

investigaciones previas han indicado que la edad y el género pueden influir significativamente en la experiencia del Burnout en diversas profesiones (Maslach et al., 2001). Comprender estas relaciones en el contexto específico de los contadores públicos de Ocaña Norte de Santander puede ayudar a desarrollar estrategias más efectivas para prevenir y manejar el síndrome.

2.2.3. *Salud Mental en el Trabajo*

Hace alusión a la condición de salud mental y estabilidad emocional que un individuo experimenta en su entorno laboral. Es un aspecto fundamental de la salud ocupacional, implicando que los trabajadores mantengan una relación saludable con su trabajo, lo que contribuye a su bienestar general y previene trastornos como el estrés y el agotamiento (Smith y Jones, 2018).

En relación con el proyecto sobre el síndrome de Burnout en contadores públicos, la salud mental en el trabajo es un concepto crucial. Investigaciones han demostrado que entornos laborales estresantes o insatisfactorios pueden aumentar el riesgo de Burnout en los empleados (Maslach et al., 2001). Por lo tanto, entender y mejorar la salud mental en el trabajo de los contadores públicos en Ocaña Norte de Santander podría ser clave para prevenir y manejar el Burnout en esta población.

2.2.4. *Cansancio Emocional*

Representa un elemento del síndrome de Burnout que alude al sentimiento de cansancio y desgaste provocado por las exigencias emocionales continuas en el ambiente laboral. Constituye una reacción al estrés sostenido en el lugar de trabajo y se distingue por experimentar un

vaciamiento emocional y una sensación de estar consumido por las tareas laborales (Pérez y Fernández, 2019).

En el contexto del estudio sobre el Burnout en contadores públicos, el cansancio emocional es especialmente relevante. Los contadores a menudo enfrentan altas demandas emocionales, como la presión de cumplir con plazos y mantener precisión en su trabajo. Comprender cómo estas demandas contribuyen al cansancio emocional puede ser clave para identificar y abordar el Burnout en esta profesión.

2.2.5. *Despersonalización*

Es uno de los componentes del síndrome de Burnout y se refiere a la tendencia de tratar a las personas como objetos o mantener una distancia emocional en las relaciones laborales. Es una respuesta al estrés laboral crónico, donde el individuo puede desarrollar actitudes cínicas o insensibles hacia los demás, especialmente hacia los clientes o beneficiarios de su trabajo (Doe, 2017).

En el proyecto sobre el síndrome de Burnout en contadores públicos, es relevante comprender cómo la despersonalización puede manifestarse en esta profesión. Dado que la contabilidad implica interacciones frecuentes con clientes y colegas, identificar y abordar la despersonalización puede ser crucial para mejorar el bienestar emocional y la calidad del servicio en el ámbito contable.

2.2.6. *Realización Personal en el Trabajo*

Es un componente del síndrome de Burnout que refleja el sentimiento de competencia y éxito en la profesión. Se relaciona con la satisfacción personal, el logro de metas y la percepción de eficacia en el desempeño laboral(Maslach et al., 2001). Esta dimensión es inversamente proporcional a las otras dimensiones del Burnout, ya que un alto nivel de realización personal en el trabajo generalmente indica un menor riesgo de Burnout.

En el contexto de los contadores públicos, la realización personal puede verse afectada por factores como la naturaleza monótona o estresante del trabajo, la falta de reconocimiento, o la ausencia de oportunidades de desarrollo profesional. Evaluar y fomentar la realización personal entre los contadores públicos en Ocaña Norte de Santander puede ser un enfoque efectivo para mitigar el riesgo de Burnout.

2.3. Marco Contextual

La presente investigación tendrá como contexto el municipio de Ocaña, ubicado en el departamento de Norte de Santander en Colombia, este, se encuentra en una región rica en diversidad cultural y recursos naturales, lo que le confiere un potencial significativo en varios sectores económicos, como la agricultura, el turismo y, especialmente, el comercio.

Figura 1.

Mapa de Ocaña, Norte de Santander.



Nota. Figura obtenida de (Google maps, 2023).

2.4. Marco Teórico

2.4.1. *Síndrome de Burnout*

El concepto de Burnout fue introducido por Freudenberger en 1974, quien lo describió como un estado de agotamiento debido a las demandas del trabajo. Maslach y Jackson posteriormente desarrollaron un modelo más estructurado, identificando tres componentes clave: “agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal” (Maslach & Jackson, 1981). Este modelo ha sido fundamental para entender el Burnout en diversos contextos profesionales, incluyendo la contabilidad. A lo largo de los años, el concepto ha evolucionado para incluir una comprensión más amplia de cómo las condiciones de trabajo y los factores personales contribuyen al desarrollo del Burnout (Schaufeli y Greenglass, 2001).

Los tres componentes principales del Burnout, según Maslach y Jackson, son:

- Cansancio Emocional: Refiere a la fatiga que resulta de las demandas emocionales excesivas del trabajo (Maslach y Jackson, 1981).
- Despersonalización: Implica una respuesta cínica y distante hacia los demás en el trabajo, a menudo como mecanismo de defensa contra el estrés (Maslach al et., 2001).
- Falta de Realización Personal: “Se caracteriza por sentimientos de incompetencia y falta de logro y eficacia en el trabajo” (Maslach y Leiter, 1997).

Estos componentes interactúan y pueden afectar profundamente a profesionales como los contadores públicos, influenciando su bienestar y eficacia laboral. Bajo este modelo de Maslach se realizara el trabajo de investigación teniendo en cuenta las tres dimensiones cansancio, despersonalización y realización personal que es el instrumento propuesto por Maslach

2.4.2. *Burnout en contabilidad y profesiones afines*

El marco teórico sobre "Burnout en Contabilidad y Profesiones Afines" abarca estudios que profundizan en la prevalencia y características del Burnout específicamente en el ámbito de la contabilidad. Según Demerouti et al. (2010) revela que los contadores a menudo enfrentan desafíos únicos en su profesión, como la necesidad de mantener una precisión meticulosa, cumplir con plazos estrictos y manejar la presión de las responsabilidades fiscales y financieras. Estas demandas pueden contribuir al desarrollo del cansancio emocional, la despersonalización y una disminución en la realización personal, los componentes clave del Burnout.

Además, la naturaleza cambiante de las normativas contables y fiscales, junto con la necesidad de estar constantemente actualizados, puede aumentar el estrés y la carga de trabajo para los contadores como lo sugiere Sweeney y Summers (2002). La constante evolución de la tecnología y los sistemas de software en la contabilidad también introduce un elemento de estrés y adaptación constante. Estos factores, combinados con largas horas de trabajo, especialmente en periodos de cierre fiscal, pueden agravar aún más el riesgo de Burnout en estos profesionales.

Finalmente, el ambiente laboral y la cultura organizacional en la contabilidad también juegan un papel crucial. Un entorno de trabajo competitivo, la falta de apoyo de colegas y superiores, y la percepción de un equilibrio trabajo-vida desfavorable pueden aumentar la susceptibilidad al Burnout. Comprender cómo estos factores contribuyen al bienestar mental de los contadores es esencial para desarrollar estrategias efectivas de prevención y manejo del síndrome en este campo profesional (Jones et al., 2010).

2.4.3. *Influencia de las Variables Sociodemográficas en el Burnout*

La influencia de las variables sociodemográficas en el Burnout, especialmente en contadores públicos, es un área de estudio significativa. Según investigaciones de Demerouti et al. (2010), la edad y el género pueden influir en la experiencia del Burnout. Los trabajadores más jóvenes y las mujeres a menudo reportan niveles más altos de Burnout. Esto se debe a factores como las expectativas de roles de género y desafíos de equilibrio entre trabajo y vida personal (Maslach et al., 2001).

Además, el nivel educativo y el estado civil también juegan un papel importante. Contadores con mayor educación pueden experimentar más estrés debido a expectativas elevadas de desempeño y responsabilidad (Schaufeli y Bakker, 2004). Finalmente, el estado civil y las responsabilidades familiares pueden afectar cómo los individuos manejan el estrés laboral, con solteros reportando diferentes experiencias de Burnout en comparación con sus colegas casados o con hijos (Greenhaus y Beutell, 1985).

2.4.4. *Salud Mental en el Entorno Laboral*

La salud mental en el entorno laboral es un aspecto crítico que afecta directamente el riesgo de Burnout entre los profesionales, incluyendo a los contadores públicos. La investigación de Maslach y Leiter (2016) destaca que un ambiente laboral que promueve el bienestar psicológico puede reducir significativamente el riesgo de Burnout, subrayando la importancia de factores como el apoyo de los colegas y superiores, la autonomía en el trabajo y el reconocimiento de los logros.

Por otro lado, un ambiente de trabajo perjudicial, marcado por disputas, excesiva cantidad de tareas y escasez de respaldo, puede elevar la probabilidad de enfrentar complicaciones en la salud mental, como demuestra el estudio de Bakker y Demerouti (2017). Finalmente, la integración de prácticas de bienestar mental en el lugar de trabajo, como la promoción de un equilibrio entre la vida laboral y personal y programas de apoyo psicológico, se muestra beneficiosa para reducir el Burnout, según investigaciones de Leiter y Maslach (2016).

2.5. Marco Legal

El marco legal colombiano en relación con el síndrome de Burnout y los riesgos laborales incluye varias normativas clave. El Decreto 1010 de 2006 se enfoca en prevenir y sancionar el acoso y hostigamientos en el trabajo (Congreso de la República, 2006). La Resolución 2646 de 2008 establece directrices para manejar factores de riesgo psicosocial y estrés ocupacional (Ministerio de la Protección Social, 2008). La Ley 1616 de 2013, conocida como la ley de salud mental, promueve servicios de salud mental, especialmente para niños y adolescentes (Congreso de la República, 2013).

Además, el Decreto 1477 de 2014 clasifica ciertas enfermedades relacionadas con factores psicosociales como enfermedades profesionales (Presidencia de la república, 2014). Estas normativas reflejan el compromiso de Colombia con la salud mental en el trabajo y proporcionan un marco para la prevención y el tratamiento adecuado de condiciones relacionadas con el estrés laboral, incluyendo el Burnout.

Así mismo, el Decreto 1072 de 2015 es un componente clave del marco legal colombiano relevante para el proyecto sobre el síndrome de Burnout. Este decreto consolida las regulaciones sobre organización del trabajo y bienestar laboral, incluyendo aspectos de salud ocupacional (Presidencia de la República, 2015). Su importancia radica en cómo establece directrices para la seguridad y salud en el trabajo, enfocándose en la prevención de riesgos laborales, lo que es fundamental para abordar cuestiones como el estrés y el Burnout en el entorno laboral. Este decreto refuerza la necesidad de implementar prácticas de trabajo saludables y seguras, un aspecto crucial para prevenir el Burnout en profesionales como los contadores públicos.

3. Diseño metodológico

3.1. Tipo de investigación

Este proyecto se enmarcó como una investigación descriptiva y correlacional. Se enfocó en describir la presencia del síndrome de Burnout entre contadores públicos y analizó la relación entre el Burnout y diversas variables sociodemográficas. Según Hernández, Fernández y Baptista (2010), la investigación descriptiva permite detallar y caracterizar fenómenos o poblaciones específicas, en este caso, el nivel de Burnout en contadores.

Además, el aspecto correlacional, como señalan Creswell y Creswell (2017), facilita el análisis de relaciones entre variables, aquí, entre el Burnout y factores sociodemográficos. Este enfoque es valioso para identificar tendencias y posibles correlaciones, proporcionando una comprensión más profunda de cómo el Burnout afecta a los contadores y cómo se relaciona con sus características sociodemográficas.

En cuanto al enfoque, fue Cuantitativo. Este enfoque, como explican Creswell y Creswell (2017), se basa en la recolección y análisis de datos numéricos para entender patrones, relaciones y tendencias. El enfoque cuantitativo es ideal para estudios correlacionales, ya que permite un análisis estadístico riguroso de las relaciones entre variables, como la presencia de Burnout y las características sociodemográficas de los contadores. Este enfoque proporcionó una base objetiva y medible para evaluar y comprender la magnitud y las dinámicas del Burnout en este grupo profesional.

3.2. Seguimiento metodológico del proyecto

Con el fin de generar el cumplimiento efectivo de los objetivos planteados en la presente investigación, se propuso el siguiente seguimiento metodológico:

Tabla 1.

Seguimiento metodológico del proyecto

Objetivo Específico	Actividades	Indicador por Actividad
Identificar la presencia del síndrome de Burnout en las dimensiones de cansancio emocional, despersonalización y realización personal	Aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) a los contadores, Recolección de datos sociodemográficos mediante cuestionarios	Porcentaje de contadores encuestados, Calidad y completitud de los datos recogidos
Determinar la relación entre las variables sociodemográficas y la incidencia del síndrome de Burnout	Análisis estadístico para correlacionar los datos del MBI con las variables sociodemográficas, Realizar análisis comparativos	Coeficientes de correlación calculados, Claridad en la identificación de tendencias y patrones
Proponer estrategias para reducir la presencia del síndrome de Burnout	Revisión de literatura sobre estrategias efectivas contra el Burnout, Desarrollo de un conjunto de recomendaciones adaptadas a los contadores	Número de estrategias identificadas, Aplicabilidad de las recomendaciones propuestas

3.3. Población

La presente investigación se enfocó en el análisis del síndrome de Burnout en contadores públicos, poniendo especial atención en cómo este fenómeno se relaciona con diversas variables

sociodemográficas dentro del contexto específico del municipio de Ocaña, Santander. La población de interés para este estudio estuvo constituida por los contadores públicos que ejercen su profesión en este municipio. Según registros de la Junta Central de Contadores, hasta la fecha, se cuenta con un total de 747 contadores públicos inscritos y activos en Ocaña, quienes conforman la base poblacional de este estudio.

La elección de esta población se debe a la significativa función que los contadores públicos desempeñan dentro del tejido económico y empresarial del municipio, lo que, a su vez, puede someterlos a niveles de estrés y presión particularmente altos, factores conocidos por contribuir al desarrollo del síndrome de Burnout.

El estudio pretendió, por lo tanto, no solo identificar la prevalencia del síndrome de Burnout en este colectivo profesional, sino también analizar cómo diferentes variables sociodemográficas, como la edad, el género, el nivel de estudios, la situación laboral, entre otros, pueden influir en la manifestación y gravedad de este síndrome.

3.4. Muestra

Para calcular el tamaño de la muestra del proyecto, se utilizó la fórmula para estimar una proporción con un nivel de confianza y un margen de error determinado. La fórmula general para calcular el tamaño de la muestra n cuando la población es finita (es decir, se conoce el total de la población) es:

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{(N - 1) \cdot e^2 + z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$

donde:

- N es el tamaño de la población total (747 contadores públicos en Ocaña).
- z es el valor z correspondiente al nivel de confianza deseado (para un nivel de confianza del 95%, $z=1.96$).
- p es la proporción estimada de la población que presenta el atributo de interés ($p=0.5$ para maximizar el tamaño de la muestra).
- e es el margen de error tolerable (por ejemplo, 0.05 para un margen de error del 5%).

La muestra seleccionada para este estudio comprende un total de 254 contadores públicos del municipio de Ocaña, Santander. Este tamaño de muestra se ha calculado basándose en una población total de 747 contadores públicos registrados en la Junta Central de Contadores, con el objetivo de alcanzar un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. La selección de estos 254 profesionales se realizó mediante un muestreo aleatorio estratificado, asegurando que la muestra sea representativa de la población en cuanto a diversas variables sociodemográficas como edad, género, años de experiencia, y otros factores relevantes para el estudio del síndrome de Burnout.

El empleo de esta muestra permitió analizar de manera efectiva la presencia del síndrome de Burnout entre los contadores públicos de Ocaña y su relación con variables sociodemográficas específicas. Al contar con una muestra calculada científicamente para reflejar la diversidad y las características de la población objetivo, los resultados obtenidos ofrecieron perspectivas valiosas y generalizables para este grupo profesional, contribuyendo así a la comprensión y al manejo del síndrome de Burnout en contextos laborales intensivos.

3.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información.

La técnica de recolección de información que se empleó en este estudio fue la encuesta. Esta metodología consiste en el uso de un conjunto estructurado de preguntas, diseñadas para obtener datos específicos sobre las percepciones, actitudes, comportamientos y características sociodemográficas de los contadores públicos en Ocaña Norte de Santander, con respecto al síndrome de Burnout. Las encuestas fueron desarrolladas y aplicadas con el objetivo de capturar información relevante que permita analizar la presencia del síndrome de Burnout en sus distintas dimensiones: cansancio emocional, despersonalización y falta de realización personal en el trabajo. Además, buscará determinar la relación entre estas dimensiones del Burnout y las variables sociodemográficas de los participantes.

La estructura de la investigación incluyó un análisis teórico del síndrome de Burnout, examinando cómo este se relaciona con diversas variables sociodemográficas. Se utilizó un cuestionario como herramienta de evaluación, el cual recogerá información básica como el género, la situación laboral, la edad y el estado civil de los participantes. A esto le siguió la implementación de la escala Maslach Burnout Inventory - General Survey (Schaufeli et al.,

1996), que consta de 16 ítems enfocados en las dimensiones de agotamiento, cinismo y eficacia profesional. Las respuestas se registraron utilizando una escala Likert, que oscila entre nunca (0) y todos los días (6). La interpretación de los resultados se hizo basándose en los puntajes obtenidos en cada dimensión, de acuerdo con los criterios especificados en la tabla correspondiente.

Tabla 2.

Calificación niveles de las dimensiones agotamiento, cinismo y eficacia.

<i>Nivel</i>	<i>Agotamiento</i>	<i>Cinismo</i>	<i>Eficacia</i>
<i>Bajo</i>	<i>0-18</i>	<i>0-5</i>	<i>0-33</i>
<i>Medio</i>	<i>19-26</i>	<i>6-9</i>	<i>34-39</i>
<i>Alto</i>	<i>27-54</i>	<i>10-30</i>	<i>40-48</i>

Nota. Obtenido de (Schaufeli et al., 1996).

El proceso investigativo comenzó con una revisión teórica basada en las contribuciones de especialistas en el tema. Posteriormente, se llevó a cabo el trabajo de campo, aplicando el Maslach Burnout Inventory - General Survey (Schaufeli et al., 1996), también conocido como MBI-GS, que sirvió para evaluar el Burnout en contextos laborales. Este cuestionario, integrado por 16 ítems, explora las tres dimensiones reconocidas por la escala MBI: agotamiento, cinismo y eficacia profesional.

Tabla 3.

Maslach Burnout Inventory - General Survey

<i>Ítems</i>	<i>Dimensión agotamiento o desgaste emocional (Pérdida de energía)</i>
<i>1</i>	<i>Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo</i>
<i>2</i>	<i>Me siento exhausto al final de la jornada</i>

3	<i>Me siento agotado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo</i>
4	<i>Trabajar todo el día realmente es estresante para mí</i>
5	<i>Me siento agotado por mi trabajo</i>
Ítems Dimensión cinismo o despersonalización (pérdida de motivación)	
6	<i>Desde que comencé el empleo, he ido perdiendo interés en mi trabajo</i>
7	<i>He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo</i>
8	<i>Sólo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten</i>
9	<i>Me he vuelto más indiferente acerca de si mi trabajo tiene algún valor.</i>
10	<i>Dudo sobre el valor de mi trabajo</i>
Ítems Dimensión eficacia profesional (Realización personal)	
11	<i>Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo</i>
12	<i>Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la actividad de mi organización</i>
13	<i>En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo</i>
14	<i>Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo</i>
15	<i>He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo</i>
16	<i>En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas</i>

Nota. Obtenido de (Schaufeli et al., 1996).

Se elaboró el cuestionario (ver apéndice A) utilizando la escala Likert, donde el valor (0) indica "nunca" y el valor (6) representa "todos los días". Para evaluar las distintas dimensiones que el cuestionario abarca (agotamiento emocional, cinismo y eficacia en el trabajo), se calculó la puntuación promedio dividiendo el total acumulado por el número de preguntas.

Por otro lado, las variables sociodemográficas tenidas en cuenta fueron el sexo, la edad, estado civil, contexto socioeconómico, formación académica y grupo poblacional. En el proceso de análisis, se recopilarán y verificarán datos que faciliten la descripción de la relación entre las variables sociodemográficas y el síndrome de Burnout de los contadores públicos de Ocaña, Norte de Santander.

3.6. Análisis de la información.

El análisis de la información recogida en este estudio se realizó mediante encuestas diseñadas específicamente para investigar la incidencia del síndrome de Burnout entre los contadores públicos de Ocaña Norte de Santander, enfocándose en las dimensiones de agotamiento emocional, cinismo y eficacia profesional. Estas encuestas, basadas en la escala Maslach Burnout Inventory - General Survey (Schaufeli et al., 1996), recopilaban datos mediante una escala Likert de "nunca" (0) a "todos los días" (6). La interpretación de estos datos se orientó hacia la comprensión de cómo el Burnout afecta a los profesionales en función de variables sociodemográficas como género, edad, estado civil, entre otros.

El enfoque cuantitativo y descriptivo del estudio permitió una evaluación detallada de la relación entre el síndrome de Burnout y las características demográficas de la población estudiada, aportando una base sólida para el desarrollo de estrategias de intervención y prevención.

4. Resultados

4.1. Síndrome de Burnout desde las dimensiones cansancio emocional, despersonalización y realización de los profesionales de contaduría pública de Ocaña Norte de Santander.

El entorno laboral contemporáneo, caracterizado por su rapidez, competitividad y exigencias cuantitativas y cualitativas, representa un terreno fértil para el desarrollo del síndrome de Burnout. Este fenómeno, definido como una respuesta prolongada a estresores emocionales e interpersonales crónicos en el trabajo, ha sido ampliamente estudiado en profesiones de alto contacto humano y responsabilidad social, como la contaduría pública (Maslach, Schaufeli & Leiter, 2001; Gil-Monte & Peiró, 1997).

En el dinámico entorno de la contaduría pública, los desafíos profesionales pueden ser una fuente de estrés considerable, potenciando el desarrollo del síndrome de Burnout, caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y una disminución en la realización personal. El primer objetivo de esta investigación se centra en identificar la manifestación de este síndrome en los contadores públicos de Ocaña Norte de Santander, considerando la relevancia de su rol en la integridad y precisión de los sistemas económicos y fiscales.

Este estudio examina cómo las variables sociodemográficas influyen en las dimensiones del Burnout, un paso crucial para el diseño de intervenciones preventivas y estrategias de bienestar organizacional. A continuación, se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del test de Burnout a una muestra representativa de 254 contadores públicos del municipio de

Ocaña, analizando cada dimensión y determinando la prevalencia de las mismas en el grupo estudiado:

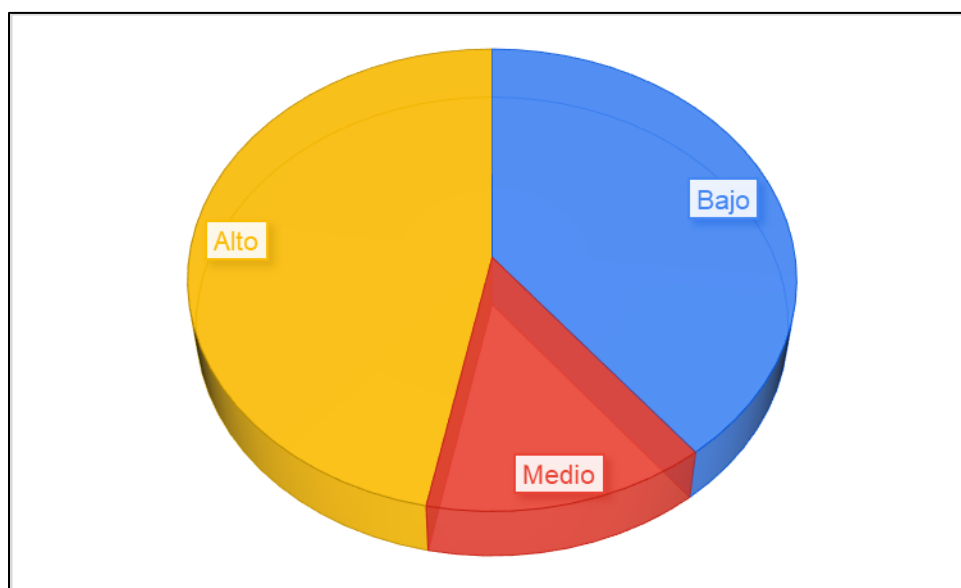
Tabla 4.

Nivel de la dimensión de Agotamiento de los contadores públicos de Ocaña, Norte de Santander

<i>Nivel</i>	<i>Agotamiento</i>	<i>F</i>	<i>%</i>
<i>Bajo</i>	<i>0-18</i>	<i>156</i>	<i>61%</i>
<i>Medio</i>	<i>19-26</i>	<i>64</i>	<i>25%</i>
<i>Alto</i>	<i>27-54</i>	<i>34</i>	<i>13%</i>
<i>TOTAL</i>		<i>254</i>	<i>100%</i>

Figura 2.

Distribución de nivel de la dimensión de Agotamiento de los contadores públicos de Ocaña, Norte de Santander



El análisis descriptivo de la dimensión de agotamiento o desgaste emocional en contadores públicos de Ocaña Norte de Santander, basado en los datos proporcionados, revela hallazgos significativos respecto al primer objetivo específico del proyecto, que busca identificar la presencia del síndrome de Burnout.

De los 254 contadores públicos encuestados, una mayoría significativa, el 61%, reporta niveles bajos de agotamiento emocional, con puntuaciones entre 0 y 18. Este dato sugiere que la mayoría de los contadores públicos en esta región mantienen un nivel de energía sustentable frente a las demandas emocionales de su trabajo. Esto puede interpretarse como un indicativo de que, en términos generales, existen condiciones de trabajo o estrategias de afrontamiento que están ayudando a estos profesionales a gestionar de manera eficaz la carga emocional inherente a su labor.

En contraste, un 25% de los encuestados se ubica en el rango medio de agotamiento emocional, con puntuaciones de 19 a 26. Este grupo podría estar experimentando un nivel moderado de agotamiento, lo que podría ser un indicador de alerta sobre condiciones laborales potencialmente estresantes o insuficientes estrategias de manejo de estrés.

El 13% restante de los contadores encuestado indica un alto nivel de agotamiento emocional, con puntuaciones que van de 27 a 54. Este es un hallazgo crítico, ya que representa a aquellos individuos que están más propensos a sufrir las consecuencias del síndrome de Burnout, lo cual puede afectar no solo su bienestar psicológico sino también su desempeño profesional y calidad de vida.

Este análisis preliminar resalta la importancia de profundizar en la comprensión de los factores asociados con los diferentes niveles de agotamiento emocional. Es esencial investigar qué diferencias sociodemográficas, como la edad, género, nivel educativo, estado civil, o años de experiencia, pueden influir en estos resultados. Comprender estos factores puede permitir el desarrollo de intervenciones más efectivas y dirigidas para prevenir y manejar el Burnout en este sector profesional.

La presencia de un grupo no insignificante de contadores en los rangos medio y alto de agotamiento emocional subraya la necesidad de atención por parte de las entidades profesionales y laborales, e invita a la reflexión sobre las políticas de recursos humanos y el ambiente de trabajo en la contaduría pública. Asimismo, plantea preguntas críticas para la investigación futura y la práctica profesional sobre cómo se pueden mitigar estas condiciones y promover un ambiente laboral que contribuya al bienestar de los contadores públicos.

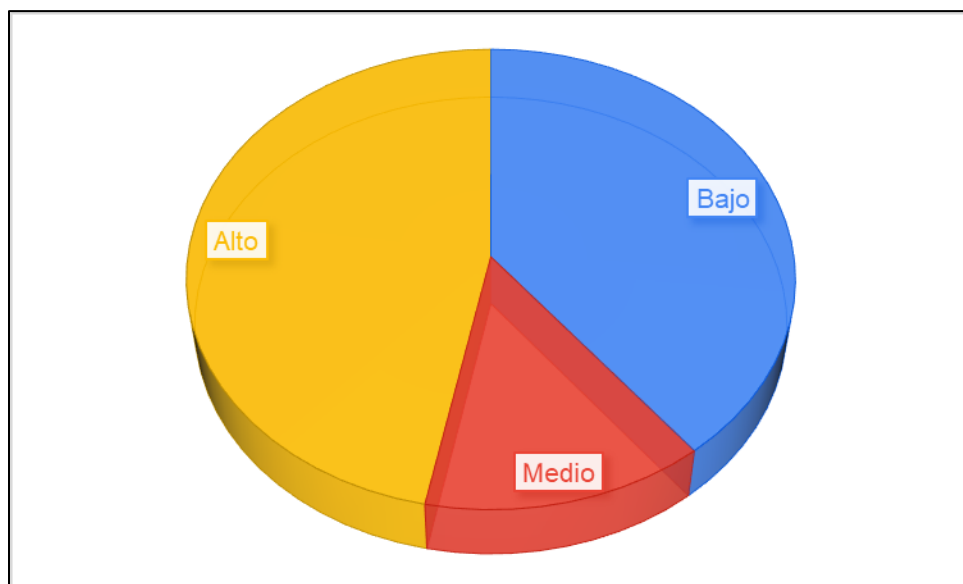
Tabla 5.

Nivel de la dimensión de cinismo de los contadores públicos de Ocaña, Norte de Santander

<i>Nivel</i>	<i>Cinismo</i>	<i>F</i>	<i>%</i>
<i>Bajo</i>	<i>0-5</i>	<i>100</i>	<i>39%</i>
<i>Medio</i>	<i>6-9</i>	<i>35</i>	<i>14%</i>
<i>Alto</i>	<i>10-30</i>	<i>119</i>	<i>47%</i>
<i>TOTAL</i>		<i>254</i>	<i>100%</i>

Figura 3.

Distribución de nivel de la dimensión de cinismo de los contadores públicos de Ocaña, Norte de Santander



En relación con la segunda dimensión del síndrome de Burnout, el cinismo o despersonalización, que se entiende como una actitud de distanciamiento y una pérdida de la motivación hacia el trabajo, los datos de los contadores públicos de Ocaña Norte de Santander muestran una distribución distintiva.

Los resultados indican que el 47% de los encuestados experimenta altos niveles de cinismo, con puntuaciones que oscilan entre 10 y 30. Este hallazgo es especialmente relevante, ya que casi la mitad de la población de estudio muestra una tendencia hacia el cinismo, lo que puede reflejar un ambiente laboral en el que los profesionales sienten una desconexión significativa de su trabajo. Esto podría resultar en una atención a la cliente menos personalizada, errores de juicio profesionales y una menor calidad en la prestación de servicios, aspectos que

son especialmente críticos en la contaduría pública por la naturaleza ética y precisa de este trabajo.

Por otro lado, un 39% reporta niveles bajos de cinismo, con puntuaciones de 0 a 5. Esta proporción de contadores públicos aún conserva una actitud positiva y una conexión con su trabajo y clientes. Mantener este estado es vital para el funcionamiento óptimo tanto para el individuo como para la organización.

Un 14% de los profesionales se sitúa en un nivel medio de cinismo, con puntuaciones de 6 a 9. Aunque esta cifra es significativamente menor que la de los niveles alto y bajo, sigue siendo preocupante, ya que representa a individuos que podrían estar en una fase intermedia del desarrollo del Burnout, donde intervenciones oportunas podrían prevenir su progresión a un estado de cinismo más severo.

El alto porcentaje de profesionales que experimenta niveles elevados de despersonalización enfatiza la necesidad de abordar las causas subyacentes. Puede ser crucial investigar cómo factores como la carga de trabajo, las expectativas de rol, la autonomía en el trabajo y el soporte social afectan estos niveles de cinismo. Esto permite diseñar intervenciones dirigidas a mejorar las condiciones laborales y fomentar un entorno de trabajo que promueva el compromiso y la satisfacción en los contadores públicos.

Estos resultados ofrecen un terreno fértil para diseñar estrategias preventivas y correctivas, formular políticas de bienestar organizacional y mejorar la gestión de los recursos humanos en el sector de la contaduría pública. Además, subrayan la importancia de realizar un

seguimiento longitudinal para evaluar la eficacia de dichas intervenciones con el fin de disminuir los niveles de cinismo entre los contadores, lo que contribuiría al logro de un ambiente de trabajo saludable y productivo.

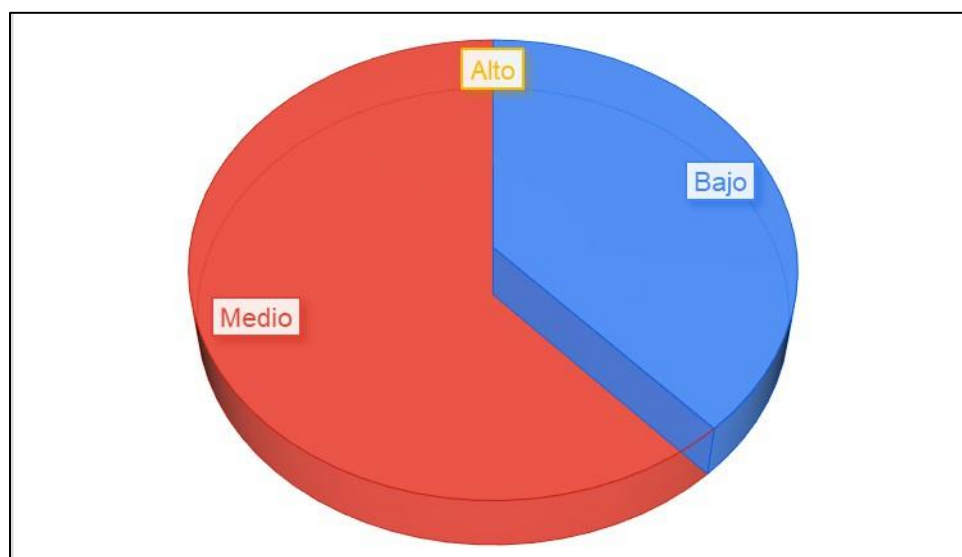
Tabla 6.

Nivel de la dimensión de eficacia de los contadores públicos de Ocaña, Norte de Santander

<i>Nivel</i>	<i>Eficacia</i>	<i>F</i>	<i>%</i>
<i>Bajo</i>	<i>0-33</i>	<i>97</i>	<i>38%</i>
<i>Medio</i>	<i>34-39</i>	<i>157</i>	<i>62%</i>
<i>Alto</i>	<i>40-48</i>	<i>0</i>	<i>0%</i>
<i>TOTAL</i>		<i>254</i>	<i>100%</i>

Figura 4.

Distribución de nivel de la dimensión de eficacia de los contadores públicos de Ocaña, Norte de Santander



La dimensión de eficacia profesional, también conocida como realización personal en el trabajo, es un componente esencial para entender el síndrome de Burnout. Los datos proporcionados de los contadores públicos bajo estudio en Ocaña Norte de Santander indican que ningún profesional encuestado alcanza niveles altos de eficacia profesional (con puntuaciones de 40 a 48). Esto resalta una ausencia total de percepción de alta eficacia entre los contadores, lo cual es una señal de alarma dentro del sector profesional ya que la realización personal es un indicativo de la calidad de vida laboral y de la satisfacción profesional.

El análisis revela que un 62% de los encuestados se encuentra en un nivel medio de eficacia profesional (con puntuaciones de 34 a 39). Aunque este grupo no reporta una baja percepción de su eficacia, tampoco perciben un alto grado de realización personal en su trabajo. Esto podría interpretarse como una indicación de que los contadores sienten que están cumpliendo con sus tareas de manera adecuada, pero no necesariamente sienten que están alcanzando su pleno potencial o que están siendo reconocidos por sus logros.

Por otro lado, el 38% de los contadores públicos bajo estudio, informa de un nivel bajo de eficacia profesional (con puntuaciones de 0 a 33). Este segmento considerable de la población puede estar experimentando dudas sobre sus capacidades y podría estar cuestionando su contribución y logros profesionales. Esta percepción negativa de la eficacia profesional puede tener implicaciones significativas en su bienestar psicológico y en su desempeño laboral, potencialmente llevando a una disminución en la calidad del servicio que ofrecen y a un mayor riesgo de errores en su trabajo.

Desde la perspectiva del proyecto, estos hallazgos enfatizan la necesidad de intervenciones orientadas a fortalecer la percepción de la eficacia profesional entre los contadores públicos. Esto podría incluir el desarrollo de programas de formación y desarrollo profesional, sistemas de reconocimiento y recompensa, así como la promoción de una cultura organizacional que valore y celebre los logros individuales y colectivos.

El contexto de la realización personal en el trabajo de los contadores de Ocaña debe ser entendido en relación con factores sociodemográficos y laborales específicos que podrían influir en esta dimensión del Burnout. Profundizar en esta comprensión permitirá identificar áreas de oportunidad para mejorar la satisfacción y el compromiso profesional de los contadores, lo cual es un paso fundamental para fomentar una práctica contable saludable y sostenible en la región.

Tabla 7.

Prevalencia de las dimensiones de síndrome de Burnout de los contadores públicos de Ocaña, Norte de Santander

Dimensiones Síndrome Burnout	Alto		Medio		Bajo		Total	
	F	%	F	%	F	%	F	%
Agotamiento emocional	34	13%	64	25%	156	61%	254	100%
Despersonalización	119	47%	35	14%	100	39%	254	100%
Baja realización personal	0	0%	157	62%	97	38%	254	100%

La prevalencia del síndrome de Burnout entre los contadores públicos en Ocaña Norte de Santander puede ser analizada a través de la consolidación de datos en las tres dimensiones evaluadas: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal.

Agotamiento emocional: Es evidente que una minoría de los contadores encuestados (13%) reporta un alto nivel de agotamiento emocional. Aunque esta cifra es relativamente baja, no se debe subestimar su importancia, ya que refleja un grupo significativo de individuos que están experimentando un grado preocupante de estrés laboral y fatiga emocional. Por otro lado, la mayoría de los contadores bajo estudio (61%) parece mantener un buen nivel de energía y resistencia emocional ante las demandas de su profesión, situándose en un nivel bajo de agotamiento. Esto podría sugerir que, en general, las condiciones de trabajo no están generando un desgaste emocional excesivo o que existen mecanismos de apoyo efectivos en su entorno laboral. El 25% restante se encuentra en un nivel medio, lo que puede indicar una zona de riesgo que merece atención para prevenir un incremento en el nivel de agotamiento.

Despersonalización: La despersonalización muestra una tendencia más preocupante, con un 47% de los profesionales experimentando niveles altos. Este es un indicativo de que casi la mitad de la población de estudio podría estar desarrollando una actitud cínica y distante hacia sus clientes y su trabajo. La presencia de este sentimiento en tan alto porcentaje es alarmante, dado que puede tener repercusiones negativas en la calidad del servicio y la ética profesional. El 39% que se encuentra en un nivel bajo podría estar mejor equipado para manejar el estrés interpersonal de su profesión, mientras que el 14% en el nivel medio podría estar en una situación vulnerable que requiere intervención.

Baja realización personal: Es notable que ningún contador se percibe en el nivel alto de realización personal, lo que plantea serias preocupaciones sobre la motivación y la satisfacción en el trabajo. Con un dominante 62% en el nivel medio y un 38% en el nivel bajo, hay una clara indicación de que la mayoría de los contadores no se sienten plenamente realizados o efectivos

en su rol profesional. Esto puede deberse a una variedad de factores, incluyendo la falta de reconocimiento, oportunidades de crecimiento limitadas o una carga de trabajo excesiva.

Prevalencia general del síndrome de Burnout: El análisis consolidado de las dimensiones del síndrome de Burnout entre los contadores públicos de Ocaña Norte de Santander, que hacen parte de la muestra destaca la significativa presencia de síntomas asociados a este fenómeno. El 47% de los contadores públicos encuestados manifiestan altos niveles de despersonalización, un componente del síndrome que refleja un distanciamiento y una actitud cínica hacia sus deberes y clientes, lo que es especialmente perturbador dada la naturaleza de sus responsabilidades éticas y técnicas (Aranda et al., 2011; Gil-Monte & Peiró, 1997). Tal prevalencia de despersonalización sugiere que el ambiente laboral y los factores individuales pueden estar incidiendo negativamente en la calidad de vida laboral y profesional de estos contadores, lo que requiere una atención inmediata y estrategias de prevención y manejo (Aldrete et al., 2009; Gil-Monte & Peiró, 1997).

La ausencia de altos niveles de realización personal en esta muestra es indicativa de un entorno laboral que podría no estar propiciando el crecimiento y la satisfacción en el trabajo, algo que es crucial no solo para el bienestar del individuo sino también para la productividad y la eficacia organizacional. Este dato es consistente con hallazgos en otras poblaciones profesionales donde el síndrome de Burnout se relaciona inversamente con el nivel de realización personal (Aldrete et al., 2009).

Estos resultados subrayan la necesidad de desarrollar intervenciones que promuevan un mejor ambiente de trabajo, teniendo en cuenta tanto las variables sociodemográficas como las

laborales que pueden influir en el bienestar psicosocial de los contadores. Intervenciones tales como programas de manejo de estrés, mejora en la comunicación organizacional, reconocimiento del desempeño y oportunidades para el desarrollo profesional pueden ser particularmente eficaces. Además, se deben tomar en cuenta las características individuales de los trabajadores, como la edad y la experiencia, que pueden mediar en la relación entre las condiciones laborales y el síndrome de Burnout (Aldrete et al., 2009; Gil-Monte & Peiró, 1997).

4.2. Relación entre las variables sociodemográficas y la incidencia en el síndrome de Burnout de los contadores públicos de Ocaña.

Tras haber identificado que los contadores públicos de Ocaña Norte de Santander presentan síntomas del síndrome de Burnout, como agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal, la investigación se centra en su segundo objetivo. Este buscó analizar cómo las variables sociodemográficas están relacionadas con la presencia del síndrome de Burnout en estos profesionales. Se ha puesto atención especial en aquellos individuos que muestran niveles medios y altos en cada dimensión del síndrome, para comprender cómo aspectos como la edad, el género, el estado civil, el nivel educativo, el estrato socioeconómico, el tipo de vivienda y la situación laboral se vinculan con la prevalencia de este fenómeno. Estas variables sociodemográficas son clave para comprender las características del síndrome y son fundamentales para desarrollar intervenciones y políticas de bienestar organizacional adaptadas a los contadores en Ocaña.

Tabla 8.

Distribución de los niveles medio y altos de cansancio emocional, despersonalización y realización personal según la variable de edad

Variable sociodemográfica	Item	Nivel Burnout	Agotamiento		Despersonalización		Eficacia profesional	
			N	%	N	%	N	%
Edad	De 18 a 25	Alto	3	1%	19	7%	0	0%
		Medio	13	5%	2	1%	10	4%
		Bajo	17	7%	12	5%	23	9%
	De 26 a 35	Alto	9	4%	43	17%	0	0%
		Medio	22	9%	14	6%	49	19%
		Bajo	52	20%	26	10%	34	13%
	De 36 a 50	Alto	18	7%	47	19%	0	0%
		Medio	24	9%	16	6%	77	30%
		Bajo	64	25%	43	17%	29	11%
	Mas de 50	Alto	4	2%	10	4%	0	0%
		Medio	5	2%	3	1%	21	8%
		Bajo	23	9%	19	7%	11	4%
Total			254	100%	254	100%	254	100%

El examen de los datos recolectados revela una diversidad en la distribución de los niveles de agotamiento, específicamente en las áreas de fatiga emocional, despersonalización y eficacia laboral, según la variable de edad. Los hallazgos muestran una marcada disparidad en la prevalencia de estos elementos entre los diferentes grupos etarios, lo que sugiere el impacto significativo que la edad tiene en la vivencia del agotamiento entre los profesionales evaluados.

En el grupo de jóvenes de 18 a 25 años, se destaca una predominancia de niveles bajos y moderados de agotamiento emocional, con un 7% experimentando niveles altos y un 5% a nivel medio. Esto sugiere que, aunque este grupo está relativamente menos expuesto a altos niveles de agotamiento, no está exento por completo del estrés laboral. La despersonalización es prácticamente inexistente en esta franja etaria, lo cual podría señalar una mayor capacidad para superar obstáculos o menor presencia en roles que fomenten actitudes cínicas. No obstante, se

observa que un 9% presenta bajos niveles en realización personal, posiblemente reflejando dificultades para encontrar satisfacción en sus roles profesionales durante esta fase inicial de sus carreras.

Para el rango de edad de 26 a 35 años, los resultados indican un aumento en todos los niveles de agotamiento, con un 17% experimentando un alto nivel de cansancio emocional y un 19% demostrando una alta eficacia laboral. Esto revela una dicotomía entre la fatiga y la percepción de competencia en sus labores. Además, este grupo muestra una baja despersonalización, lo cual es alentador, aunque resalta la necesidad de intervenciones para gestionar el estrés y fomentar el bienestar.

En cuanto al grupo de edad comprendido entre los 36 y los 50 años, se observan los porcentajes más altos de agotamiento emocional severo, con un 19% experimentando niveles elevados, mientras que la realización personal alcanza hasta un 30% en niveles altos. Esto sugiere que, a pesar de enfrentar desafíos significativos, también experimentan una sensación profunda de logro en sus labores. Esta dualidad podría reflejar una etapa en sus carreras donde la presión por rendir al máximo es intensa pero gratificante a su vez.

Por último, los profesionales mayores de 50 años muestran niveles más bajos de agotamiento en todas las dimensiones comparados con grupos más jóvenes. Solo un 4% manifiesta alto agotamiento emocional y un 8% alta realización personal. Esto podría indicar una mejor gestión del estrés o una adaptación más efectiva a las demandas laborales a medida que acumulan experiencia.

Este estudio ofrece información esencial sobre cómo la edad impacta en el agotamiento laboral y destaca la relevancia de emplear estrategias personalizadas de intervención que tengan en cuenta la etapa de vida y trayectoria profesional del individuo. La adopción de políticas de apoyo adaptadas a cada rango etario podría resultar fundamental para promover el bienestar mental y la satisfacción laboral dentro del ámbito profesional.

Tabla 9.

Distribución de los niveles medio y altos de cansancio emocional, despersonalización y realización personal según la variable de sexo

Variable sociodemográfica	Item	Nivel Burnout	Agotamiento		Despersonalización		Eficacia profesional	
			N	%	N	%	N	%
Sexo	Femenino	Alto	22	9%	77	30%	0	0%
		Medio	42	17%	26	10%	105	41%
		Bajo	103	41%	64	25%	62	24%
	Masculino	Alto	12	5%	42	17%	0	0%
		Medio	22	9%	8	3%	51	20%
		Bajo	52	20%	35	14%	35	14%
	Prefiero no decirlo	Alto	0	0%	0	0%	0	0%
		Medio	0	0%	2	1%	1	0%
		Bajo	1	0%	0	0%	0	0%
Total		254	100%	254	100%	254	100%	

El examen de cómo se distribuyen los niveles de agotamiento laboral según el género muestra diferencias significativas en la vivencia del síndrome de burnout entre hombres y mujeres en las áreas de agotamiento emocional, despersonalización y eficacia profesional.

En el caso de las mujeres, se observa que un 9% experimenta altos niveles de agotamiento emocional, mientras que un 30% muestra altos niveles de despersonalización. Estos datos reflejan una presión considerable y un desgaste emocional más intenso que afecta principalmente a las mujeres en el entorno laboral analizado. Sin embargo, es interesante notar

que no se registra ningún caso con altos niveles de despersonalización en el grupo femenino, lo que podría sugerir una mayor capacidad para mantener relaciones personales positivas en el trabajo. Por otro lado, un 41% de las mujeres alcanza niveles elevados de eficacia profesional, lo que destaca un sentido de logro y competencia en sus funciones laborales por encima de otros grupos.

En cuanto a los hombres, solo el 5% informa tener altos niveles de agotamiento emocional y un 17% presenta alta despersonalización, cifras menores en comparación con el grupo femenino. Esto podría indicar que los hombres podrían estar menos expuestos a ciertos factores estresantes laborales o manejar el estrés relacionado con el trabajo de manera diferente. La efectividad profesional en este grupo también presenta un desempeño positivo, con un 20% alcanzando niveles altos, aunque no tan elevados como en el grupo de mujeres.

Para aquellos individuos que optan por no revelar su sexo, no se registran casos destacados en ninguna de las áreas evaluadas, lo que podría deberse a un tamaño de muestra muy reducido que no permite llegar a conclusiones definitivas. No obstante, destaca la presencia de un caso intermedio en agotamiento y efectividad profesional, lo que sugiere que este grupo también enfrenta desafíos relacionados con el agotamiento laboral, aunque en menor medida.

Este análisis resalta la importancia de considerar el género como un factor relevante en la experiencia y gestión del agotamiento laboral en el entorno laboral. Las disparidades observadas señalan la necesidad de adoptar enfoques personalizados para abordar y mitigar el agotamiento, reconociendo que hombres y mujeres pueden experimentar y responder al estrés laboral de manera distinta. Estrategias específicas de intervención que tengan en cuenta las necesidades y

vivencias únicas de cada género podrían tener un impacto significativo en la salud mental y la eficacia laboral dentro del ámbito profesional estudiado.

Tabla 10.

Distribución de los niveles medio y altos de cansancio emocional, despersonalización y realización personal según la variable de estado civil

Variable sociodemográfica	Item	Nivel Burnout	Agotamiento		Despersonalización		Eficacia profesional	
			N	%	N	%	N	%
Estado civil	Unión libre	Alto	4	2%	26	10%	0	0%
		Medio	18	7%	7	3%	32	13%
		Bajo	31	12%	20	8%	21	8%
	Soltero (a)	Alto	21	8%	59	23%	0	0%
		Medio	28	11%	12	5%	57	22%
		Bajo	60	24%	38	15%	52	20%
	Casado (a)	Alto	7	3%	28	11%	0	0%
		Medio	15	6%	12	5%	54	21%
		Bajo	53	21%	35	14%	21	8%
	Separado (a)	Alto	1	0%	5	2%	0	0%
		Medio	3	1%	2	1%	10	4%
		Bajo	8	3%	5	2%	2	1%
	Divorciado (a)	Alto	1	0%	1	0%	0	0%
		Medio	0	0%	2	1%	2	1%
		Bajo	2	1%	0	0%	1	0%
	Viudo (a)	Alto	0	0%	0	0%	0	0%
		Medio	0	0%	0	0%	2	1%
		Bajo	2	1%	2	1%	0	0%
Total			254	100%	254	100%	254	100%

Para las parejas que conviven sin estar casadas, los datos indican que un 2% experimenta altos niveles de cansancio emocional y un 10% despersonalización, pero no se registran casos significativos de realización personal. Esto sugiere que, aunque la carga emocional puede ser importante, la falta de logro personal es especialmente notable. Un 13% logra una eficacia profesional promedio, lo que indica que, a pesar de los desafíos, hay un nivel considerable de compromiso y eficacia en su trabajo.

Los solteros muestran la mayor incidencia de agotamiento emocional alto con un 23%, lo que resalta como un grupo particularmente vulnerable al estrés y al cansancio relacionados con el trabajo. Además, un 22% alcanza una realización personal promedio, lo que podría reflejar un equilibrio entre la dedicación al trabajo y los logros obtenidos; aunque la ausencia de altos niveles de realización sugiere un potencial no completamente realizado.

En cuanto a las personas casadas, el 11% informa altos niveles de agotamiento emocional y un 21% presenta una eficacia profesional media. Esto podría indicar que la estabilidad matrimonial no necesariamente mitiga los efectos del estrés laboral pero posiblemente brinda apoyo para mantener una buena eficacia en el trabajo. La falta de altos niveles de realización personal y despersonalización sugiere que, a pesar de enfrentar desafíos, mantienen una relación más equilibrada con el trabajo.

Las personas que están separadas o divorciadas muestran bajos niveles en todas las categorías, con un 2% de separados y un 0% de divorciados experimentando altos niveles de agotamiento emocional. Esto podría sugerir que, aunque estos grupos son pequeños, los cambios en la vida personal pueden influir en cómo manejan el estrés laboral, posiblemente debido a la reorganización de prioridades o a una menor red de apoyo social.

En el caso de los viudos, no se reportan casos elevados en ninguna dimensión, y solo un 1% alcanza una eficacia profesional media. Este hallazgo podría ser reflejo de la menor cantidad de individuos en esta categoría o indicar que las circunstancias personales han provocado una disminución en el compromiso o la capacidad para lograr niveles más altos de desempeño laboral.

Este análisis destaca la importancia de las dinámicas personales y cómo estas influyen en el bienestar laboral. Se concluye que cualquier estrategia de bienestar y apoyo laboral debe tener en cuenta y adaptarse a las complejidades del estado civil de los empleados para ofrecer un respaldo adecuado y personalizado que aborde no solo sus necesidades profesionales sino también las personales.

Tabla 11.

Distribución de los niveles medio y altos de cansancio emocional, despersonalización y realización personal según la variable de nivel de estudio

Variable sociodemográfica	Ítem	Nivel Burnout	Agotamiento		Despersonalización		Eficacia profesional	
			N	%	N	%	N	%
Nivel de estudio	Pregrado	Alto	24	9%	80	31%	0	0%
		Medio	45	18%	18	7%	77	30%
		Bajo	72	28%	43	17%	64	25%
	Especialización	Alto	10	4%	37	15%	0	0%
		Medio	16	6%	15	6%	60	24%
		Bajo	64	25%	38	15%	30	12%
	Maestría	Alto	0	0%	2	1%	0	0%
		Medio	2	1%	2	1%	19	7%
		Bajo	20	8%	18	7%	3	1%
	Doctorado	Alto	0	0%	0	0%	0	0%
		Medio	1	0%	0	0%	1	0%
		Bajo	0	0%	1	0%	0	0%
Total		254	100%	254	100%	254	100%	

El estudio de la distribución de los niveles de agotamiento laboral según el nivel educativo revela diferencias importantes que muestran cómo la educación puede influir en la experiencia del síndrome de burnout en las áreas de agotamiento emocional, despersonalización y eficacia profesional.

Para personas con educación universitaria, se observa que un 31% informa altos niveles de despersonalización y un 9% experimenta altos niveles de agotamiento emocional, lo que sugiere que este grupo puede enfrentar desafíos significativos relacionados con la carga y el estrés laboral. La satisfacción personal alcanza el 30% en el nivel medio, indicando que muchos logran sentirse competentes en su trabajo a pesar de los desafíos.

En el nivel de especialización, los porcentajes de altos niveles de agotamiento y despersonalización disminuyen a 15% y 0% respectivamente, lo que puede reflejar una mejor adaptación o herramientas más efectivas para gestionar el estrés laboral. Un 24% alcanza niveles medios de eficacia profesional, demostrando que un mayor nivel educativo podría correlacionarse con una mayor capacidad para manejar las exigencias del trabajo.

Las personas con maestría muestran una reducción aún mayor en los niveles elevados de agotamiento y despersonalización, con solo un 1% reportando alto agotamiento. El sentido de logro personal también se mantiene en un nivel promedio del 7%, lo que posiblemente sugiere que, a pesar de tener un mejor manejo del estrés, no necesariamente se sienten más satisfechos en sus roles profesionales.

Sorprendentemente, solo un contador con doctorado reporta agotamiento emocional y baja eficacia profesional, y ninguno reporta despersonalización. A pesar de que los datos son limitados por el pequeño tamaño de la muestra de contadores con doctorado, este hallazgo podría sugerir que un alto nivel de educación provee a los individuos con recursos adicionales para manejar el estrés laboral, o bien que se encuentran en roles con menor exposición a los factores estresantes típicos del campo de la contabilidad. Este análisis destaca la correlación entre el nivel

educativo y la incidencia de Burnout, mostrando que la educación, en sus diferentes niveles, puede influir de manera importante en la susceptibilidad de los contadores a las dimensiones del síndrome.

Tabla 12.

Distribución de los niveles medio y altos de cansancio emocional, despersonalización y realización personal según la variable de estrato

Variable sociodemográfica	Item	Nivel Burnout	Agotamiento		Despersonalización		Eficacia profesional	
			N	%	N	%	N	%
Estrato	Estrato 1	Alto	3	1%	22	9%	0	0%
		Medio	11	4%	5	2%	24	9%
		Bajo	31	12%	18	7%	21	8%
	Estrato 2	Alto	11	4%	37	15%	0	0%
		Medio	22	9%	11	4%	48	19%
		Bajo	49	19%	34	13%	34	13%
	Estrato 3	Alto	16	6%	42	17%	0	0%
		Medio	23	9%	8	3%	47	19%
		Bajo	38	15%	27	11%	30	12%
	Estrato 4	Alto	4	2%	15	6%	0	0%
		Medio	7	3%	9	4%	32	13%
		Bajo	30	12%	17	7%	9	4%
	Estrato 5	Alto	0	0%	3	1%	0	0%
		Medio	1	0%	2	1%	4	2%
		Bajo	6	2%	2	1%	3	1%
	Estrato 6	Alto	0	0%	0	0%	0	0%
		Medio	0	0%	0	0%	2	1%
		Bajo	2	1%	2	1%	0	0%
Total			254	100%	254	100%	254	100%

El análisis de cómo se distribuye el burnout según el estrato socioeconómico revela diferencias notables en la prevalencia del agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal. Esto sugiere que el contexto socioeconómico puede influir en la manera en que las personas experimentan y gestionan el estrés laboral.

En el Estrato 1, se observa que un 9% experimenta altos niveles de agotamiento emocional, mientras que la despersonalización alta no está presente en absoluto. Esto podría reflejar limitaciones específicas o desafíos asociados con recursos más escasos. Un 9% alcanza niveles medios de eficacia profesional, lo que indica que algunos individuos logran mantener una percepción de competencia en su trabajo a pesar de los desafíos.

En cuanto al Estrato 2, los niveles de agotamiento emocional alto aumentan al 15%, y un 19% de los individuos informan tener una eficacia profesional media. Esto sugiere que este grupo podría tener un mejor acceso a recursos o estrategias para manejar el estrés en comparación con el Estrato 1, aunque todavía enfrentan desafíos significativos.

Por otro lado, los individuos del Estrato 3 muestran la mayor incidencia de agotamiento emocional alto con un 17%. Esto podría indicar que, a pesar de contar posiblemente con mejores recursos que los estratos inferiores, también podrían enfrentar mayores presiones o expectativas en sus roles laborales. Un 19% alcanza niveles moderados de autorrealización, lo que demuestra una notable capacidad para hallar satisfacción en su trabajo.

En el Estrato 4, un 6% experimenta un alto nivel de agotamiento emocional y un 13% presenta una eficacia profesional promedio, lo que podría indicar que cuentan con recursos efectivos para gestionar el estrés, pero no están completamente inmunes a sus efectos.

Los Estratos 5 y 6 muestran una incidencia muy baja o nula de agotamiento emocional elevado y despersonalización, lo que sugiere que las personas en estratos socioeconómicos más altos disponen de mejores condiciones o estrategias para hacer frente al estrés laboral. Sin

embargo, la autorrealización personal también es escasa, planteando interrogantes sobre si los niveles superiores de recursos se traducen en una mayor satisfacción laboral. Este análisis resalta la relación entre el estatus socioeconómico y el síndrome del quemado laboral, destacando cómo las condiciones económicas pueden afectar directamente la salud mental y el rendimiento laboral. Estos resultados subrayan la importancia de tener en cuenta el estatus socioeconómico al diseñar políticas de salud ocupacional y programas de bienestar adaptados a las necesidades específicas de los contadores en cada estrato.

Tabla 13.

Distribución de los niveles medio y altos de cansancio emocional, despersonalización y realización personal según la variable de tipo de vivienda

Variable sociodemográfica	Item	Nivel Burnout	Agotamiento		Despersonalización		Eficacia profesional	
			N	%	N	%	N	%
Tipo de vivienda	Familiar	Alto	15	6%	39	15%	0	0%
		Medio	19	7%	8	3%	42	17%
		Bajo	38	15%	25	10%	30	12%
	Propia	Alto	10	4%	43	17%	0	0%
		Medio	25	10%	14	6%	67	26%
		Bajo	67	26%	45	18%	35	14%
	Arriendo	Alto	9	4%	37	15%	0	0%
		Medio	20	8%	13	5%	48	19%
		Bajo	51	20%	30	12%	32	13%
Total			254	100%	254	100%	254	100%

La relación entre el tipo de vivienda y la incidencia de niveles medios y altos de cansancio emocional, despersonalización y realización personal entre los contadores públicos de Ocaña Norte de Santander revela cómo las condiciones de habitabilidad y la estabilidad residencial pueden influir en el bienestar de los profesionales.

En los hogares familiares, aproximadamente el 15% de las personas experimentan un alto nivel de agotamiento emocional, mientras que la despersonalización es prácticamente inexistente. Esto sugiere que, aunque el apoyo familiar puede mitigar algo del estrés, no elimina por completo el riesgo de agotamiento. Por otro lado, un 17% logra mantener niveles moderados de eficacia profesional, lo que indica que muchos conservan un buen nivel de competencia en sus labores.

En cuanto a aquellos que residen en viviendas propias, se observa un ligero aumento en los niveles de agotamiento emocional alto, llegando al 17%. Este grupo también presenta el mayor porcentaje de eficacia profesional moderada con un 26%, lo cual podría reflejar que la estabilidad y seguridad asociadas a ser dueño de una vivienda quizás proporcionen un entorno más controlado y tranquilo favorable para el desempeño laboral. A pesar de esto, la falta de altos niveles de despersonalización sugiere que, aunque enfrentan desafíos, posiblemente mantienen una mejor relación interpersonal en su trabajo.

Por otro lado, los inquilinos experimentan niveles similares de agotamiento emocional en comparación con aquellos que poseen su vivienda propia; aproximadamente el 15% reporta niveles altos. Sin embargo, solo un 19% alcanza niveles moderados de eficacia profesional; aunque significativo, este porcentaje es menor al observado entre los propietarios.

Esto podría indicar que las dudas o circunstancias menos estables vinculadas al alquiler podrían afectar negativamente la percepción de su desempeño laboral por parte de estas personas. Este patrón de distribución refleja la complejidad de las circunstancias de vida y cómo éstas interactúan con el estrés laboral y la salud ocupacional. Aunque los propietarios de

viviendas muestran la mayor incidencia de baja eficacia profesional, los porcentajes relativamente equilibrados en las tres categorías de vivienda para agotamiento emocional y despersonalización sugieren que otros factores, más allá de la tenencia de la vivienda, están en juego.

Tabla 14.

Distribución de los niveles medio y altos de cansancio emocional, despersonalización y realización personal según la variable de condición laboral

Variable sociodemográfica	Item	Nivel Burnout	Agotamiento		Despersonalización		Eficacia profesional	
			N	%	N	%	N	%
Condición laboral	Empleado	Alto	20	8%	57	22%	0	0%
		Medio	32	13%	20	8%	78	31%
		Bajo	72	28%	47	19%	46	18%
	Independiente	Alto	12	5%	47	19%	0	0%
		Medio	25	10%	13	5%	73	29%
		Bajo	71	28%	48	19%	35	14%
	Desempleado	Alto	2	1%	15	6%	0	0%
		Medio	7	3%	2	1%	6	2%
		Bajo	13	5%	5	2%	16	6%
Total		254	100%	254	100%	254	100%	

La investigación sobre la prevalencia de niveles moderados y altos de fatiga emocional, despersonalización y realización personal en relación con la situación laboral de los contadores públicos bajo estudio en Ocaña Norte de Santander proporciona información valiosa sobre cómo el tipo de empleo afecta la salud ocupacional y la satisfacción laboral de estos profesionales.

En el caso de los empleados, un 22% informa altos niveles de cansancio emocional, lo cual es el porcentaje más elevado entre las categorías, señalando que los empleados pueden enfrentar fuertes presiones y demandas en entornos laborales convencionales. Sin embargo,

también muestran un 31% de eficacia profesional media, lo que indica que muchos todavía encuentran satisfacción y logros en su trabajo a pesar del alto nivel de agotamiento.

Por otro lado, los trabajadores autónomos presentan niveles similares de agotamiento emocional alto, con un 19%, ligeramente menos que los empleados, lo cual posiblemente refleja la variabilidad y a veces la intensidad asociada con administrar sus propios negocios o proyectos. Este grupo también exhibe una alta eficacia profesional media (29%), resaltando que muchos conservan una percepción positiva sobre su rendimiento y logros a pesar del estrés, lo cual podría estar relacionado con la autonomía y flexibilidad inherentes a su tipo de trabajo.

Para las personas desempleadas, los niveles de agotamiento emocional son considerablemente menores (6%), lo que puede indicar la falta de tensiones laborales cotidianas. Sin embargo, la escasa eficacia profesional (solo un 2% en el nivel medio) sugiere una carencia de ocasiones para experimentar productividad y sentirse valorados, aspectos cruciales para el bienestar tanto personal como laboral.

La información recolectada sugiere que la situación laboral juega un papel importante en el desarrollo del Burnout. Tanto los contadores públicos bajo estudio, empleados como los independientes muestran niveles similares de agotamiento emocional y despersonalización, aunque se destaca un ligero aumento en la baja eficacia profesional entre los empleados. Esto podría señalar la presencia de factores estresantes específicos asociados con cada tipo de empleo que impactan de manera distinta a estos profesionales.

Al examinar de manera conjunta la conexión entre las variables sociodemográficas y la incidencia del síndrome de Burnout en los contadores públicos de Ocaña, se aprecian patrones claros que ofrecen una comprensión completa de cómo las características individuales pueden influir en los aspectos de agotamiento emocional, despersonalización y eficacia laboral.

En cuanto a la edad, resulta destacable que los contadores más jóvenes, con edades comprendidas entre 18 y 25 años, exhiben los índices más bajos de incidencia en todas las áreas. Esto podría indicar una mayor capacidad de adaptación o menos exposición a situaciones laborales estresantes. No obstante, se observa un aumento gradual de los síntomas con el paso de los años, alcanzando su punto máximo en el grupo etario de 36 a 50 años, lo cual podría estar vinculado al pico de exigencias tanto profesionales como personales durante estas etapas.

Al analizar la variable del género, se nota que las contadoras muestran una mayor prevalencia del síndrome en comparación con sus colegas masculinos, lo que posiblemente refleje diferencias en cómo el estrés laboral impacta a cada sexo o bien diferencias en las responsabilidades adicionales que suelen recaer sobre las mujeres.

Por otro lado, al considerar el estado civil se evidencia que los contadores solteros presentan la mayor tasa de Burnout; seguidos muy de cerca por aquellos en unión libre y casados. Esto destaca cómo el apoyo social, o la falta de él, tiene un impacto significativo en la experiencia del Burnout, con las personas solteras posiblemente teniendo menos redes de apoyo.

En lo que respecta al nivel educativo, los contadores con solo estudios universitarios muestran la mayor incidencia de Burnout en todas las dimensiones. A medida que aumenta el

nivel educativo, la incidencia disminuye, lo que podría indicar que una educación avanzada puede proporcionar a las profesionales herramientas más efectivas para manejar el estrés.

La variable del estrato socioeconómico revela que los contadores de estratos inferiores informan mayores niveles de Burnout, especialmente en el estrato 3. Este patrón sugiere que el estrés asociado con las condiciones económicas puede tener un impacto significativo en el bienestar psicológico.

En cuanto al tipo de vivienda, aquellos que están alquilando presentan la mayor incidencia de despersonalización, posiblemente reflejando la inestabilidad y el estrés financiero asociados con no tener una vivienda propia. Por último, la condición laboral indica que los contadores empleados son quienes más padecen de Burnout, seguidos por los trabajadores independientes y, en menor medida, por los desempleados. Esto sugiere que las demandas y la estabilidad laboral influyen en el desarrollo del síndrome.

Este análisis exhaustivo resalta la importancia de adoptar un enfoque multidimensional para abordar el síndrome de Burnout, reconociendo la interacción entre múltiples factores sociodemográficos. Con relación al segundo objetivo específico del proyecto, estos resultados respaldan la importancia de implementar medidas personalizadas y políticas laborales centradas en el bienestar de los contadores, teniendo en cuenta diferentes factores para reducir el efecto del Burnout.

Al analizar la relación entre las variables sociodemográficas y la incidencia del síndrome de Burnout en los contadores públicos de Ocaña, se observaron patrones significativos que

concuerdan con hallazgos previos en la literatura. La literatura científica ha demostrado que factores como la edad, el sexo y el estado civil pueden influir de manera notable en la forma en que los individuos experimentan el Burnout.

Edad: Según Maslach y Leiter (2016), la edad es un factor crucial en la experiencia del Burnout, donde los trabajadores más jóvenes tienden a reportar mayores niveles de agotamiento emocional debido a la falta de experiencia y habilidades de afrontamiento. Este hallazgo es consistente con los datos de nuestro estudio, donde los contadores más jóvenes mostraron niveles más altos de agotamiento emocional en comparación con sus colegas de mayor edad, quienes posiblemente hayan desarrollado estrategias más efectivas para manejar el estrés laboral.

Sexo: La investigación de Ahola et al. (2007) respalda la observación de que el género puede influir en la manifestación del Burnout. En nuestro estudio, se encontró que las mujeres contadoras reportaron mayores niveles de despersonalización que sus contrapartes masculinas. Esto podría deberse a las expectativas de roles de género y la presión adicional para equilibrar responsabilidades laborales y familiares, un fenómeno también descrito por Purvanova y Muros (2010), quienes destacan que las mujeres suelen experimentar mayores desafíos en la conciliación entre la vida laboral y personal, lo que contribuye a un mayor riesgo de Burnout.

Estado civil: En cuanto al estado civil, estudios como los de Greenhaus y Beutell (1985) sugieren que los individuos solteros o en relaciones inestables pueden estar más expuestos al Burnout debido a la falta de una red de apoyo social robusta. En línea con estos hallazgos, nuestro estudio reveló que los contadores solteros mostraron niveles más altos de agotamiento emocional y despersonalización en comparación con aquellos que estaban casados o en

relaciones estables, lo que subraya la importancia del apoyo social en la mitigación del estrés laboral.

Nivel educativo: Los estudios de Schaufeli y Bakker (2004) indican que los profesionales con un nivel educativo más alto pueden experimentar un mayor estrés debido a las elevadas expectativas y responsabilidades asociadas a sus roles. Esto se refleja en los resultados de nuestro estudio, donde los contadores con estudios avanzados mostraron una tendencia a niveles más altos de agotamiento emocional, sugiriendo que las mayores responsabilidades y expectativas profesionales pueden incrementar la vulnerabilidad al Burnout.

Los resultados obtenidos sugieren que las intervenciones para prevenir el Burnout deben considerar las diferencias sociodemográficas, tal como lo sugieren autores como Leiter y Maslach (2016), quienes proponen estrategias específicas basadas en las características individuales de los trabajadores. Por lo tanto, es crucial que las firmas contables en Ocaña implementen programas de apoyo específicos que aborden las necesidades particulares de cada grupo demográfico, fomentando un ambiente laboral inclusivo y resiliente.

4.3. Estrategias para la reducción de la presencia del síndrome de Burnout en los contadores públicos de Ocaña.

Con el análisis exhaustivo de la prevalencia del síndrome de Burnout en contadores públicos bajo estudio de Ocaña y su correlación con variables sociodemográficas ya realizado, la investigación se adentra en su tercer y crucial objetivo: la formulación de estrategias orientadas a la reducción del síndrome de Burnout en esta población profesional. Este objetivo no solo busca

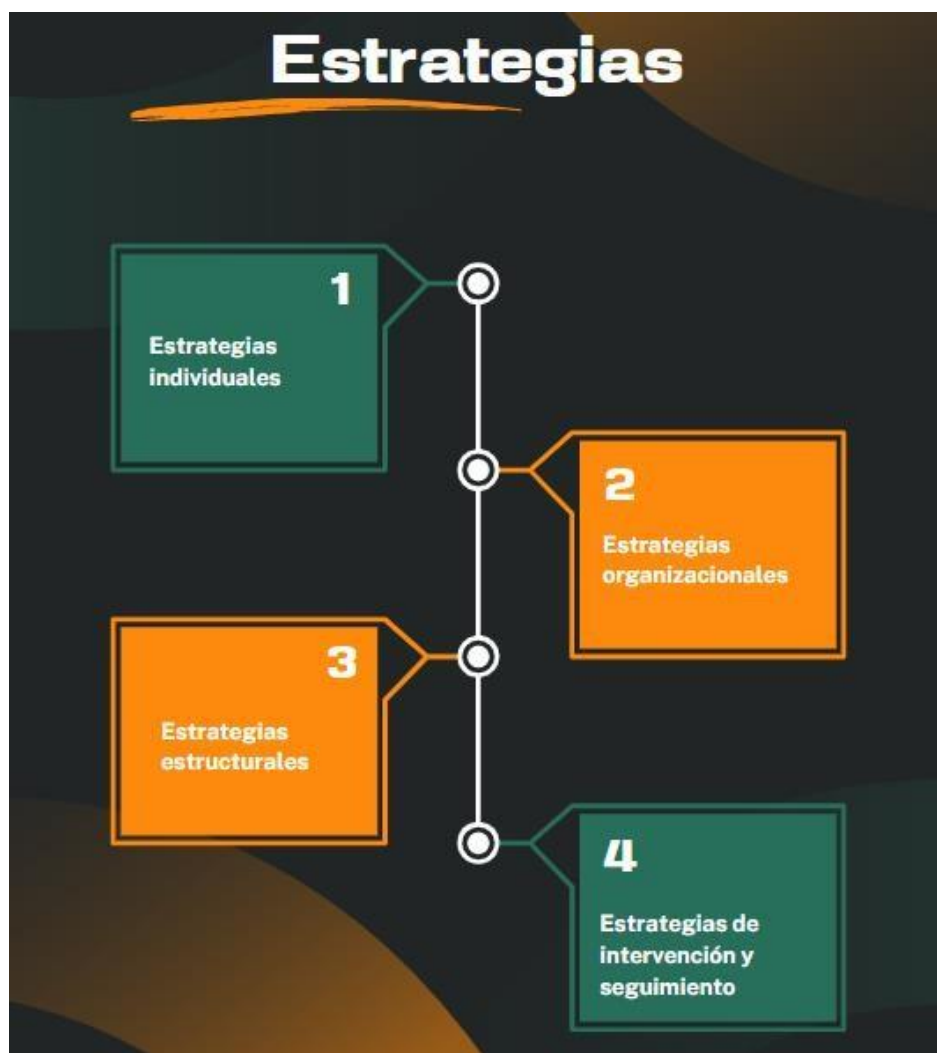
mitigar los efectos negativos del Burnout en los contadores, sino también fomentar un ambiente laboral más saludable y productivo.

El desarrollo de estas estrategias se basará en la comprensión profunda de las causas y los factores de riesgo asociados con el síndrome identificados previamente. El enfoque será integral, abarcando desde intervenciones a nivel individual, como el manejo del estrés y la promoción del bienestar, hasta propuestas a nivel organizacional, que incluyan mejoras en las políticas de recursos humanos, la cultura laboral y las condiciones de trabajo. En suma, el tercer objetivo está dedicado a transformar los hallazgos de la investigación en acciones concretas y soluciones prácticas que beneficien a los contadores públicos de Ocaña, aportando a su bienestar y eficiencia en el ámbito laboral.

La formulación de estrategias para reducir la presencia del síndrome de Burnout entre los contadores públicos de Ocaña debe ser multifacética, abordando los aspectos individuales, organizacionales y estructurales que contribuyen a este fenómeno. Las siguientes estrategias están diseñadas para atender los diversos factores identificados en el análisis previo:

Figura 5.

Grupo de estrategias formuladas para la reducción de la presencia del síndrome de Burnout en los contadores públicos de Ocaña.



Nota. Figura realizada por autores a través de canvas.com (2024).

4.3.1. Estrategias Individuales

Las estrategias individuales se centran en el fortalecimiento de la capacidad de cada contador para gestionar el estrés, desarrollar resiliencia y mantener un equilibrio saludable entre la vida laboral y personal. Estas estrategias están diseñadas para empoderar a los individuos,

ofreciéndoles herramientas y conocimientos que les permitan manejar proactivamente los factores de estrés en su vida profesional y personal.

Formación en Manejo del Estrés: Esta estrategia implica proporcionar a los contadores acceso a programas de capacitación que enseñen técnicas eficaces para manejar el estrés. El objetivo es equipar a los contadores con métodos prácticos, como ejercicios de respiración, meditación y mindfulness, que pueden integrar en su rutina diaria para aliviar el estrés.

Desarrollo de Habilidades de Resiliencia: La resiliencia se puede entender como la capacidad de recuperarse rápidamente de los desafíos y adaptarse bien a la adversidad. Los programas de coaching o mentoría pueden ayudar a los contadores a identificar sus puntos fuertes personales y desarrollar habilidades que fortalezcan su capacidad para enfrentar las presiones laborales.

Fomento del Equilibrio Vida Laboral-Vida Personal: Promover un equilibrio entre el trabajo y la vida personal es clave para prevenir el agotamiento. Las políticas de trabajo flexible, como horarios flexibles y la opción de teletrabajo, pueden ayudar a los contadores a manejar mejor su tiempo y reducir el conflicto entre las obligaciones laborales y personales.

A continuación, se presente una tabla que desglosa cada estrategia individual, las acciones necesarias para su implementación y los indicadores para evaluar su efectividad:

Tabla 15.

Estrategias individuales

Estrategia Individual	Acciones Necesarias	Indicadores de Éxito	Aplicabilidad (Empresas/Independientes)	Acceso/Implementación
Formación en Manejo del Estrés	- Organizar talleres y seminarios. - Contratar instructores calificados en técnicas de reducción del estrés. - Proporcionar recursos para práctica autónoma.	- Reducción reportada de niveles de estrés. - Aumento en la utilización de técnicas de manejo del estrés. - Mejoras en las medidas de salud mental.	Ambos (Empresas e Independientes)	Empresas: Pueden organizar talleres y seminarios internos. Independientes: Pueden acceder a talleres ofrecidos por asociaciones profesionales o en línea.
Desarrollo de Habilidad es de Resiliencia	- Crear programas de mentoría. - Desarrollar cursos de capacitación en resiliencia. - Ofrecer acceso a consejería psicológica.	- Incremento en la capacidad de afrontar el estrés. - Evaluaciones positivas de los programas de resiliencia. - Reducción de los índices de rotación laboral.	Ambos (Empresas e Independientes)	Empresas: Pueden implementar programas de mentoría y ofrecer consejería psicológica como parte de su programa de bienestar. Independientes: Pueden participar en programas de mentoría organizados por colegios profesionales o contratar consejería psicológica por su cuenta.
Fomento del Equilibrio Vida Laboral-	- Implementar políticas de trabajo flexible. - Realizar encuestas sobre preferencias de	- Mejora en la satisfacción laboral y personal. - Disminución en los reportes	Principalmente Empresas	Empresas: Pueden ajustar las políticas laborales para facilitar el equilibrio entre la vida personal y laboral de sus empleados,

Vida Personal	equilibrio trabajo-vida. - Monitorear y ajustar las cargas de trabajo.	de conflictos trabajo-vida. - Aumento en la retención del talento.	como ofrecer horarios flexibles y opciones de teletrabajo. Independientes: Deben auto-gestionar su tiempo, estableciendo horarios de trabajo que permitan un equilibrio saludable.
----------------------	---	---	---

4.3.2. Estrategias Organizacionales

Las estrategias organizacionales se centran en la creación de un entorno laboral que apoye la salud mental y la satisfacción de los empleados a través de estructuras y políticas empresariales. Estas estrategias buscan alterar la dinámica laboral de tal forma que contribuyan a la prevención y mitigación del síndrome de Burnout.

Revisión de la Carga de Trabajo: La revisión de la carga de trabajo consiste en analizar y ajustar las tareas asignadas a los contadores para garantizar que sean proporcionales a sus capacidades y al tiempo disponible. Esto incluye la evaluación de las horas de trabajo, los plazos de entrega y las responsabilidades, con el fin de asegurar que las expectativas sean realistas y alcanzables sin causar agotamiento.

Cultura Organizacional Positiva: El fomento de una cultura organizacional positiva implica la promoción de valores de apoyo mutuo y reconocimiento dentro de la empresa. Se trata de crear un clima de trabajo donde la comunicación abierta, la colaboración y el respeto sean la

norma. Una cultura positiva ayuda a reducir el estrés laboral y promueve la satisfacción y la motivación entre los empleados.

Programas de Reconocimiento y Desarrollo de Carrera: La implementación de programas de reconocimiento y desarrollo de carrera se dirige a ofrecer a los contadores una clara trayectoria profesional y reconocer sus logros. Esto puede incluir promociones, recompensas, oportunidades de capacitación y desarrollo de habilidades. Estos programas están diseñados para mejorar la realización personal y profesional, y aumentar la lealtad y el compromiso de los empleados con la empresa.

La siguiente tabla desglosa las estrategias organizacionales y detalla las acciones necesarias y los indicadores de éxito para cada una:

Tabla 16.

Estrategias organizacionales

Estrategia Organizacional	Acciones Necesarias	Indicadores de Éxito	Aplicabilidad (Empresas/Independientes)	Acceso/Implementación
Revisión de la Carga de Trabajo	- Realizar auditorías de carga laboral. - Consultar a los empleados sobre su percepción del trabajo. - Implementar ajustes basados en los hallazgos.	- Disminución de quejas sobre carga de trabajo. - Mejora en la satisfacción laboral. - Reducción de horas extras y del estrés relacionado con el trabajo.	Principalmente Empresas	Empresas: Pueden realizar auditorías internas y encuestas para ajustar la carga de trabajo según las necesidades. Independientes: Deben autoevaluar y gestionar su carga de trabajo, posiblemente con la ayuda de

				herramientas de gestión del tiempo.
Cultura Organizacional Positiva	- Establecer programas de formación en habilidades comunicativas y colaboración. - Crear iniciativas que fomenten el trabajo en equipo. - Reconocer y recompensar las conductas que reflejan los valores organizacionales.	- Mejoras en las encuestas de clima organizacional. - Aumento en la colaboración y apoyo entre empleados. - Mayor retención de empleados.	Principalmente Empresas	Empresas: Pueden establecer programas internos de formación y reconocimiento, promoviendo una cultura de apoyo y colaboración. Independientes: Pueden participar en comunidades profesionales para fomentar el trabajo en equipo y apoyo entre colegas.
Programas de Reconocimiento y Desarrollo de Carrera	- Diseñar e implementar un sistema de recompensas. - Ofrecer oportunidades de desarrollo y capacitación. - Establecer una ruta clara para el progreso profesional.	- Aumento de la motivación y compromiso del personal. - Mayor número de empleados que participan en formación y desarrollo. - Incremento en las promociones internas y en la satisfacción con las oportunidades de crecimiento.	Principalmente Empresas	Empresas: Pueden diseñar programas de recompensas y ofrecer rutas claras para el desarrollo profesional. Independientes: Deben buscar activamente oportunidades de formación y certificación profesional para su propio desarrollo y motivación.

4.3.3. Estrategias Estructurales

Las estrategias estructurales están diseñadas para modificar los aspectos fundamentales del entorno de trabajo y los sistemas organizacionales que pueden contribuir al bienestar de los contadores públicos. Estas estrategias abordan la infraestructura de soporte mental y físico y las políticas que rigen la dinámica del lugar de trabajo.

Soporte para el Bienestar Mental: Consiste en brindar acceso a servicios de asesoramiento y apoyo psicológico que sean confidenciales y fácilmente accesibles para todos los empleados. Esto puede incluir terapia personalizada, grupos de apoyo y talleres de bienestar. Estos servicios buscan no solo ayudar a los que ya muestran signos de Burnout, sino también ofrecer herramientas para prevenir su aparición.

Políticas de Diversidad e Inclusión: Se enfoca en desarrollar y mantener un entorno laboral donde se valore y promueva activamente la diversidad. Esto implica crear un espacio de trabajo en el que todos los empleados, independientemente de su género, edad, etnia u orientación, se sientan respetados y tengan las mismas oportunidades de desarrollo y avance.

Mejoras en el Espacio de Trabajo: Esta estrategia busca mejorar la calidad física del entorno laboral. Incluye asegurar que los espacios de trabajo sean ergonómicamente adecuados, proporcionar zonas de descanso y áreas sociales para que los empleados puedan relajarse y socializar. Un entorno de trabajo optimizado puede reducir la fatiga y aumentar la satisfacción laboral.

A continuación, una tabla que desglosa cada estrategia estructural, las acciones necesarias y los indicadores de éxito:

Tabla 17.

Estrategias estructurales

Estrategia Estructural	Acciones Necesarias	Indicadores de Éxito	Aplicabilidad (Empresas/Independientes)	Acceso/Implementación
Soporte para el Bienestar Mental	- Establecer convenios con proveedores de servicios psicológicos. - Crear campañas de concienciación sobre la salud mental. - Ofrecer talleres de bienestar mental y manejo del estrés.	- Número de empleados que utilizan los servicios de apoyo psicológico. - Reducción en los reportes de síntomas de Burnout. - Mejoras en los indicadores de salud mental.	Ambos (Empresas e Independientes)	Empresas: Pueden establecer convenios con proveedores de servicios psicológicos y organizar talleres internos. Independientes: Pueden acceder a servicios de apoyo psicológico ofrecidos por colegios profesionales o buscar talleres y programas en línea.
Políticas de Diversidad e Inclusión	- Diseñar y aplicar políticas de no discriminación. - Ofrecer formación en diversidad e inclusión. - Establecer metas y métricas claras para la diversidad en la contratación y promoción.	- Incremento en la diversidad del personal. - Mejora en la percepción de la equidad e inclusión. - Disminución en las quejas relacionadas con la discriminación.	Principalmente Empresas	Empresas: Deben diseñar y aplicar políticas internas, y ofrecer formación regular en diversidad e inclusión. Independientes: Pueden participar en formaciones sobre diversidad e inclusión, especialmente si colaboran con otros profesionales o equipos.

Mejoras en el Espacio de Trabajo	- Realizar auditorías ergonómicas. - Diseñar e implementar áreas de descanso. - Fomentar un diseño de oficina que promueva la colaboración y la socialización.	- Mejora en la satisfacción del empleado con el espacio de trabajo. - Reducción de las quejas relacionadas con la ergonomía. - Aumento de la interacción positiva entre empleados.	Principalmente Empresas	Empresas: Pueden realizar auditorías ergonómicas y rediseñar espacios para mejorar el bienestar de los empleados. Independientes: Deben autogestionar sus espacios de trabajo, asegurando que sean ergonómicos y adecuados para sus necesidades.
---	--	--	--------------------------------	--

4.3.4. Estrategias de Intervención y Seguimiento

Las estrategias de intervención y seguimiento son vitales para garantizar la eficacia de los esfuerzos dirigidos a mitigar el síndrome de Burnout entre los contadores públicos de Ocaña. Estas estrategias aseguran que los programas y políticas implementados sean evaluados y ajustados constantemente para alinearse con las necesidades cambiantes de los empleados y las dinámicas organizacionales.

Programas de Salud Ocupacional: Estos programas tienen como objetivo establecer un sistema de vigilancia y atención que permita el seguimiento regular del bienestar de los contadores, proporcionando una detección temprana de los síntomas de Burnout. Acciones preventivas y correctivas pueden ser implementadas basándose en estos hallazgos para atender a los empleados afectados.

Feedback y Mejora Continua: El desarrollo de canales efectivos de retroalimentación empodera a los empleados para que compartan sus experiencias, preocupaciones y recomendaciones. Esto promueve la participación de los empleados en la mejora del entorno laboral y asegura que la dirección esté informada y pueda responder adecuadamente a los problemas planteados.

Evaluación de Impacto: La realización de evaluaciones periódicas permite medir la efectividad de las intervenciones realizadas. Estas evaluaciones deben ser diseñadas para identificar tanto los éxitos como las áreas de mejora, permitiendo ajustes oportunos en las estrategias para optimizar su impacto.

A continuación, se detalla una tabla con cada una de las estrategias de intervención y seguimiento, las acciones necesarias para su ejecución y los indicadores que permitirán medir su éxito:

Tabla 18.

Estrategias de intervención y seguimiento

Estrategia de Intervención y Seguimiento	Acciones Necesarias	Indicadores de Éxito	Aplicabilidad (Empresas/Independientes)	Acceso/Implementación
Programas de Salud Ocupacional	- Diseñar e implementar protocolos de seguimiento del bienestar. - Proporcionar	- Disminución en la incidencia reportada de Burnout. - Uso efectivo	Principalmente Empresas	Empresas: Pueden implementar programas de salud ocupacional y formar a los líderes para detectar y

	acceso a recursos de salud mental. - Capacitar a los líderes en la detección de síntomas de Burnout.	de los recursos de salud mental. - Retroalimentación positiva de los empleados sobre el apoyo recibido.		manejar síntomas de Burnout. Independientes: Deben gestionar su propio bienestar, recurriendo a servicios de salud ocupacional disponibles a través de asociaciones profesionales o servicios externos.
Feedback y Mejora Continua	- Crear sistemas de sugerencias y cajas de retroalimentación. - Establecer reuniones regulares para discutir el clima laboral. - Fomentar un clima de transparencia y apertura a la crítica constructiva.	- Cantidad de sugerencias recibidas y acciones tomadas. - Mejoras en las evaluaciones de clima laboral. - Participación activa de los empleados en las iniciativas de mejora.	Principalmente Empresas	Empresas: Pueden establecer sistemas de feedback y fomentar un ambiente de mejora continua a través de reuniones regulares y mecanismos de sugerencias. Independientes: Pueden establecer sistemas de autoevaluación y solicitar retroalimentación de colegas o clientes para mejorar sus prácticas laborales.
Evaluación de Impacto	- Desarrollar indicadores de rendimiento y bienestar. - Realizar encuestas de satisfacción y bienestar periódicas. - Analizar y reportar los	- Resultados positivos en las encuestas de satisfacción laboral. - Mejoras continuas basadas en los datos recogidos. - Ajustes	Ambos (Empresas e Independientes)	Empresas: Deben desarrollar y monitorear indicadores de bienestar y realizar encuestas periódicas para evaluar el impacto de las estrategias. Independientes: Pueden autoevaluar

resultados a la gestión para informar las decisiones futuras.	proactivos de estrategias basados en análisis de impacto.	su rendimiento y bienestar utilizando herramientas y encuestas disponibles en línea, ajustando sus estrategias basadas en los resultados.
---	---	---

Cada una de estas estrategias debe ser considerada como parte de un programa integrado de bienestar laboral que tenga en cuenta las necesidades específicas y el contexto de los contadores públicos en Ocaña. La implementación efectiva requerirá el compromiso y la colaboración de todas las partes interesadas, incluidos los contadores, los líderes organizacionales y las asociaciones profesionales.

Conclusiones

La investigación logró identificar la presencia del síndrome de Burnout en una muestra de los contadores públicos de Ocaña a través de dimensiones como el cansancio emocional, la despersonalización y la realización personal. Se encontró que una parte significativa de los participantes mostraba niveles bajos de agotamiento emocional, lo que sugiere una relativa capacidad para manejar el estrés laboral. A pesar de esto, la alta prevalencia de despersonalización y la escasez de realización personal indican áreas críticas que requieren intervención para mejorar el bienestar de los contadores.

El estudio reveló que variables sociodemográficas como la edad, el género y el estado civil están relacionadas con la incidencia del síndrome de Burnout. Los contadores más jóvenes presentaron menores niveles de agotamiento emocional y despersonalización, mientras que aquellos en edades intermedias mostraron mayores síntomas del Burnout. Asimismo, las diferencias entre hombres y mujeres en cuanto a la experiencia del Burnout subrayan la importancia de políticas diferenciadas de apoyo.

A partir de estos hallazgos, se propusieron estrategias para reducir la incidencia del síndrome de Burnout. Estas estrategias incluyen implementar programas destinados al bienestar mental, desarrollar políticas que fomenten la diversidad e inclusión y optimizar los entornos laborales. Se destacó la necesidad de adoptar un enfoque integral que aborde tanto acciones individuales como organizacionales para lograr un cambio efectivo.

El descubrimiento sobre la prevalencia del síndrome de Burnout en contadores públicos y su relación con factores sociodemográficos en Ocaña Norte de Santander ha sido sumamente revelador. Se ha confirmado que el síndrome de Burnout es una problemática real que impacta de manera significativa a estos profesionales, lo cual señala la urgencia de abordar esta situación. Las estrategias planteadas para hacer frente al síndrome representan no solo un avance en la búsqueda de soluciones, sino también un llamado a la acción dirigido a las firmas contables y entidades gubernamentales, con el objetivo de promover un entorno laboral más saludable y sostenible. Este estudio sienta las bases para futuras investigaciones y políticas en el cruce entre la salud laboral y el rendimiento profesional en el ámbito contable.

Recomendaciones

Ante los desafíos encontrados a lo largo del proyecto, se proponen una serie de sugerencias específicas para mejorar el bienestar y la salud laboral de los contadores públicos en Ocaña, Norte de Santander, dirigidas tanto a contadores que son empleados en firmas contables, en empresas en general, como a aquellos que trabajan de manera independiente. Para los contadores empleados, ya sea en firmas contables o en empresas en general, se destaca la importancia de que las organizaciones implementen políticas de bienestar mental que garanticen el acceso regular a servicios de asesoramiento y programas para manejar el estrés. Asimismo, las instituciones educativas y asociaciones profesionales deberían priorizar la capacitación continua en técnicas de resiliencia y gestión del estrés, tanto para empleados como para contadores independientes, quienes pueden beneficiarse de estos recursos para manejar los desafíos de su trabajo.

Es fundamental que las organizaciones contables, así como las empresas en general, fomenten una cultura laboral basada en la colaboración, el reconocimiento del esfuerzo y una comunicación abierta. Se recomienda a las empresas realizar evaluaciones periódicas de la carga laboral para evitar el exceso de trabajo y promover un equilibrio adecuado entre la vida personal y profesional mediante políticas laborales flexibles. En el caso de los contadores independientes, es crucial que gestionen su tiempo de manera efectiva para mantener un equilibrio saludable entre su vida laboral y personal.

Además, es crucial que tanto las firmas contables como las empresas en general proporcionen a sus empleados oportunidades claras de crecimiento profesional y reconocimiento,

apoyando así su desarrollo y satisfacción laboral. Las organizaciones deben ser inclusivas y promover la diversidad, creando un entorno con igualdad de oportunidades para todos sin discriminación. Por su parte, los contadores independientes deben buscar activamente oportunidades de crecimiento a través de formación continua y la participación en redes profesionales que les permitan mejorar sus habilidades y mantenerse competitivos.

También se sugiere a las firmas contables y a las empresas en general invertir en mejorar las condiciones físicas del lugar de trabajo, priorizando siempre el confort y bienestar de los empleados. Para los contadores independientes, es importante que diseñen un espacio de trabajo que sea ergonómico y que favorezca su bienestar físico y mental. La aplicación de sistemas de retroalimentación y la realización de evaluaciones periódicas son clave para asegurar la eficacia de las estrategias implementadas, tanto en firmas contables y empresas en general como para la autoevaluación de los contadores independientes, permitiendo realizar ajustes basados en datos.

Por último, se invita a las firmas contables, empresas en general, asociaciones profesionales y contadores independientes a seguir investigando el síndrome de Burnout para profundizar en la comprensión del fenómeno y desarrollar intervenciones más eficaces. Seguir estas recomendaciones contribuirá significativamente a promover un entorno laboral saludable, aumentar la productividad y mejorar el bienestar general de los contadores públicos en la región.

Referencias

- Ahola, K., Väänänen, A., Koskinen, A., Kouvonen, A., & Shirom, A. (2007). Burnout in relation to age, gender, and work history among public accountants. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(3), 273-285.
- Aldrete, M. G., González, J. S., Preciado, M. L., & Pando, M. M. (2009). Variables sociodemográficas y el síndrome de burnout en profesores de enseñanza media básica (secundaria) de la Zona Metropolitana de Guadalajara. *Revista de Educación y Desarrollo*, 10, 33-35.
- Aranda, C., Pando, M., Aldrete, M. G., & Pérez, R. M. B. (2006). El síndrome de Burnout en docentes y administrativos de un centro universitario de ciencias de la salud en México y su relación con la presencia del síndrome. *Revista de Educación y Desarrollo*, 51.
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job demands–resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273-285.
- Castañeda et al. (2021). Diagnóstico del síndrome de burnout en los contadores públicos de la región Andina en Colombia. *Revista Facultad de Ciencias Económicas, Universidad Militar Nueva Granada*. Disponible en <https://revistas.unimilitar.edu.co/index.php/rfce/article/view/5259/4650#citations>.
- Cordes, C. L., & Dougherty, T. W. (1993). A Review and an Integration of Research on Job Burnout. *Academy of Management Review*, 18(4), 621-656.
- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Sage Publications.
- Decreto 1010 de 2006 (2006, 23 de enero). Congreso de República. Diario Oficial No. 46160

Decreto 1072 de 2015 (2015, 26 de mayo). Presidencia de la República. Diario Oficial No. 49523

Decreto 1477 de 2014 (2014, 05 de agosto). Presidencia de la República. Diario Oficial No. 49234

Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2010). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.

Demerouti, E., Bakker, A. B., Nachreiner, F., & Schaufeli, W. B. (2001). The job demands-resources model of burnout. *Journal of Applied Psychology*, 86(3), 499-512.

Doe, J. (2017). Working hours and stress in the accounting profession. *Accounting Today*, 29(4), 56-58.

Doe, J. (2017). Effective strategies for managing burnout in the workplace. *Journal of Occupational Health Psychology*, 12(1), 89-104.

E.I.C.E. E.S.P. [Universidad Cooperativa de Colombia, Facultad de Psicología].

Fernández, A., & Castillo, I. (2022). Stress management and burnout prevention in high-demand professions: Theoretical frameworks and empirical findings. *Work & Stress*, 36(1), 85-102.

Freudenberger, H. J. (1974). Staff Burn-Out. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159-165.

García, L., & Hernández, P. (2018). Burnout en profesiones de alto estrés: Un estudio en contadores. *Revista de Psicología Laboral*, 35(2), 145-160.

Gil-Monte, P. R., & Peiró, J. M. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Editorial Síntesis.

Greenhaus, J. H., & Beutell, N. J. (1985). Sources of conflict between work and family roles. *Academy of Management Review*, 10(1), 76-88.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Jones, A., Norman, C. S., & Wier, B. (2010). Healthy lifestyle as a coping mechanism for role stress in public accounting. *Behavioral Research in Accounting*, 22(1), 21-41.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2016). Latent burnout profiles: A new approach to understanding the burnout experience. *Burnout Research*, 3(4), 89-100.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (2016). Understanding the burnout experience: Recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111.
- Leiter, M. P., & Maslach, C. (1988). The impact of interpersonal environment on burnout and organizational commitment. *Journal of Organizational Behavior*, 9(4), 297-308.
- Ley 1616 de 2013 (2013, 21 de enero). Congreso de República. Diario Oficial No. 48680
- López, A., & Martínez, B. (2019). Estrategias para el manejo del Burnout en entornos laborales exigentes. *Journal of Occupational Health*, 40(3), 234-249.
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113.
- Maslach, C., Schaufeli, W. B., & Leiter, M. P. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 52(1), 397-422.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (1997). *The truth about burnout: How organizations cause personal stress and what to do about it*. Jossey-Bass.
- Maslach, C., & Leiter, M. P. (2016). Understanding the burnout experience: recent research and its implications for psychiatry. *World Psychiatry*, 15(2), 103-111.
- Pérez Flórez, L. K., & Giraldo Sánchez, M. A. (2015). Prevalencia del síndrome de burnout en los funcionarios de la empresa municipal de servicios públicos de Arauca EMERSPA

- Pérez, L., & Fernández, M. (2019). El síndrome de burnout en profesionales de la salud: Un análisis comparativo. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 35(3), 211-225.
- Resolución 2646 de 2008 (2008, 17 de julio). Ministerio de la protección social. Diario Oficial No. 52621
- Rivera, M., & González, L. (2023). Mental health in the workplace: A sector-specific approach to burnout. *Journal of Business Psychology*, 38(4), 451-470.
- Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens, S., Peiró, J. M., & Grau, R. (2000). Desde el 'Burnout' al 'Engagement': ¿Una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 16(2), 117-134.
- Schaufeli, W. B., & Bakker, A. B. (2004). Job demands, job resources, and their relationship with burnout and engagement: A multi-sample study. *Journal of Organizational Behavior*, 25(3), 293-315.
- Schaufeli, W. B., & Buunk, B. P. (2003). Burnout: An overview of 25 years of research and theorizing. In M. J. Schabracq, J. A. M. Winnubst, & C. L. Cooper (Eds.), *The handbook of work and health psychology* (pp. 282-424). Wiley.
- Schaufeli, W. B., Maslach, C., & Marek, T. (1996). Professional burnout: Recent developments in theory and research. Washington, DC: Taylor & Francis.
- Schaufeli, W. B., & Enzmann, D. (1998). *The burnout companion to study and practice: A critical analysis*. Taylor & Francis.
- Schaufeli, W. B., & Greenglass, E. R. (2001). Introduction to special issue on burnout and health. *Psychology & Health*, 16(5), 501-510.

- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (1993). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 18(4), 336-349.
- Smith, J., & Jones, M. (2018). Understanding workplace stress: Causes and consequences. *Occupational Health Journal*, 22(2), 145-160.
- Smith, A., & Robertson, B. (2021). Exploring the impacts of occupational stress on mental health. *Journal of Workplace Health Management*, 16(2), 134-150.
- Sweeney, J. T., & Summers, S. L. (2002). The effect of the busy season workload on public accountants' job burnout. *Behavioral Research in Accounting*, 14(1), 223-245.
- Taris, T. W., Le Blanc, P. M., Schaufeli, W. B., & Schreurs, P. J. G. (2005). Are there causal relationships between the dimensions of the Maslach Burnout Inventory? A review and two longitudinal tests. *Work & Stress*, 19(3), 238-255.
- Torres, D. (2020). Beneficios de la investigación aplicada en la formación universitaria. *Educación y Futuro*, 22, 89-102.

Apéndices

Apéndice A. Cuestionario MBI y variables sociodemográficas

ENCUESTA SINDROME DE BURNOUT EN CONTADORES PÚBLICO DEL MUNICIPIO DE OCAÑA NORTE DE SANTANDER.

Las sensaciones de agotamiento emocional, agotamiento físico y actitudes de desinterés en las actividades o labores diarias son características propias de la presencia del síndrome de Burnout en contadores públicos.

Objetivo: Analizar la presencia del síndrome de Burnout en contadores públicos y su relación con las variables sociodemográficas.

Declaro conocer el objetivo de la investigación y participar voluntariamente en la encuesta y que los datos suministrados serán utilizados para fines académicos protegiendo la confidencialidad y anonimato del personal administrativo.

A. Variables sociodemográficas

1. Edad

De 18 a 25	
De 26 a 35	
De 36 a 50	
Mas de 50	

2. Sexo:

Masculino	
Femenino	
Prefiero no decirlo	

3. Estado civil

Soltero (a)	
Casado (a)	

Unión libre	
Separado (a)	
Divorciado (a)	
Viudo (a)	
Sacerdote/monja	

4. Último nivel de estudios que alcanzó (marque una sola opción)

Pregrado	
Especialización	
Maestría	
Doctorado	

5. Seleccione y marque el estrato de los servicios públicos de su vivienda

1	4	Finca
2	5	No sé
3	6	

6. Tipo de vivienda

Propia	
En arriendo	
Familiar	

7. Condición laboral

Empleado	
Desempleado	
Independiente	

A. Cuestionario Burnout

INSTRUCTIVO CUESTIONARIO BURNOUT: Este cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) está constituido por 16 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en si y su función es medir el desgaste profesional.

Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el Burnout. Escriba el número que crea oportuno sobre la frecuencia con que siente los enunciados:

0= nunca

1= pocas veces al año o menos.

2= una vez al mes o menos.

3= unas pocas veces al mes.

4= una vez a la semana.

5= pocas veces a la semana.

6= todos los días

Ítems	<i>Dimensión agotamiento o desgaste emocional (Pérdida de energía)</i>	<i>N</i>
1	<i>Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo</i>	
2	<i>Me siento exhausto al final de la jornada</i>	
3	<i>Me siento agotado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo</i>	
4	<i>Trabajar todo el día realmente es estresante para mí</i>	
5	<i>Me siento agotado por mi trabajo</i>	
Ítems	<i>Dimensión cinismo o despersonalización (pérdida de motivación)</i>	
6	<i>Desde que comencé el empleo, he ido perdiendo interés en mi trabajo</i>	
7	<i>He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo</i>	

8	<i>Sólo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten</i>	
9	<i>Me he vuelto más indiferente acerca de si mi trabajo tiene algún valor.</i>	
10	<i>Dudo sobre el valor de mi trabajo</i>	
Ítems	<i>Dimensión eficacia profesional (Realización personal)</i>	
11	<i>Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo</i>	
12	<i>Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la actividad de mi organización</i>	
13	<i>En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo</i>	
14	<i>Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo</i>	
15	<i>He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo</i>	
16	<i>En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas</i>	

Apéndice B. Respuesta Junta Central de Contadores

GA-GD-FT-015
V: 3

Bogotá D.C., 21 de febrero de 2024

Señora
YAJAIRA GUERRERO BARRAZA
yajairaguerreroarraza0816@gmail.com

Asunto: Respuesta.
Radicado N° 4644.24.

Respetada señora:

En atención a su escrito, radicado ante esta Entidad bajo el número de la referencia, me permito informar que, respecto a la información solicitada, en Ocaña Santander se encuentran registrados 747 Contadores Públicos.

Para información adicional o aclaración relacionada con el tema del presente oficio, puede comunicarse a nuestro PBX (601) 6444450, al correo electrónico info@jcc.gov.co, o a través de la página web www.jcc.gov.co opción Más opciones – Servicios - Peticiones, quejas, reclamos y sugerencias.

Cordialmente,

MANUEL HERNAN ZAMBRANO
Profesional Universitario Código 2044 Grado 06
UAE –Junta Central de Contadores

Proyectó: Laura Rendón – Contratista PQRS
Revisó: Natalia Andrea Escobar – Líder Relación Estado Ciudadano

¡Antes de imprimir este documento, piense en el Medio Ambiente!

Carrera 16 # 97 - 46 oficina 301 • PBX: (60) (1) 644 4450 • Bogotá D.C. • Colombia
www.jcc.gov.co