



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

**CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TÍTULO:

Incidencia Del Síndrome De *Burnout* En La Calidad De Vida Laboral De
Contadores En Firmas Auditoras De Guayaquil

AUTOR (ES):

López Pérez Christina Nicole

Vera Plúas Carmen Elizabeth

**TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE
INGENIER (O/A) EN CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

TUTOR:

Eco, Baños Hilfong, María Mercedes PhD.

Guayaquil, Ecuador

1 de septiembre del 2020



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL**

**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

CERTIFICACIÓN

Certificamos que el presente trabajo fue realizado en su totalidad por: Christina Nicole, López Pérez y Carmen Elizabeth, Vera Plusas como requerimiento parcial para la obtención del Título de: Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

TUTORA

f. _____

Ec. Baño Hifong, María Mercedes, PhD

DIRECTORA DE LA CARRERA

f. _____

CPA. Vera Salas, Laura Guadalupe, MSc.



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**

**CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**

DECLARACIÓN DE RESPONSABILIDAD

Nosotras, López Pérez, Christina Nicole y Vera Pluas, Carmen Elizabeth


DECLARAMOS QUE:

El Trabajo de Titulación “Incidencia Del Síndrome De *Burnout* En La Calidad De Vida Laboral De Contadores En Firmas Auditoras De Guayaquil” previa a la obtención del Título de: Ingeniera en Contabilidad y Auditoría, ha sido desarrollado respetando derechos intelectuales de terceros conforme las citas que constan al pie de las páginas correspondientes, cuyas fuentes se incorporan en la bibliografía. Consecuentemente este trabajo es de nuestra total autoría.

En virtud de esta declaración, nos responsabilizamos del contenido, veracidad y alcance científico del Trabajo de Titulación referido.

Guayaquil, al 01 día del mes de septiembre del año 2020

LOS AUTORES

f. 
Vera Pluas, Carmen Elizabeth

f. 
Lope Z. Pérez, Christina Nicole



**UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
ADMINISTRATIVAS**


**CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA**


AUTORIZACIÓN

Nosotras, López Pérez, Christina Nicole y Vera Pluas, Carmen Elizabeth

Autorizamos a la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, la publicación en la biblioteca de la institución del Trabajo de Titulación “Incidencia Del Síndrome De *Burnout* En La Calidad De Vida Laboral De Contadores En Firms Auditoras De Guayaquil”, cuyo contenido, ideas y criterios son de (mi / nuestra) exclusiva responsabilidad y total autoría.

LOS AUTORES

f. 
Vera Pluas, Carmen Elizabeth

f. 
López Pérez, Christina Nicole

REPORTE URKUND

<https://secure.orkund.com/old/view/74804508-472200-706005#q1bKLVayio7VUSrOTM/LTMtMTsxLTIWymqgFAA==>

URKUND

Dokument TT Final Vera y López.docx (D78084335)
Inskickat 2020-08-23 11:04 (-05:00)
Inskickad av María Mercedes Baño Hifong (maria.bano@cu.ucsg.edu.ec)
Mottagare mercedes.bano.ucsg@analysis.orkund.com
Meddelande TT Final Vera y López [Visa hela meddelandet](#)
0% av det här c.a 77 sidor stora dokumentet består av text som också förekommer i 0 st källor.

Källförteckning **Markeringar**

Ranking	Sökväg/Filnamn
	TT López y Vera (primer parcial).pdf
	TT López y Vera (primer parcial).docx
	Proyecto Elsa y Priscila Trabajo final 27.09.2019 revisado.docx
	TRISIS MARIA FIGUEROA 30-05.pdf
	submission.pdf
	https://docplayer.es/amp/126875056-Universidad-privada-sergio-bernales.html
	https://core.ac.uk/download/pdf/225596052.pdf

1 Varningar Återställ Exportera Skicka

UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA
TÍTULO: Incidencia Del Síndrome De Burnout En La Calidad De Vida Laboral De Contadores En Firmas Auditoras De Guayaquil
AUTOR (ES): López Pérez Christina Nicole Vera Piuas Carmen Elizabeth
TRABAJO DE TITULACIÓN PREVIO A LA OBTENCIÓN DEL TÍTULO DE INGENIER (O/A) EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA
TUTOR: Eco, Baños Hifong, María Mercedes PHD.
Guayaquil, Ecuador 01 de septiembre del 2020
UNIVERSIDAD CATOLICA DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN CONTABILIDAD Y AUDITORIA
CERTIFICACIÓN Certificamos que el presente trabajo
fue realizado en su totalidad por: Christina Nicole, López Pérez como requerimiento parcial para la obtención del
Título de: Ingeniera en Contabilidad y Auditoría.

TUTORA



f. _____

Ec. Baño Hifong, María Mercedes, PhD

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darme las fuerzas para continuar en este proceso de cumplir una de mis metas. A mi familia y todas las personas que estuvieron apoyándome en todo este camino, motivándome a realizar lo que quiero.

López Pérez, Christina Nicole

A Dios, a mis hijos y familia por ser los pilares de mis logros y la motivación para el alcance de mis éxitos profesionales y personales. También a los docentes y compañeros que han formado parte de este camino hacia mi éxito profesional.

Vera Plusas, Carmen Elizabeth

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a Dios, a mi familia y a todas las personas que formaron y estuvieron en esta etapa de mi vida, aportando a mi formación tanto profesional y como ser humano.

López Pérez, Christina Nicole

Dedico este logro a Dios, y a usted Nicolás Peribonio González por haber confiado en mí y apoyarme incondicionalmente durante estos años, formando parte de este hermoso camino a mis logros.

Vera Plusas, Carmen Elizabeth



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

f. _____

CPA. Vera Salas, Laura Guadalupe MSc.
DIRECTORA DE CARRERA

f. _____

CPA. Salazar Torres, Patricia María, MSc
COORDINADOR DEL ÁREA

f. _____

Ing. Delgado Loor, Fabián, MSc
OPONENTE



UNIVERSIDAD CATÓLICA
DE SANTIAGO DE GUAYAQUIL

FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS

CARRERA DE CONTADURÍA PÚBLICA E INGENIERÍA EN
CONTABILIDAD Y AUDITORÍA

CALIFICACIÓN

f. 

Ec. Baño Hifong, Maria Mercedes, PhD.

TUTORA

Índice General

Antecedentes	2
Planteamiento del Problema	4
Justificación	5
Objetivos	7
Objetivo general.	7
Objetivos específicos.....	7
Preguntas de investigación.....	7
Delimitación.....	8
Limitación	8
Capítulo 1. Fundamentación Teórica	9
Marco Teórico.....	9
Modelo de síndrome de adaptación general de Selye.	9
Modelo de competencia social	14
Marco Conceptual.....	37
Marco Referencial.....	43
Análisis Situacional.....	48
Marco Legal.....	49
Capítulo II. Metodología.....	53
Diseño de Investigación.....	53
Tipo de Investigación.....	54
Fuentes de Información	54
Enfoque de Investigación.....	55
Población y Muestra	56
Población.....	56
Muestra.....	57
Cuestionario para la Identificación de la Variable Independiente: Burnout.....	58
Cálculo de puntuaciones	59
Valoración de puntuaciones	59
Cuestionario para la Identificación de la Variable Dependiente: Desempeño	60
Herramientas de investigación.....	62
Herramientas cuantitativas	62
Encuesta	63
Tipo de Muestreo	63
Análisis de Datos	63

Técnica de Análisis	64
Capítulo III. Resultados	65
Análisis de los cuestionarios de <i>Burnout</i> y Desempeño	104
Análisis de Fiabilidad del cuestionario – Alfa de <i>Cronbach</i>	105
Análisis de correlación de las variables	108
Discusión de Hallazgos	110
Estrategias para Afrontar el Burnout en el Caso Estudiado	113
Conclusiones	120
Recomendaciones	122
Referencias	125

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. <i>Firmas auditoras de Guayaquil</i>	48
Tabla 2. <i>Cálculo de puntuaciones para síndrome</i>	59
Tabla 3. <i>Valoración de puntuaciones para síndrome de</i>	59
Tabla 4. <i>Cálculo de puntuaciones para evaluación de desempeño</i>	61
Tabla 5. <i>Cuestionario burnout – desempeño (Parte A)</i>	61
Tabla 6. <i>Cuestionario burnout – desempeño (Parte A)</i>	61
Tabla 7. <i>Cuestionario Burnout – Desempeño (parte b)</i>	62
Tabla 8. <i>Tipo de Sexo</i>	65
Tabla 9. <i>Rango de edad</i>	66
Tabla 10. <i>Tipo de cargo</i>	67
Tabla 11. <i>Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo</i>	68
Tabla 12. <i>Me siento cansado al final de la jornada de trabajo</i>	69
Tabla 13. <i>Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado</i>	70
Tabla 14. <i>Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros/as</i>	71
Tabla 15. <i>Creo que estoy tratando a algunos compañeros/as como si fueran objetos impersonales</i>	72
Tabla 16. <i>Siento que trabajar todo el día con mis compañeros/as supone un gran esfuerzo y me cansa.</i>	73
Tabla 17. <i>Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros/as</i>	74
Tabla 18. <i>Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo</i>	75
Tabla 19. <i>Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros/as</i>	76
Tabla 20. <i>Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión de contador</i>	77
Tabla 21. <i>Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente</i>	78
Tabla 22. <i>Me siento con mucha energía en mi trabajo</i>	79
Tabla 23. <i>Me siento frustrado/a en mi trabajo</i>	80
Tabla 24. <i>Creo que trabajo demasiado</i>	81
Tabla 25. <i>No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros/as</i>	82
Tabla 26. <i>Trabajar directamente con clientes me produce estrés</i>	83

Tabla 27. <i>Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros/as</i>	84
Tabla 28. <i>Me siento motivado después de trabajar en contacto con compañeros/as</i>	85
Tabla 29. <i>Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo</i>	86
Tabla 30. <i>Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades</i>	87
Tabla 31. <i>En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma</i>	88
Tabla 32. <i>Creo que los compañeros/as me culpan de algunos de sus problemas</i>	89
Tabla 33. <i>Logro eficientemente las tareas asignadas</i>	90
Tabla 34. <i>Cumplo con eficacia las tareas asignadas</i>	91
Tabla 35. <i>Mi producción es la establecida por los acuerdos de mis empleadores</i>	92
Tabla 36. <i>Cumplo con las metas establecidas por mis empleadores</i>	93
Tabla 37. <i>Contribuyo con el cumplimiento de los objetivos de mis empleadores</i>	94
Tabla 38. <i>Cumplo con las metas dentro del programa establecido</i>	95
Tabla 39. <i>Cumplo con las tareas asignadas</i>	96
Tabla 40. <i>Conozco las funciones que se desarrollan en mi puesto de trabajo</i>	97
Tabla 41. <i>Logro desarrollar mi trabajo con calidad</i>	98
Tabla 42. <i>Culmino con las actividades que se me han asignado</i>	99
Tabla 43. <i>Las funciones que desempeño dentro de mi área de trabajo se encuentran orientadas a mi carrera profesional</i>	100
Tabla 44. <i>El conocimiento técnico que poseo es aplicable a las tareas asignadas</i>	101
Tabla 45. <i>Coopero con las actividades ajenas a mis funciones</i>	102
Tabla 46. <i>Me adapto con rapidez a los cambios que se generan en mi entorno laboral</i> ..	103
Tabla 47. <i>Realizo las tareas asignadas en un tiempo óptimo</i>	104
Tabla 48. <i>Sumatoria de puntajes de burnout y desempeño de la muestra</i>	105
Tabla 49. <i>Análisis de fiabilidad del cuestionario – Alfa de Cronbach</i>	106
Tabla 50. <i>Resumen de procesamiento de casos</i>	106
Tabla 51. <i>Estadísticas de fiabilidad</i>	107
Tabla 52. <i>Estadísticas del total de elementos</i>	108
Tabla 53. <i>Estadísticas de escala</i>	108
Tabla 54. <i>Análisis de correlación de las variables de estudio</i>	109
Tabla 55. <i>Parámetros de evaluación de hallazgos</i>	111
Tabla 56. <i>Valoración ponderada de valoraciones otorgadas por la muestra de estudio</i> .	111

LISTA DE FIGURAS

<i>Figura 1.</i> Tipo de Sexo.....	65
<i>Figura 2.</i> Rango de edad	66
<i>Figura 3.</i> Tipo de cargo.....	67
<i>Figura 4.</i> Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.....	68
<i>Figura 5.</i> Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.....	69
<i>Figura 6.</i> Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado	70
<i>Figura 7.</i> Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros/as.....	71
<i>Figura 8.</i> Creo que estoy tratando a algunos compañeros/as como si fueran objetos impersonales	72
<i>Figura 9.</i> Siento que trabajar todo el día con mis compañeros/as supone un gran esfuerzo y me cansa	73
<i>Figura 10.</i> Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros/as.....	74
<i>Figura 11.</i> Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo	75
<i>Figura 12.</i> Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros/as	76
<i>Figura 13.</i> Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión de contador	77
<i>Figura 14.</i> Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente	78
<i>Figura 15.</i> Me siento con mucha energía en mi trabajo	79
<i>Figura 16.</i> Me siento frustrado/a en mi trabajo.....	80
<i>Figura 17.</i> Creo que trabajo demasiado	81
<i>Figura 18.</i> No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros/as	82
<i>Figura 19.</i> Trabajar directamente con clientes me produce estrés	83
<i>Figura 20.</i> Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros/as	84
<i>Figura 21.</i> Me siento motivado después de trabajar en contacto con compañeros/as.....	85
<i>Figura 22.</i> Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo	86
<i>Figura 23.</i> Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades	87
<i>Figura 24.</i> En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma	88
<i>Figura 25.</i> Creo que los compañeros/as me culpan de algunos de sus problemas.....	89
<i>Figura 26.</i> Logro eficientemente las tareas asignadas	90
<i>Figura 27.</i> Cumplo con eficacia las tareas asignadas.....	91
<i>Figura 28.</i> Mi producción es la establecida por los acuerdos de mis empleadores	92
<i>Figura 29.</i> Cumplo con las metas establecidas por mis empleadores	93
<i>Figura 30.</i> Contribuyo con el cumplimiento de los objetivos de mis empleadores	94
<i>Figura 31.</i> Cumplo con las metas dentro del programa establecido	95
<i>Figura 32.</i> Cumplo con las tareas asignadas	96
<i>Figura 33.</i> Conozco las funciones que se desarrollan en mi puesto de trabajo.....	97
<i>Figura 34.</i> Logro desarrollar mi trabajo con calidad	98
<i>Figura 35.</i> Culmino con las actividades que se me han asignado.....	99
<i>Figura 36.</i> Las funciones que desempeño dentro de mi área de trabajo se encuentran orientadas a mi carrera profesional.....	100

<i>Figura 37.</i> El conocimiento técnico que poseo es aplicable a las tareas asignadas	101
<i>Figura 38.</i> Coopero con las actividades ajenas a mis funciones	102
<i>Figura 39.</i> Me adapto con rapidez a los cambios que se generan en mi entorno laboral..	103
<i>Figura 40.</i> Realizo las tareas asignadas en un tiempo óptimo	104

RESUMEN

El análisis de la Incidencia del Síndrome de *Burnout* en la calidad de vida laboral de contadores en firmas auditoras de Guayaquil, tiene como objetivo la medición de la existencia del síndrome de agotamiento laboral y la afectación en el desempeño en el trabajo de los auditores y contadores de las firmas tanto nacionales como extranjeras de la urbe porteña. En el capítulo de antecedentes se cimentan los objetivos de estudio, las limitaciones y justificación académica de este análisis. En el Capítulo I se fundamenta conceptual y teóricamente todos los aspectos que se abordan a través de la investigación literaria, el síndrome *burnout* y el desempeño laboral, además de sus características y factores, desde las teorías propuestas por Seyle, Harrison, hasta cuestionarios evaluativos como el de Maslach. En el Capítulo II se presenta el diseño de la metodología, para conocer los factores que inciden en la generación del síndrome *burnout* y cómo este afecta a la calidad de vida laboral de contadores en firmas auditoras de la ciudad de Guayaquil, mediante la determinación de la población y muestra de estudio - los contadores de firmas auditoras de la ciudad de Guayaquil, que se encuentren entre los 22 a 45 años de edad, es decir aquellos clasificados como adultos jóvenes y adultos medios, que desempeñen en cargos de auditores junior, auditores *senior* y supervisores – la cual se sujeta a análisis mediante un cuestionario validado estadísticamente basado en los tests de Maslach y Chiavenato. En el Capítulo III se analizan los resultados, desde la tabulación estadística de frecuencias, obtención de coeficiente Alfa de *Cronbach* para la determinación de viabilidad del test, análisis de correlación de las variables de estudio – síndrome de *burnout* y desempeño laboral, extracto en el que además se detallan los resultados, se los analiza y se concluye en función de los puntajes obtenidos en cada evaluación ponderada de los componentes considerados, como despersonalización, realización laboral, productividad laboral, eficiencia y eficacia.

ABSTRACT

The analysis of the Incidence of Burnout Syndrome in the quality of working life of accountants in auditing firms in Guayaquil, aims to measure the existence of the syndrome of job burnout and the impact on the performance of auditors and accountants at work of both national and foreign firms in the Buenos Aires city. In the background chapter, the study objectives, limitations and academic justification of this analysis are established. In Chapter I, all aspects that are addressed through literary research, burnout syndrome and job performance, in addition to their characteristics and factors, are based conceptually and theoretically, from the theories proposed by Seyle, Harrison, to evaluative questionnaires such as Maslach's. In Chapter II, the design of the methodology is presented, in order to know the factors that influence the generation of burnout syndrome and how this affects the quality of working life of accountants in auditing firms in the city of Guayaquil, by determining the population and study sample - the accountants of auditing firms in the city of Guayaquil, who are between 22 to 45 years of age, that is, those classified as young adults and middle adults, who hold positions of junior auditors, senior auditors and supervisors - which is subjected to analysis using a statistically validated questionnaire based on the Maslach and Chiavenato tests. In Chapter III, the results are analyzed, from the statistical tabulation of frequencies, obtaining the Cronbach's alpha coefficient to determine the viability of the test, correlation analysis of the study variables - burnout syndrome and job performance, extract in which Furthermore, the results are detailed, analyzed and concluded based on the scores obtained in each weighted evaluation of the components considered, such as depersonalization, job performance, labor productivity, efficiency and effectiveness.

Antecedentes

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2019) publicó en el marco de su Programa de Salud Ocupacional que el estrés laboral afecta negativamente a la salud psicológica y física de los trabajadores y a la eficacia de las entidades para las que trabajan considerando esto la OMS incluyó al estrés laboral en la Clasificación Internacional de Enfermedades. Gaytán (2019) describe que el agotamiento ocupacional es un síndrome resultante del estrés crónico relacionado con el trabajo, con síntomas caracterizados por sentimientos de agotamiento de la energía, sentimientos de negativismo o cinismo relacionados con el trabajo de una persona y la reducción de su eficacia profesional.

En 1974 Herbert Freudenberger se convirtió en el primer investigador en publicar en una revista relacionada con la psicología un artículo que usaba el término agotamiento, expresión que usó para describir lo que sentían al cabo de un periodo de tiempo los voluntarios y él al trabajar en una clínica gratuita para drogadictos. Freudenberger describió que las personas con agotamiento sufrían de ansiedad y depresión, la desmotivación o falta de interés por el trabajo también fue evidenciada como parte de sus observaciones. Él definió el agotamiento por un conjunto de síntomas que incluyen el agotamiento resultante de las demandas excesivas del trabajo, así como síntomas físicos como dolores de cabeza y falta de sueño, rapidez para enojarse y pensamiento cerrado, observando que el trabajador quemado (en inglés *burnout*) se ve, actúa y parece deprimido (Gaytán, 2019).

El agotamiento en términos de agotamiento emocional comprende la despersonalización al tratar a los clientes, estudiantes o colegas de una manera cínica, y reducir los sentimientos de logro personal relacionado con el trabajo. Maslach y Jackson (1981) publicaron el primer instrumento ampliamente utilizado para evaluar el agotamiento, el *Maslach Burnout Inventory*, que originalmente estaba centrado en las profesiones de servicio humano, por ejemplo, maestros, trabajadores sociales, etc., y su aplicación se amplió a muchas otras ocupaciones, estudio en el cual la OMS adoptó una conceptualización del agotamiento (Moreno, Trujillo y Lámbarry 2020).

Existe evidencia sólida de que el agotamiento refleja una condición depresiva, ya que las profesiones que trabajan con personas, como por ejemplo clientes, que se

encuentran en situaciones emocionalmente estresantes se consideran particularmente afectadas. Desde la década de 1990, el agotamiento se ha discutido repetidamente en relación con otros grupos profesionales, pero esto debe evaluarse críticamente sobre la base de metaanálisis (Gutiérrez y Pando, 2018).

La discusión de las amenazas y causas del agotamiento se ha generalizado a las distintas profesiones, no obstante muchos psiquiatras, por otro lado, consideran que el síndrome de *burnout* es un diagnóstico de moda, que se ha convertido en un factor económico para la salud como la base de numerosos certificados de incapacidad laboral y que puede dificultar el diagnóstico de depresión (Moreno, 2020).

Las variables que generan el síndrome de *burnout* se ubican esquemáticamente en tres niveles que son organizacional, interindividual e intraindividual; cabe señalar que el papel de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) es discutido cada vez más por los sociólogos, ya que su evolución podría contribuir a la mezcla de períodos de trabajo y descanso, lo que llevaría a una serie ininterrumpida de las causas mencionadas anteriormente (López, 2017).

La OMS, define al *Burnout* como un síndrome resultante del estrés crónico en el trabajo que no se ha manejado con éxito y que se caracteriza por una sensación de agotamiento, cinismo o sentimientos negativos relacionados con su trabajo y eficiencia profesional reducida; además, está específicamente registrado en un contexto profesional y no puede utilizarse para otros fines, siendo evidente que el agotamiento puede ocurrir después del acoso de elementos de jerarquías superiores, o incluso el exceso de trabajo (Monsalve, 2019).

Anteriormente, el agotamiento solo se beneficiaba de una presunción de enfermedad profesional en el sentido del código de seguridad social, aunque en la práctica ya está reconocido por la justicia y la seguridad social. El síndrome de *burnout* contribuye al incremento de la insatisfacción laboral y a disminuir el compromiso, ya que las personas con agotamiento están menos involucradas y tienen más probabilidades de renunciar a sus trabajos que otras (Ramírez, 2018).

El síndrome de *Burnout* además contribuye al deterioro de las relaciones entre colegas, pero también con clientes, estudiantes y pacientes. Es una patología que afecta a los empleados (a) del sector de la salud, (b) la seguridad pública, (c) el sector bancario, (d) el sector auditor,(e) la educación, (f) los notarios, (g) la tecnología de la

información, (h) los gerentes de proyectos, (i) periodistas, (j) abogados, (k) pilotos, (l) científicos, (m) maestros e incluso (n) voluntarios.

Planteamiento del Problema

La Organización Internacional de Trabajo (2014) destaca que el estrés laboral forma parte de los problemas trascendentales en cualquier institución a nivel mundial, por lo que representa un tema a afrontar por las organizaciones, especialmente aquellas que mantienen un alto nivel de carga laboral. Por otra parte, el agotamiento que sufren las personas en cuanto a su desempeño laboral es de carácter emocional y se puede considerar que es una enfermedad de la sociedad moderna, donde el trabajo deja de ser una fuente generadora de bienestar para transformarse en una causa de decepción (González 2015).

Un agotamiento elevado puede ser considerado como un estado emocional, mental y físico propiciado por el estrés excesivo y prolongado; además de los síntomas emocionales y de comportamiento asociados con los altos niveles de estrés (Barría 2002). Los trabajadores que experimentan agotamiento a menudo sufren dolores de cabeza, dolor de espalda y dolores musculares frecuentes, en conjunto con una disminución de los niveles de energía, decrecimiento de la inmunidad, cambios en el apetito y en los hábitos del sueño (Rojas, Tejada, y Valladares, 2017).

En América Latina se efectuó un estudio sobre los niveles de estrés y síndrome de *Burnout* en contadores públicos colombianos, donde (Loaiza y Peña, 2013) realizaron un estudio transversal a 872 Contadores Públicos, utilizando el "*Maslach Burnout Inventory*" y el cuestionario para evaluación del estrés del Ministerio de Salud y la protección social. La confiabilidad de los instrumentos, usando la métrica Alfa de Cronbach, fue de 0.876 y 0.926 respectivamente, es decir niveles de fiabilidad altos. Se halló que 61.8% de los encuestados tiene un nivel de estrés muy alto, 17.1% expresa un nivel alto y 47% mostró un nivel alto tanto de *burnout* como un nivel muy alto de estrés; además se evidenció alto riesgo psicosocial según la normativa del Ministerio de Salud y se encontraron características *workaholicas* y de *engagement* en la población (Loaiza y Peña 2013).

En el Ecuador, en un trabajo de tesis elaborado en la Universidad Central del Ecuador sobre el “El síndrome de *burnout* y la influencia en el desempeño de los servidores del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) matriz”, realizado por Perlaza (2015) se concluyó que no existen altos niveles de estrés en los funcionarios por lo que su desempeño se ubica en niveles de excelente y muy bueno; con la recomendación que se deben tomar medidas para mantener los bajos niveles de factores estresantes y lo que garantizará el buen nivel de desempeño demostrado por los servidores del INEC. Esto refleja que, si bien han existido estudios nacionales relacionados al estrés, no ha existido un seguimiento histórico de estos casos, y sobre todo no se han propuesto estudios enfocados específicamente en el síndrome de *burnout*, convirtiéndose en una necesidad básica de análisis.

Gómez (2016) señaló en un artículo para Diario El Comercio, que la Federación Nacional de Contadores del Ecuador (FNCE) agrupa a cerca de 3.000 contadores en el país, los mismos que perciben una remuneración promedio de \$ 4.000 al mes entre los meses enero a abril, mientras que el resto del año \$ 2.000 mensuales, en promedio. Además, en el país 244 empresas se dedican al asesoramiento de trámites tributarios. Entre todas generaron ventas anuales por \$ 25 millones, según el último dato al 2014 del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC).

Estos datos reflejan la importancia del sector auditor en el desarrollo económico del país y su aporte al crecimiento empresarial, adoptando a una gran cantidad de trabajadores que realizan su máximo esfuerzo laboral por contribuir con su profesionalismo a la operatividad de las firmas auditoras en que laboran, como también para el desarrollo de las empresas en general. A partir de lo antes expuesto, se concluye que la problemática del presente trabajo de investigación es la medición de la “Incidencia del Síndrome de *Burnout* en la calidad de vida laboral de contadores en firmas auditoras de Guayaquil”.

Justificación

Las firmas auditoras son gremios formados por profesionales de la Contaduría Pública que ofrecen sus servicios como: (a) auditoría, (b) asesoría en declaraciones tributarias, (c) asesoría contable, (d) consultorías entre otras; por lo tanto, se hace

necesario precisar el desempeño del contador, la estabilidad laboral que ofrecen las firmas y la relación entre ambas variables como parte de un proceso de evaluación y consolidación del funcionamiento de las firmas ya que son los auditores los responsables de la transparencia de una empresa con su conducción y funcionalidad contable. Un error por parte de ellos, podría llevar la pérdida de dinero, problemas legales con los organismos de control, a partir de los resultados de esta investigación se beneficiará al gremio contable que forman parte de las firmas auditoras en la ciudad de Guayaquil porque podrán identificar cuáles son los factores que inciden con este síndrome y afectan al desempeño laboral. Los contadores se beneficiarán ya que las empresas en las que laboran podrán tomar medidas administrativas que modifiquen y redistribuyan su carga laboral para que no sufran estrés ni el eventual síndrome de burnout.

Por otro lado, la Constitución Política del Ecuador en el Art 331 establece la prohibición de toda discriminación de cualquier índole, indirecta o directa, que comprenda acoso o acto de violencia y que afecte a las personas en su lugar laboral. Esto se complementa con lo dispuesto en el Capítulo III –Artículo 11 Literal b) en la Decisión 584 del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo que cita es obligatorio: “Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgo” el Ministerio de Relaciones Laborales (2013).

En función a lo previamente descrito, el Estado y la sociedad deben procurar generar ambientes libres de riesgo laboral, y por ende los resultados de esta investigación le van a dar los elementos para que ellos puedan generar tales contextos, siendo así la sociedad misma y las compañías grandes beneficiarias al contar con un estudio que identificará cuáles son los factores que afectan al estrés laboral en sus empleados, aportando a posibles campañas y estrategias para controlarlo, generando mecanismos que permitan controlar el estrés laboral de sus empleados y garantizando ambientes laborales cordiales que incrementen mejores resultados dentro de las organizaciones.

La salud de la economía global y de la vida diaria, atraviesa grandes desafíos y constante evolución, los resultados obtenidos del presente trabajo, brindaran una visión global y multidisciplinaria en el campo profesional del contador, se pretende dejar a la Institución educativa un gran aporte académico de consulta sobre las incidencias que genera el síndrome de *burnout* dentro de la calidad de vida laboral del contador en las firmas auditoras de la ciudad de Guayaquil, con ello será un material de consulta que beneficie a los estudiantes, profesionales y a la sociedad en general dedicado a la contaduría.

Objetivos

Objetivo general.

Medir la incidencia del síndrome *burnout* dentro de la calidad de vida laboral de contadores en las firmas auditoras de la ciudad de Guayaquil.

Objetivos específicos.

- Fundamentar, conceptual y teóricamente todos los aspectos que abordan a través de la investigación literaria, el síndrome *burnout* y el desempeño laboral características y factores.
- Diseñar la metodología, para conocer los factores que inciden en la generación del síndrome *burnout* y cómo este afecta a la calidad de vida laboral de contadores en firmas auditoras de la ciudad de Guayaquil.
- Analizar los factores que afectan a los contadores y como estos inciden en el ambiente laboral de las firmas auditoras de la ciudad de Guayaquil.

Preguntas de investigación

- ¿El exceso de trabajo es el factor principal que incide en el desarrollo del síndrome de *burnout* en los contadores de las firmas auditoras guayaquileñas?

- ¿Los contadores de firmas auditoras guayaquileñas son susceptibles a experimentar el síndrome de *burnout*?
- ¿Los riesgos (factores) psicosociales son los causantes de un bajo desempeño en las firmas auditoras de Guayaquil?

Delimitación

El estudio se enmarcará en el análisis de los contadores de firmas auditoras de la ciudad de Guayaquil, que se encuentren entre los 22 a 45 años de edad, es decir aquellos clasificados como adultos jóvenes y adultos medios, que desempeñen en cargos de auditores junior, auditores *senior* y supervisores, ya que son aquellos que ejecutan funciones con mayor carga laboral dada su calificación en referencia a tiempo de estadía en la compañía, a excepción de los auditores *senior* quienes se encargan de la coordinación y revisión del trabajo de campo de la auditoría, además de la supervisión de las labores del personal, tarea con igual exigencia laboral al ser un término administrativo medio.

Se tomará en cuenta únicamente los trabajadores de los cargos previamente descritos que laboren en firmas auditoras externas ubicadas en la ciudad de Guayaquil y que estén calificadas por la Superintendencia de Bancos (2019), de las cuales veinte son nacionales y ocho extranjeras, y que tengan por lo menos cinco años de operatividad a nivel nacional.

Limitación

El análisis propuesto al ser pionero a nivel local en el ámbito académico de la auditoría y de estudios psico-sociológicos, se verá limitado por la inexistencia de estudios similares en el país que puedan ser material comparativo a la obtención de resultados. Las fuentes de información son un componente vital para el desarrollo de un estudio a profundidad, y su idoneidad se basará en las similitudes socio-demográficas que existan entre las fuentes de información halladas y la localidad del estudio. No obstante, al ser el síndrome de *burnout* un estudio reciente en el ámbito laboral y sociológico, no existen muchos estudios a nivel regional o hispanoamericano al que se pueda recurrir, por lo que la mayoría de fuentes a las que se recurrirá son de habla inglesa o de países europeos, es decir existe una escasez de fuentes en español.

Esto lleva a deducir que la limitación también se extenderá a que las fuentes de información que se emplearán al no ser de habla hispana, serán de economías desarrolladas o americanizadas, por lo que existirán ciertas diferencias en los contextos de los estudios en comparación a la realidad que se experimenta en Latinoamérica y en Ecuador. Además, el contexto experimentado a causa de la pandemia global del Covid-19 ha llevado a replantear el acceso a la información de primera fuente, especialmente en el caso de las encuestas y entrevistas, las cuales han hecho que la investigación de mercado se realice únicamente por medios digitales dado que no se puede abordar a los individuos personalmente, por lo que habrá aspectos del lenguaje no verbal que no se podrán evaluar al no ser visibles o presenciales.

Capítulo 1. Fundamentación Teórica

Marco Teórico

Modelo de síndrome de adaptación general de Selye.

Selye (1976) inicialmente propuso un modelo tríadico como base para el patrón de respuesta al estrés. Los elementos incluyeron (a) hipertrofia de la corteza

suprarrenal, (b) atrofia linfática y (c) úlceras gastrointestinales. Estos tres elementos estrechamente interdependientes, parecían acompañar a la mayoría de las enfermedades y fueron provocados sin importar el estímulo o el padecimiento.

Selye (1936) realizó experimentos con ratas de laboratorio con agentes como (a) formalina, (b) enzimas, (c) hormonas, (d) calor y (e) frío y los resultados obtenidos fueron comparables con los de pacientes con problemas de salud tan diversos como infecciones, cáncer y enfermedades cardíacas. El autor, señaló que el síndrome probablemente representaba una expresión de llamado generalizado de las fuerzas defensivas del cuerpo en reacción a demandas excesivas o estímulos provocativos. Selye denominó a esta respuesta, inespecífica al daño de cualquier tipo de estrés, con el término *estresor* para designar el estímulo que provocó la respuesta al estrés (1976).

Para derivar una conceptualización del estrés, Selye (Selye 1974) decidió delinear las situaciones que no formaban parte de tal concepto:

1. Simple tensión nerviosa; puede ocurrir en organismos sin sistema nervioso o en pacientes anestesiados o inconscientes.
2. Una descarga de emergencia de hormonas de la médula suprarrenal; aunque las catecolaminas son parte de la reacción al estrés, no son las únicas hormonas activadas y no desempeñan ningún papel en las enfermedades inflamatorias generalizadas o en las reacciones locales al estrés.
3. Todo lo que causa una secreción de la corteza suprarrenal; la hormona *adrenocorticotrópica* (ACTH) puede estimular la liberación de corticoides sin producir una respuesta al estrés.
4. Las actividades físicas normales, como el tenis o un beso apasionado, pueden producir una respuesta al estrés sin daños visibles.
5. El estado estacionario del cuerpo: las reacciones a ruidos fuertes, el parpadeo de los ojos o la contracción de un músculo pueden causar desviaciones del estado de reposo sin evidencia de una reacción generalizada al estrés. Cualquier cosa que provoque una reacción de alarma es el estresante del estímulo y no el estrés en sí.
6. Reacción de alarma, ya que estas reacciones se caracterizan por ciertos cambios en los órganos causados por el estrés y, por lo tanto, no pueden ser estrés.
7. Una reacción inespecífica, ya que el patrón de la respuesta al estrés es específico, aunque sus causas y efectos pueden variar.

8. El estrés del éxito, el desafío y la creatividad es positivo, mientras que el de fracaso, ansiedad e infección puede ser negativo

Selye (1974) vio el estrés como el denominador común de todas las reacciones adaptativas en el cuerpo y la libertad total del estrés como muerte. En su primera publicación sobre el estrés en *Nature* en 1936, Selye definió el estrés como "la respuesta inespecífica del cuerpo a cualquier demanda que se le haga" (p. 32). Después de las críticas por ser demasiado vago, confuso y ambiguo, ofreció la siguiente definición operativa "El estrés es un estado manifestado por un síndrome específico que consiste en todos los cambios inducidos inespecíficamente dentro del sistema biológico" (Selye, 1976, p. 64).

Propuso que tales cambios fueran medibles y ocurrieran tanto en el sistema como a nivel local. A todo el proceso de estrés a nivel del sistema, incluida la amenaza y la reacción del individuo ante él, lo llamó el *Síndrome de Adaptación General* (SAG – también conocido como GAS por sus siglas en inglés de *General Adaptation Syndrome*). Selye intentó unir los registros sueltos de hechos observables con teorías viables y asegurarlos con su teoría SAG conectándola a la medicina clásica generalmente aceptada en el espacio y el tiempo.

Con el tiempo, se identificaron tres fases distintas como (a) la reacción de alarma, (b) la etapa de resistencia y (c) la etapa de agotamiento; al reunir estos puntos de espacio y tiempo, se conceptualizó al estrés como menos etéreo y más susceptible a la investigación científica. Selye (1976) calificó este proceso como general y adaptativo. Por un lado, es general porque "fue producido solo por agentes que tienen un efecto general sobre grandes porciones del cuerpo" y es adaptativo porque "estimuló la defensa y, por lo tanto, ayudó en la adquisición y mantenimiento de un estado de síndrome inherente porque sus manifestaciones individuales están coordinadas y, en parte, dependen unas de otras" (p. 38).

Además, señaló que esta respuesta a los estímulos incluía (a) el efecto directo del estrés en el organismo, (b) respuestas internas que estimulaban la defensa del tejido para destruir la amenaza dañina, y (c) respuestas internas que causaban la supresión del tejido por inhibición, defensa innecesaria o excesiva. El autor, concluyó que "la resistencia y la adaptación dependen de un equilibrio adecuado de estos tres factores que ocurren durante el síndrome de adaptación general" (p. 56). Además, de las tres

etapas teóricas del SAG, es decir, alarma, resistencia y agotamiento, Selye (1976) identificó el nivel de función y el nivel normal de resistencia como otras construcciones en su modelo.

En situaciones rutinarias del día a día, el organismo funciona dentro de un nivel de resistencia normal o de homeostasis. Los dispositivos de autorregulación y equilibrio, así como la resolución de problemas, facilitan el mantenimiento y la adaptación a los estresores y al estrés de rutina, mientras que las respuestas son adaptaciones automáticas o habituales. Cuando se encuentra un factor estresante que excede los recursos adaptativos actuales, se inicia una alarma; la reacción de alarma implica la activación del eje hipotalámico-pituitario (HPA).

Aunque no se especifica en sus trabajos anteriores, Tache y Selye (1985) introdujeron la noción de afrontamiento en este modelo posterior. Los autores lo definieron como el afrontar una forma de adaptación a situaciones de estrés, "eliminando factores estresantes de nuestras vidas, evitando que ciertos eventos neutrales se conviertan en factores estresantes, al desarrollar una competencia en el tratamiento de condiciones que no queremos evitar y al buscar la relajación o desvío de la demanda" (p. 20).

Tache y Selye (1985) resumieron los puntos esenciales del *Modelo de Estrés de Selye* de la siguiente manera:

1. Todos los eventos de la vida causan algo de estrés
2. El estrés no es malo por sí mismo, pero se debe evitar el estrés excesivo o innecesario siempre que sea posible. El estresor es el estímulo que provoca una necesidad de adaptación; el estrés es la respuesta.
4. Los aspectos inespecíficos de la reacción del cuerpo a un agente pueden no ser tan obvios como los efectos específicos. A veces, solo una enfermedad o disfunción hará que un individuo se dé cuenta de que está bajo estrés.
5. El estrés debe controlarse a través de una batería de parámetros.
6. El estrés no debe equipararse con solo secreciones de ACTH, corticoides o catecolaminas. Estos parecen manifestar las principales vías de adaptación inespecífica; sin embargo, son solo algunos de los elementos de un esquema muy complejo.

7. La eliminación del estresante elimina el estrés. Señalaron que el estrés es el precio que pagan los organismos para sobrevivir como animales, y los humanos pagan el mismo precio para lograrlo.

Según Selye (1985), las respuestas nerviosas y hormonales a los estresores ayudan a la supervivencia; creía que los cambios neuro-hormonales inducidos por la demanda están cuidadosamente equilibrados para mejorar la capacidad del organismo para enfrentar los desafíos y, por lo tanto, son adaptativos. Sin embargo, si hay un exceso de reacciones corporales defensivas o sumisas, pueden ocurrir enfermedades de adaptación (Tache y Selye 1985).

Las condiciones en las que dicho factor de mala adaptación incluyen (a) presión arterial alta, (b) enfermedades del corazón y los vasos sanguíneos, (c) enfermedades del riñón, (d) eclampsia, (e) artritis reumática y reumatoide, (f) enfermedades inflamatorias de la piel y los ojos, infecciones, alergias e hipersensibilidad, enfermedades nerviosas y mentales, (g) disfunciones sexuales, (h) enfermedades digestivas, (i) enfermedades metabólicas, cáncer y (j) enfermedades de un sistema inmunitario comprometido; además existe una fuerte relación entre el estrés, el cáncer y enfermedades cardíacas.

Desde el punto de vista de Leidy (1989) existen procesos fisiológicos del estrés como un marco útil para que se entienda la dinámica de las enfermedades crónicas, su evolución y trayectoria. El autor, sugirió que las manifestaciones de problemas de salud crónicas, como la enfermedad pulmonar obstructiva crónica, podrían interpretarse como expresiones de estrés crónico que evolucionan como consecuencia de estresores ambientales, como el tabaquismo o la exposición prolongada a contaminantes del aire, y la vulnerabilidad del sistema pulmonar. También señaló la asociación entre el estrés y los desequilibrios nutricionales, la obesidad y la diabetes mellitus.

Otras preocupaciones metodológicas incluyeron la diversa operacionalización del concepto de estrés. En su mayor parte, el estrés se ha medido como una emoción, que incluye: (a) ansiedad, (b) hostilidad, (c) depresión o enojo, o como datos fisiológicos. Se han inferido, en el mejor de los casos, vínculos entre las emociones manifiestas y, por ejemplo, los cambios en la frecuencia cardíaca y el estrés

experimentado. Los medios para establecer enlaces más directos y mediciones son necesarios.

Aunque Selye fue el pionero de la teoría de la respuesta al estrés, otros de los primeros contribuyentes en el campo incluyeron a Mason (1971), McEwen (1998) y McEwen y Mendelson (1983). Mason creía que los procesos de afrontamiento estaban moldeando constantemente la respuesta endocrina a los estresores y que esta respuesta variaba con las propiedades particulares de los estímulos; además, no estaba de acuerdo con Selye en que había una respuesta inespecífica a los estímulos.

Mason acuñó el término *psico endocrinología*, atribuyendo así a los procesos mentales parte de la variación en la respuesta endocrina a los estímulos estresantes. Como Selye, McEwen y Mendelson (1983) creían que un estresor era un evento que desafió la homeostasis, con la enfermedad como consecuencia del fracaso del sistema adaptativo normal. Estos científicos propusieron que el estrés psicológico, como el miedo y la ansiedad, implicaba amenazas percibidas a la homeostasis y que era probable que provocaran reacciones psicósomáticas, como úlceras gástricas e inmunosupresión. El objetivo de su trabajo fue la respuesta neuroendocrina del cerebro a los factores estresantes y el desarrollo de síntomas depresivos; estos investigadores creían que el primer mediador importante del SAG era psicológico.

Modelo de competencia social

Para Harrison (1983), los principales factores que explican el síndrome de *burnout* son la competencia y la efectividad percibida. Según este modelo, originalmente la motivación predeterminará la efectividad del sujeto en el logro de los objetivos de trabajo, por lo tanto, cuanto mayor sea la motivación, mayor será la eficiencia del trabajo. Él propuso un modelo basado en la competencia social, es decir, en cómo un operador se siente capaz de interactuar e influir en el entorno social y en cómo percibe su capacidad de intervenir en situaciones de ayuda. Actuar de manera efectiva implica un aumento de la motivación, mientras que lo mismo disminuye hasta que se cancela, cuando la intervención se percibe como ineficaz.

Los factores que contribuyen a definir el sentido de competencia, según el autor, son atribuibles tanto a la esfera subjetiva del operador, y por lo tanto a sus habilidades profesionales y de comunicación, como a la objetividad de la situación, como por ejemplo los recursos ambientales disponibles, el grado de los problemas que plantea el usuario, la cronicidad de la enfermedad, etc. El sentido de competencia se desarrolla en condiciones óptimas cuando el operador puede conectar los resultados obtenidos a su acción Fauci (2008).

Dado que el significado lingüístico cotidiano de la competencia social se abre intuitivamente al receptor, inicialmente es sorprendente que su definición represente la mayor debilidad del constructo. Sin embargo, cuando se trata el tema en detalle, rápidamente se hace evidente que los términos utilizados como sinónimos con el constructo o al menos asociados con él son tan numerosos como los intentos de definirlos.

Estos incluyen en particular habilidades sociales, competencia interpersonal, así como inteligencia social y emocional. Aunque el problema de la definición se ha señalado repetidamente en todas las décadas de investigación, el objetivo de una definición uniforme deseable aún no se ha logrado; las revisiones correspondientes de diversos autores han apuntado a que la competencia social es el comportamiento efectivo en situaciones sociales Heredia (2017).

Sin embargo, este núcleo común no puede interpretarse claramente sin suposiciones adicionales, como qué comportamiento se entiende en el caso individual y qué criterios de efectividad deben usarse para evaluarlo permanece en la soberanía del investigador. Las restricciones teóricas correspondientes hacen que la competencia social sea definible y medible en el contexto de los estudios individuales, pero amplían considerablemente el espacio de construcción y limitan considerablemente la comparabilidad de los estudios (Harrison, 1983).

La competencia social es principalmente un tema de interés de investigación en psicología clínica, psicología del desarrollo, psicología ocupacional y ciencias de la educación, sin embargo, estas disciplinas se centran en diferentes facetas de la construcción. Desde la perspectiva de la psicología clínica, la competencia social es un factor de resiliencia significativo que tiene un efecto positivo en las relaciones y

amistades interpersonales y es beneficioso para estos factores de salud mental (Harrison, 1983).

La incompetencia, por lo tanto, se manifiesta en conductas deficitarias y trastornos mentales. Históricamente, el tema ha tratado principalmente la falta de asertividad de las personas con trastornos que conducen a comportamientos fuertemente internos, pero también comportamientos fuertemente externos que pueden ir de la mano con habilidades sociales deficientes.

Los procesos que conducen a la aparición del comportamiento social se pueden describir y analizar con la ayuda de modelos de procesamiento de información social. Dado que tales modelos pueden usarse para explicar la génesis de comportamientos socialmente competentes e incompetentes, forman una base importante para la intervención conductual. En esto, como un suplemento para reducir los comportamientos negativos, el comportamiento positivo debe ser identificado y promovido específicamente (Cox et al., 1993).

Los comportamientos correspondientes se pueden asignar a las dimensiones objetivo de lo interpersonal, por ejemplo, aceptación de reglas, comportamiento de cooperación, comportamiento pro-social, auto-relacionado, por ejemplo, expresión apropiada de emoción, y comportamiento empático, por ejemplo, actuar de forma independiente, trabajar y terminar una tarea (Harrison, 1983).

La perspectiva del sujeto orientada al déficit con su enfoque en el comportamiento clínicamente visible a menudo conduce a definiciones negativas. La existencia de competencia social está determinada por la ausencia de comportamiento incompetente. Debido a la falta de descripción de las características de la competencia social, las definiciones negativas son criticadas y las definiciones positivas son cada vez más demandadas; sin embargo, en las últimas décadas, ha habido una tendencia a aumentar la explicación de la salud mental y el comportamiento pro-social (Fauci et al., 2008).

La psicología del desarrollo se ocupa de la adquisición y el desarrollo de habilidades sociales a lo largo de la vida. A diferencia de la psicología clínica, enfatiza la importancia de adaptar a un individuo a su entorno; para este propósito, la competencia social se describe sobre la base de los objetivos de desarrollo, con el fin de lograr qué tareas de desarrollo específicas de la edad se deben cumplir; por ejemplo,

en ciencias de la educación, la competencia social se entiende como un objetivo educativo general, que debería permitir a los niños y adolescentes participar democráticamente en la sociedad (Buunk y Schaufeli 1993).

La adquisición de habilidades sociales comienza en los primeros años de vida a través del vínculo de apego con la madre y está conectada con la capacidad de manejar y expresar las emociones. Este enlace, aceptado por los psicólogos del desarrollo, se documentó por primera vez en chimpancés; se ha demostrado, a través de la investigación de campo, que en estos primates existe un vínculo entre las habilidades emocionales relacionadas con la infancia y el comportamiento social (Harrison, 1983).

La conexión entre las habilidades emocionales y sociales se estructura durante el período de desarrollo: ya en la primera infancia, los niños con una mejor regulación emocional muestran un menor grado de estrés en respuesta al llanto de otros niños. Una vez formada, esta conexión también permanece en la edad adulta: aquellos que tienen una mayor regulación emocional también muestran una mayor empatía hacia los demás, que a su vez se manifiesta por un comportamiento de cuidado (Fauci et al., 2008).

Harrison demostró que los más propensos a responder al sufrimiento psicológico de otras personas ofreciendo consuelo eran los cachorros de chimpancés con las habilidades más emocionales y sociales. Este comportamiento fue menos frecuente en los chimpancés adoptados por el centro de recuperación y mucho más relevante en los especímenes criados por sus madres; por lo tanto, la fuerte correlación entre la competencia emocional y la competencia social también se ha demostrado en primates no humanos, así como la importancia de un buen vínculo con la madre para el desarrollo de estas habilidades (Buunk y Schaufeli 1993).

La autoconciencia es importante para el desarrollo de la competencia social y nace entre los 15 y los 18 meses. Se detecta a través de algunos indicadores:

- El auto reconocimiento como la capacidad de percibir la imagen física y reconocerla como estable y continua en el tiempo y el espacio.
- Uso de términos verbales que se refieren a sí mismos y a los demás como entidades distintas (yo, usted, nosotros, etc.).

- Capacidad de usar ciertas categorías externas como edad, sexo, características y apariencia física para identificarse (Fauci et al.,2008).

Acorde a Harrison (1983),existen algunas características fundamentales que se atribuyen comúnmente a la competencia, descritas a continuación:

- Gradualidad: su nacimiento se produce en momentos particulares del crecimiento de los niños y al final de la escolarización obligatoria puede desarrollarse aún más. La competencia procede en varias etapas. Sin embargo, la escuela debe tener esto en cuenta a lo largo del curso, para alentar el desarrollo y la autoconciencia de los estudiantes.
- Conocimiento: indica la absorción de información, como hechos, principios, teorías y prácticas, relacionadas con un campo disciplinario a través del aprendizaje.
- Habilidades: las habilidades son cognitivas, como el uso del pensamiento lógico, intuitivo y creativo, y prácticas, las cuales implican habilidades manuales y el uso de métodos, materiales, herramientas, e indican las habilidades para poner el conocimiento en práctica para realizar tareas y dar solución a los problemas.
- Habilidades: indican una herencia y la posibilidad de hacer algo al principio; las habilidades indican su aplicación después del ejercicio, la competencia el cumplimiento, incluso si es provisional, del entrelazamiento de conocimientos, habilidades y capacidades.

El modelo de mediación

El modelo de mediación de *burnout* sigue la teoría de Maslach y otros, que también se basa en teorías similares, las cuales arrojan el nuevo concepto de agotamiento laboral. El *burnout* se puede describir en todas las profesiones, incluso fuera de las profesiones de ayuda y se desarrolla como resultado de desajustes entre los profesionales y sus contextos laborales en varias áreas de la vida laboral, con componentes como la carga de trabajo, control, recompensas, comunidad, equidad y valor (Unamuno 2018).

Específicamente, se percibe una discrepancia cuando el proceso de establecer un contrato psicológico con el trabajo de uno deja problemas críticos sin resolver, o cuando un cambio en la relación laboral se siente inaceptable para el trabajador. De acuerdo con esta definición, Leiter y Maslach propusieron el modelo de Mediación, que postula que cuanto mayor es el grado de desajuste laboral, mayor es la probabilidad de agotamiento (Ramírez 2018).

Las seis áreas conectadas con las tres dimensiones del agotamiento están interrelacionadas. Por ejemplo, un desajuste en la sobrecarga excesiva puede estar relacionado con un desajuste en la falta de control sobre el trabajo. Las áreas de la vida laboral son:

- 1) sobrecarga de trabajo que ocurre cuando las demandas laborales exceden los límites humanos;
- 2) falta de control que ocurre cuando las personas tienen poco control sobre el trabajo que realizan;
- 3) recompensa insuficiente, que implica falta de recompensas adecuadas por el trabajo que hace la gente;
- 4) ruptura de la comunidad que ocurre cuando las personas pierden un sentido de conexión positiva con otros en el lugar de trabajo;
- 5) ausencia de equidad que ocurre cuando falta un sistema de justicia y procedimientos justos que mantengan el respeto mutuo en el lugar de trabajo;
- 6) Conflicto de valores que ocurre cuando hay un desajuste entre los requisitos del trabajo y los principios personales de las personas (Unamuno 2018).

El síndrome de *burnout* es un estado de agotamiento total relacionado con las condiciones laborales y el estrés del trabajo, ya que por ejemplo, investigación científica y académica sugiere que la logoterapia y los conceptos de significado existencial y realización de la vida podrían proporcionar un marco útil para explicar y prevenir potencialmente el agotamiento (Ramírez 2018).

El conocimiento actual sobre la relación entre el síndrome de *burnout* y el vacío existencial representan un correlato potencial que explora los riesgos de agotamiento y la necesidad de una mejor definición de tal condición, incluyendo criterios de diagnóstico más precisos y herramientas de medición reconocidas internacionalmente.

La investigación intensificada sobre las relaciones entre el agotamiento y la falta de realización y significado existencial podría ayudar con el diseño de intervenciones y prevención futuras (Ramírez 2018).

El propósito de diversos artículos académicos es la revisión acerca de qué vincula el concepto de vacío existencial de autores como Viktor Frankl con el síndrome de agotamiento. Es destacable el hecho de que, a pesar del creciente número de artículos recientes sobre el síndrome de agotamiento, muy pocos estudios han explorado la conexión del agotamiento con la pérdida de sentido en el trabajo y la vida (Muñoz y Montaña 2019).

Hallazgos recientes sugieren que el síndrome de *burnout* es de hecho una forma de vacío existencial descrito por Viktor Frankl como parte de su logoterapia con la pérdida tanto de la satisfacción vital como del significado existencial como elementos cruciales. Además, es necesario comprender mejor este síndrome como una categoría de diagnóstico potencial ampliamente establecida y cómo distinguirlo de otras enfermedades relacionadas como la depresión o los trastornos relacionados con el estrés.

Con base en los hallazgos recientes, el riesgo potencial de síndrome de *burnout* no reconocido y no tratado es muy alto a nivel personal, profesional y social. Sin embargo, es necesario investigar esta enfermedad mucho más extensamente y establecer una categoría de diagnóstico que incluya métodos estandarizados, reconocidos internacionalmente y válidos para el diagnóstico diferencial; de lo contrario, no tendrá ningún sentido intentar estimar el porcentaje de personas que están en peligro de agotamiento (Unamuno 2018).

Freudenberger en su artículo titulado “El agotamiento del personal” describió los síntomas del agotamiento por primera vez; el autor observó a los voluntarios de las organizaciones de ayuda y notó que estas personas después de sólo unos meses de entusiasmo inicial se *quemaban* (Ramírez 2018).

El síndrome de *burnout* fue posteriormente definido por Maslach y Jackson como un conjunto de tres síntomas:

- 1) agotamiento emocional,
- 2) despersonalización y cinismo y
- 3) sentimientos de ineficiencia o falta de realización.

Este modelo tridimensional ha sido ampliamente aceptado como marco conceptual para el síndrome de burnout, y la OMS lo utilizó en su definición de burnout en la última versión de la Clasificación Internacional de Enfermedades. Lo que es ventajoso de este modelo es el posicionamiento de la experiencia de estrés de un individuo en un contexto social y la conceptualización de sí mismo y de los demás. Sonneck amplió esta definición de agotamiento y utilizó el término “inestabilidad vital” para agregar otros síntomas de agotamiento como depresión, disforia, excitabilidad, inhibición, ansiedad, inquietud, desesperación e irritabilidad (Muñoz y Montaña 2019).

El peligro del síndrome de burnout en cualquier profesión es que una persona puede parecer que funciona plenamente en el trabajo pero que está emocionalmente agotada, despersonalizada e incluso suicida. Las personas que les rodean no suelen notar ningún problema durante mucho tiempo, porque una persona con burnout se siente muy a menudo culpable por su actitud y comportamiento y tiene tendencia a ocultar sus verdaderos sentimientos (Unamuno 2018).

Las personas con síndrome de *burnout* se sienten atrapadas en su situación, encarceladas y con la sensación de que no pueden salir de ella. A menudo se sienten víctimas de la situación o de determinadas circunstancias. Las condiciones laborales de estrés extremo pueden llevar a estados potencialmente mortales. En Japón, en 1978, se definió un término especial para una "muerte por exceso de trabajo": se llama Karōshi. Karōshi es una muerte súbita resultante de estados insostenibles de agotamiento o dieta de hambre y causada por accidente cerebrovascular (60% de las víctimas) o ataque cardíaco (10%). Entre las causas habituales para el desarrollo del síndrome de *burnout*, normalmente se puede encontrar un trabajo muy exigente o frustrante, muy a menudo en profesiones de ayuda, y una serie posterior de cambios personales negativos de actitud y comportamiento (Ramírez 2018).

La necesidad de mejores herramientas de diagnóstico y estrategias para la prevención es aún más urgente si se consideran los posibles factores de riesgo psicosociales y psicosomáticos para los profesionales de la salud, la educación, el trabajo social, la gestión, etc.

El agotamiento puede provocar problemas graves tanto en la salud física como mental, y puede provocar depresión o trastornos adictivos. Las situaciones estresantes

también pueden afectar los procesos fisiológicos y, por tanto, el síndrome de agotamiento puede provocar alteraciones metabólicas. Si una persona con *burnout* también presenta síntomas de depresión, dependencia a las drogas o desesperación, puede convertirse en un estado muy peligroso con tendencias suicidas (Muñoz y Montaña 2019).

Sin embargo, el reconocimiento del síndrome de *burnout* a nivel internacional sigue siendo problemático, ya que el estado poco claro de *burnout* también limita la posibilidad de reclamos por discapacidad y el acceso al tratamiento; por lo tanto, la necesidad de una evaluación más precisa y objetiva se ha vuelto crítica. La OMS en su undécima versión de la Clasificación Internacional de Enfermedades definió el síndrome de *burnout* de acuerdo con la definición original de Maslach, pero lo redujo específicamente al contexto ocupacional con una recomendación de que no debería aplicarse a otras áreas de la vida, por lo que el Manual Diagnóstico y Estadístico de los Trastornos Mentales debería proporcionar criterios más precisos en el futuro para que sea posible diagnosticar el *burnout* como una enfermedad ocupacional (Ramírez 2018).

Para los años 1947 a 2018, se realizó una investigación bibliográfica sistemática en bases de datos electrónicas (PubMed, Science Direct, EMBASE, PsycINFO y Springer Link). Los criterios de inclusión importantes fueron *burnout*, logoterapia, intervención terapéutica, estrés, depresión y resultado del tratamiento (Unamuno 2018).

El agotamiento suele ocurrir en el contexto del trabajo y relaciones sociales exigentes. Debido a la falta de claridad en el diagnóstico del síndrome de agotamiento, este a menudo se explica y se asocia con categorías de diagnóstico existentes, como trastornos relacionados con el estrés o un tipo específico de depresión. Algunos autores incluso sugieren que se debería redefinir el agotamiento como depresión relacionada con el trabajo y así ser más capaces de detectar estados insalubres en el lugar de trabajo con una categoría de enfermedad disponible (Muñoz y Montaña 2019).

Además, pueden estar presentes tendencias culturales para evitar el estigma de las enfermedades mentales, y el término *burnout* puede usarse como una descripción socialmente más aceptable para los episodios depresivos. Sin embargo, el reduccionismo del síndrome de *burnout* a una reacción específica e individual al estrés

o la sobrecarga de trabajo parece ser engañoso. Es importante reconocer que una de las cualidades diferenciadoras del *burnout* es la crisis de significado y valores, por lo que sería incorrecto centrarse solo en el agotamiento y su conexión con la sobrecarga laboral o el estrés.

Además, existe una discusión en curso sobre quiénes pueden verse afectados por este síndrome. Originalmente, este síndrome se detectó principalmente entre los profesionales de la salud, para lo que posteriormente se amplió a otros puestos de trabajo social. Varios autores, sin embargo, sugieren que el *burnout* no se limita solo a la asistencia sanitaria y al trabajo social, ya que consideran el agotamiento como un síntoma que se puede ver en cualquier trabajo profesional o incluso no profesional (Ramírez 2018).

Además, algunos trabajos hoy en día requieren niveles muy altos de servicio al cliente y el agotamiento se ha vuelto relevante para ocupaciones que también requieren un nivel intenso de contacto personal y emocional. Estudios recientes entre varios grupos de trabajo y en varios países han sugerido que cada persona independientemente de su edad o profesión y no restringida a las profesiones de ayuda puede verse afectada por el síndrome de *burnout*, especialmente las profesiones sociales con alta carga emocional, es decir, maestros, pastores, formadores, médicos, especialistas en cuidados paliativos, abogados, gerentes, policías, pero también mujeres en baja por maternidad o incluso desempleadas (Muñoz y Montaña 2019).

Según Maslach y Jackson los síntomas del síndrome de *burnout* pueden agruparse en tres categorías principales:

- 1) Agotamiento emocional, en el que el trabajo exigente implica experimentar emociones difíciles que consumen la energía de una persona;
- 2) Despersonalización y cinismo, en el que las personas se protegen al desvincularse de las relaciones y emociones difíciles relacionadas con el trabajo; y
- 3) Sentimientos de ineficiencia o incompetencia, en los que las personas ya no se consideran capaces de lograr algo.

Existe un acuerdo entre los investigadores de que el agotamiento necesita desarrollarse con el tiempo y no ocurre instantáneamente. Por lo general, es un proceso lento que puede llevar años, en lugar de meses; sin embargo, la comprensión del desarrollo preciso del *burnout* y cuántas etapas se incluyen aún no está unificada.

También hay diferentes versiones del orden de las etapas, mientras que existe un acuerdo común de que el desarrollo del agotamiento implica fases relativamente distintas (Unamuno 2018).

Freudenberger y North han dividido el proceso de desarrollo del síndrome de *burnout* en 12 fases:

Doce fases del síndrome de burnout por Freudenberger y North

1. La compulsión de probarse a sí mismo; demostrar obsesivamente la autoestima; mostrando entusiasmo; aceptar la responsabilidad fácilmente.

2. Trabajar más duro; esfuerzos reforzados; incapacidad para desconectar y relajarse del trabajo.

3. Descuidar las necesidades; problemas para dormir; trastornos de la alimentación; menor nivel de interacción social.

4. Desplazamiento de conflictos; los problemas se reprimen; sentimientos de amenaza, pánico y nerviosismo.

5. Revisión de valores; los valores se reinterpretan, amigos y familiares desatendidos; los pasatiempos parecen irrelevantes, el trabajo es el único enfoque.

6. Negación de problemas emergentes; intolerancia; percibir a los colaboradores como estúpidos, vagos, exigentes o indisciplinados; contactos sociales más difíciles; signos de cinismo y agresión. Los problemas se consideran causados por la presión del tiempo y el trabajo, no por cambios en la vida.

7. Retiro; vida social muy pequeña o inexistente; necesidad de sentir alivio del estrés; abuso de alcohol / drogas.

8. Cambios de comportamiento extraños; cambios visibles en el comportamiento; amigos y familiares interesados.

9. Despersonalización; no verse a sí mismo ni a los demás como valiosos; no poder percibir las propias necesidades.

10. Vacío interior; sentirse vacío por dentro y para superar esto, se buscan actividades como comer en exceso, sexo, alcohol o drogas; las actividades a menudo son exageradas.

11. Depresión; sentirse perdido e inseguro, agotado; el futuro se siente sombrío y oscuro.

12. *Burnout*; puede incluir colapso físico y mental total; tiempo para recibir atención médica completa (Moreno, Trujillo, y Lámbarry 2020).

Maslach reformuló estas etapas y las simplificó en cuatro fases, considerándose la fase 4 como un trastorno grave:

- Idealismo y sobrecarga: intentar "probarse" algo a uno mismo o a los demás, descuidando las necesidades personales
- Agotamiento emocional y físico: represión de necesidades, cambio de valores, represión de conflictos
- La deshumanización como protección: la infelicidad, el descontento con uno mismo domina, la conexión personal se retira
- Fase terminal: síndrome de desgana y síndrome de repugnancia, disgusto contra uno mismo, los demás, el trabajo, finalmente contra todo y finalmente colapso (renuncia profesional, enfermedad, suicidio) (Monsalve 2019).

Según algunos autores, existen ciertos grupos de causas para explicar la sintomatología del síndrome de *burnout*, habiendo sugerido tres grupos: El primero es una explicación psicológica individual que describe los factores de riesgo psicológicos y de personalidad como el perfeccionismo, el idealismo, el narcisismo, la orientación a objetivos y las tendencias depresivas (Monsalve 2019).

El segundo grupo es la explicación psicológica social que enfatiza experiencias como acoso, represión, acoso o sobrecarga, trabajo o servicio difícil tales como unidades de trauma en hospitales, puestos gerenciales, etc., y el tercero es el marco organizacional con circunstancias situacionales como conflicto de roles, inexistente o poca retroalimentación, trabajo en equipo disfuncional, muy poca autonomía en el trabajo, expectativas demasiado altas pero muy poca información o cantidad de trabajo simplemente demasiado (López 2017).

Una combinación de grandes ambiciones y grandes esfuerzos durante un largo período de tiempo, baja satisfacción en el trabajo a causa de malos resultados y condiciones en el trabajo que inducen estrés parece estar causando agotamiento con

alta probabilidad. También hay factores como la baja seguridad laboral, la falta de retroalimentación, la falta de recursos y las altas demandas laborales tienen el potencial de conducir a dos componentes principales del agotamiento: fatiga y desconexión (Monsalve 2019).

Otros resultados de investigación indican que las causas frecuentes de agotamiento entre los docentes son circunstancias como altas expectativas del propio desempeño, carga de trabajo demasiado pesada, roles laborales poco claros, recompensa inadecuada, disminución de la autonomía y tareas exigentes. Por el contrario, el mejor predictor para describir un buen ambiente de trabajo es la autonomía percibida subjetivamente y la comunicación abierta y solidaria; para algunos investigadores del agotamiento, lo opuesto al agotamiento se ha identificado como compromiso laboral. Además, el compromiso se puede medir como puntajes opuestos en las tres escalas del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI) (Moreno, Trujillo, y Lámbarry 2020).

Existe un debate en curso sobre cuál es la relación entre el *burnout* y la depresión: si el *burnout* es un factor acelerador de la depresión o viceversa o tal vez si esas dos categorías son la misma cosa, lo que haría del *burnout* una enfermedad mental. La investigación empírica ha sugerido que los dos constructos son de hecho entidades separadas, el principal diferenciador es que el agotamiento está relacionado con el trabajo, mientras que la depresión es más general y no tiene contexto (Monsalve 2019).

Sin embargo, algunos estudios confirman que el agotamiento y la depresión no son únicamente independientes. Parece que la sintomatología depresiva y de *burnout*, comparten características cualitativas similares, especialmente en las formas más severas y también en las etapas finales del *burnout* y en individuos más vulnerables y poco satisfechos con su trabajo; no obstante, aún no se puede inferir que el agotamiento y la depresión sean la misma enfermedad mental.

La relación entre el síndrome de *burnout* y la depresión es alta, ya que algunos síntomas son los mismos, especialmente en las etapas finales del agotamiento, como pérdida de motivación y energía y sensación de falta de sentido, por lo que algunos investigadores sugieren que el agotamiento es un tipo de depresión, ya que aún es difícil distinguir claramente el agotamiento de la depresión, especialmente en la etapa

final del proceso de agotamiento cuando los síntomas son muy similares a la depresión clínica (López 2017).

Además, hay muchas formas diferentes de depresión y no se deben comparar el agotamiento con síntomas depresivos no especificados, sino investigar la correlación entre el agotamiento y las formas atípicas de depresión. Sin embargo, uno de los principales diferenciadores es la disposición a vivir en personas con *burnout* en contraste con los pacientes con depresión - excepto la última etapa del síndrome de *burnout*, y el *burnout* como trastorno relacionado con el trabajo o las actividades (Moreno, Trujillo, y Lámbarry 2020).

El agotamiento también se ha confundido a menudo con el estrés, porque el estrés es una parte integral del agotamiento, ya que no hay síndrome de agotamiento sin estrés. El estrés del trabajo parece estar presente al menos al comienzo del desarrollo del síndrome de agotamiento en cada caso de *burnout*.

Al igual que ocurre con la depresión, el estrés y el agotamiento tienen muchos síntomas en común; sin embargo, los síntomas del estrés son más físicos y no tan emocionales. Lo contrario se aplica al agotamiento, ya que el estrés no es la principal causa del desarrollo del agotamiento, aunque puede acelerar su progresión (López 2017).

El estrés suele provocar hiperactividad y sensación de urgencia, mientras que el agotamiento conduce más bien a sentimientos de desesperanza e impotencia. Cuando un individuo tiene estrés, tiende a reaccionar de forma exagerada a nivel emocional, pero cuando experimenta agotamiento, sus emociones son mucho más débiles; el trabajo que el individuo realiza día a día trae consigo mucho estrés, no solo satisfacción o cierto nivel socioeconómico (Monsalve 2019).

Controlar el entorno laboral es muy difícil; por eso el estrés laboral suele ser mayor que el estrés de la vida personal. Pero solo el estrés del trabajo en sí no causa agotamiento, ya que si el entorno de trabajo proporciona a los profesionales una retroalimentación positiva, pueden funcionar a un alto nivel de productividad durante un largo período de tiempo sin agotamiento (Moreno, Trujillo, y Lámbarry 2020).

Medición del síndrome de Burnout

Según algunos autores, los investigadores han llegado a un consenso sobre cómo medir el *burnout*, y consideran el MBI como un estándar común y un instrumento ampliamente utilizado y aceptado, mientras que otros argumentan que el concepto teórico de síndrome de *burnout* aún no está claro y se debe considerar o inventar algunas otras herramientas nuevas para medir el agotamiento además del MBI (Monsalve 2019).

Se han inventado muchos otros instrumentos en las últimas décadas: *Burnout Measure* (BM), *Shirom-Melamed Burnout Inventory* (SMBM), *Oldenburg Burnout Inventory* (OLBI) o *Copenhagen Burnout Inventory* (CBI). En una búsqueda bibliográfica sistemática de 2015 sobre la investigación que compara el agotamiento y la depresión, se encontró que MBI se utilizó en el 78%, SMBM en el 14%, BM en el 6% y OLBI en el 2% de los estudios. Sin embargo, muchos de los síntomas del agotamiento se miden a través de escalas de autoevaluación, en lugar de investigar directamente otras características del comportamiento o la salud asociadas con el agotamiento, lo que representa otra limitación crítica para la medición (Moreno, Trujillo, y Lámbarry 2020).

Inventario de desgaste de Maslach

Maslach Burnout Inventory (MBI) fue publicado por primera vez en 1981 por Maslach y Jackson y revisado en 1986. Veintidós preguntas de esta herramienta de medición se centran en tres componentes principales del síndrome de burnout (nueve ítems para el agotamiento emocional, cinco ítems para la despersonalización y ocho ítems para la realización personal), y pueden evaluarse individualmente (Gutiérrez y Pando 2018).

Más tarde, en la década de 1990, se creó una versión más general de MBI llamada MBI-GS (Estudio general). El MBI-GS se basó en el MBI original, pero el término *destinatarios* se eliminó de todas las preguntas y se agregaron algunas preguntas nuevas. Gracias a la eliminación de la palabra destinatarios, la escala de agotamiento MBI-GS es más genérica. Además, se ha cambiado el nombre de las tres dimensiones: del agotamiento emocional al agotamiento, de la despersonalización al

cinismo y de la realización personal a la eficacia profesional (Moreno, Trujillo, y Lámbarry 2020).

Hasta 1998, el MBI se utilizó en más del 90% de todos los estudios empíricos sobre el agotamiento en el mundo y el MBI se consideraba la medida dominante y casi única del agotamiento. Sin embargo, algunos investigadores son fundamentales para este nuevo MBI-GS porque, según ellos, todavía no está claro qué mide exactamente el nuevo instrumento (Gutiérrez y Pando 2018).

Medida de desgaste

La segunda medida de agotamiento más utilizada es el cuestionario denominado BM Medida de agotamiento que es una versión más reciente de los cuestionarios *The Tedium Scale* y *Tedium Measure* de Ayala Pines, quien lo creó junto con Elliot Aronson. El instrumento consta de 21 preguntas puntuadas en una escala Likert de siete puntos desde Nunca (1) a Siempre (7).

Fue traducido a varios idiomas y se está utilizando en Alemania, Francia, Países Bajos y España. Según Pines, el síndrome de burnout es un estadio final del proceso de agotamiento a través del cual los individuos altamente motivados pierden su entusiasmo. Esta herramienta se creó para su uso en una amplia gama de ocupaciones diferentes, incluidas las personas desempleadas; el autor ha considerado tres atributos principales del agotamiento: psíquico, físico y emocional; sin embargo, este instrumento sigue siendo una herramienta unidimensional, ya que no funciona con tres factores, sino solo con una única puntuación final (Gaytán 2019).

Burnout en el marco de la logoterapia

Muy pocos investigadores van más allá de las categorías establecidas de síntomas de agotamiento y sugieren otros orígenes del agotamiento que el estrés prolongado o la sobrecarga de trabajo. Un enfoque prometedor es explicar el síndrome de *burnout* dentro de un concepto de logoterapia formulado por Viktor Emil Frankl (Gaytán 2019).

Desde el punto de vista de la logoterapia, el *burnout* es una aflicción generada por la pérdida de sentido existencial. Frankl sugirió que el significado existencial es fundamentalmente importante para la salud mental, y este hallazgo llevó a Frankl a la formulación del concepto de vacío existencial, definiéndolo como una pérdida de intereses en la vida y una falta de iniciativa y proactividad, que puede conducir a sentimientos profundos de falta de sentido; estos dos aspectos del vacío existencial se pueden explicar con más detalle con la siguiente descripción relacionada con el agotamiento:

- Perder interés: ya nada es interesante en el síndrome de agotamiento debido al agotamiento y al sobreesfuerzo por problemas para los cuales no se tiene tiempo para resolver.
- Falta de iniciativa: la persona no está motivada para hacer nada, creciente apatía, nada parece tener valor, nada es atractivo, comportamiento pasivo, sentimiento de impotencia.

Frankl definió en su antropología tres dimensiones de la existencia humana: esfera física, esfera mental y esfera noética:

1. Esfera física: debilidad física, trastornos del sueño, susceptibilidad a enfermedades, inmunidad reducida, enfermedades cardiovasculares, tensiones musculares y de nuca, etc.

2. Esfera mental (psicológica): agotamiento emocional, indiferencia, apatía, desesperanza, tristeza, disforia, pérdida del optimismo, pérdida de la felicidad, aumento de la irritabilidad.

3. Esfera noética: falta de respeto a uno mismo y al mundo, baja autoestima, alejamiento de las relaciones y la conexión con el mundo exterior, pérdida de la orientación espiritual, dudas sobre el valor de la vida (Gaytán 2019).

El síndrome de *burnout* puede explicarse a través de este modelo de Frankl como un déficit principalmente en la esfera noética. Existe el peligro de sentirse frustrado existencialmente cuando las personas tratan de satisfacer solo sus necesidades y pulsiones internas como lujuria, necesidad de poder, etc., y no prestan atención a la dimensión noética, también llamada espiritual (Gaytán 2019).

Al vivir una vida sólo satisfaciendo necesidades psicodinámicas, el individuo puede desarrollar síntomas de vacío existencial. Dos síntomas dominantes del vacío existencial, sentimientos de apatía y falta de sentido o pérdida de interés, son similares a las etapas posteriores en el desarrollo del síndrome de agotamiento (Cari 2017).

El agotamiento puede verse como una manifestación de un vacío existencial. Sin embargo, la principal diferencia con la explicación de Frankl del vacío existencial es la ausencia de aburrimiento y apatía en el síndrome de agotamiento. Están incluidos en la definición de Frankl del vacío existencial, pero son simplemente la consecuencia de otros síntomas que están presentes en las personas que sufren agotamiento; además, las personas que sufren de un vacío existencial parecen tener dos características principales de agotamiento altamente desarrolladas: la despersonalización y el agotamiento emocional (Castillo 2016).

Los orígenes del síndrome de *burnout* pueden entenderse mejor como una falta de significado existencial, ya que ninguna persona alcanza un significado existencial a través de los sentimientos de realización interior. La realización interior le da a la persona el poder y la perseverancia para pasar por la fatiga y el agotamiento, especialmente cuando también mantiene un sentimiento de libertad y alta autoestima (Cari 2017).

Las personas con síndrome de burnout experimentan un déficit de realización interior; también se podría decir que buscan en sus vidas cosas que no son realmente satisfactorias y en las que más bien experimentan sentimientos adversos de posesión o responsabilidad. Desde una perspectiva de logoterapia y análisis existencial, las personas con síndrome de *burnout* realizan actividades y están comprometidas con tareas y deberes hacia los que no sienten un significado existencial, por lo que no experimentan su realización personal; en cambio, experimentan agotamiento que puede definirse como un trastorno del bienestar, causado por un déficit de realización (Heredía 2017).

La diferencia decisiva de la antropología de Frankl con el concepto tradicional tridimensional de cuerpo, psique y mente / espíritu es el reconocimiento de una naturaleza interactiva dinámica de las tres esferas. Según Frankl, la esfera noética / espiritual) está adoptando una postura hacia y, a veces, en contra de la psique y el cuerpo (Castillo 2016).

Gracias a esta independencia de dimensión noética, las personas tienen la libertad para decidir y ser activos en el mundo. La dimensión noética da la posibilidad de mirar objetivamente e independientemente sobre los estados somáticos o psíquicos actuales. También permite participar en actividades significativas que van más allá de la mera satisfacción de las necesidades físicas o psicológicas. Frankl llamó a estas capacidades fundamentalmente humanas *distancia de uno mismo* y *autotrascendencia*. La competencia de autotrascendencia - también llamada espiritual - permite a una persona interactuar con el mundo más allá del yo, y se la ve como esencialmente humana, dando el significado último a la vida (Cari 2017).

Medición del significado existencial y la realización de la vida

Se hicieron varios intentos para medir las habilidades noéticas o "existenciales" y el concepto de realización en la vida según la teoría de Frankl, quien introdujo la definición de significado como una posibilidad en el trasfondo de la realidad, y también afirmó que el significado se cumple mediante la realización de valores. Además, en conjunto con otros autores elaboró estos conceptos de significado añadiéndoles un aspecto más personal y subjetivo, indicando que el significado es la posibilidad más valiosa en la situación real (Cari 2017).

El término *situación real* es un concepto tomado de la filosofía existencial que describe las circunstancias reales en las que se encuentra inmersa una persona. Tomando esta definición como base, se derivó el Método de Búsqueda de Significado con cuatro pasos que reflejan cuatro competencias personales para la existencia:

- Percepción realista (auto-distancia)
- Emocionalidad libre (autotrascendencia)
- Capacidad para tomar decisiones (libertad)
- Acción (responsabilidad) (Cari 2017)

La Escala de Existencia con 46 ítems, 4 subescalas y 3 factores generalizados diseñada como un cuestionario de autoevaluación que mide las habilidades personales para alcanzar el significado existencial y la realización de la vida, se basa en la antropología de Frankl y su análisis existencial, y refleja cuatro etapas de desarrollo

de una existencia significativa y plena de una persona de acuerdo con la variación del análisis existencial. Sigue un procedimiento de autoevaluación estandarizado en una escala Likert de seis puntos, que va desde "totalmente en desacuerdo" hasta "totalmente de acuerdo". Tiene 8 ítems relacionados con la auto-distancia, 14 ítems relacionados con la autotrascendencia, 11 ítems relacionados con la libertad y 13 ítems relacionados con la responsabilidad (Heredia 2017).

Otro cuestionario similar (basado en la Escala de existencia) es la Escala de cumplimiento existencial, que tomó tres conceptos existenciales como autoaceptación, autorrealización y autotrascendencia, y los considera como tres dimensiones distintas de realización existencial; consta de 15 ítems, 5 ítems para cada dimensión, medidos en una escala Likert de cinco puntos, que van de 0 a 4, lo que significa "nada en absoluto" a "totalmente" relevante. Entre algunos otros instrumentos que se utilizan en relación con el concepto de vacío existencial está el Test de propósito en la vida de Crumbaugh y Maholick y el Logo-Test de Lukas que mide la consecución de sentido y frustración existencial (Heredia 2017).

Relación de la falta de realización existencial y el síndrome de burnout

La psicología existencial y humanista ofrecía la perspectiva de que la realización existencial de la vida es un requisito previo para el funcionamiento humano saludable. Frankl introdujo la posible relación entre su psicología del significado – logoterapia - y la sintomatología del agotamiento. En contraste con su término *vacío existencial* se puede poner el concepto opuesto de *realización existencial* que se refiere a experimentar la vida como algo lleno de significado y propósito y que induce al bienestar psicológico (Castillo 2016).

La plenitud existencial puede definirse como el propósito de la vida que apunta a hacer plena justicia a la naturaleza de la existencia humana. Por realización existencial se infiere la sensación de realización en toda una vida, donde el trabajo representa solo una parte. Pero la vida y el trabajo no se pueden separar ya que son una entidad en conjunto; si las personas no pueden encontrar un significado a sus vidas, pueden ser vulnerables al desarrollo del agotamiento (Heredia 2017).

El *burnout* aparece no a través de contenidos valiosos (que aportan un significado existencial) sino por una pseudomotivación formal, ajena, que conduce a un pseudo-giro hacia la actividad laboral. La persona no se siente atraída por el valor del trabajo, pero se siente empujada por él (Heredia 2017).

Sin embargo, la mejor prevención del agotamiento es experimentar la realización en el trabajo y hacer un trabajo con placer e interés. En tal caso, el riesgo de terminar en *burnout* es muy bajo; pero los sentimientos de realización deben diferenciarse del entusiasmo, el idealismo, el sentimiento de éxito, etc. El entusiasmo puede conducir al agotamiento, porque el entusiasmo a menudo no es realista; está idealizando la situación y espera un éxito, normalmente nada más (Cari 2017).

Sin embargo, una persona puede experimentar la realización interior incluso si no tiene éxito, cuando la actividad en sí se percibe como buena y significativa, pero no está condicionada por el éxito. Las personas agotadas abordan su trabajo de una manera utilitaria, como un medio para lograr sus objetivos, no como algo de valor y significado inherentes; como consecuencia, otras áreas de la vida como el tiempo libre y la vida privada, se verán afectadas por este sentimiento general de falta de sentido, y este sentimiento finalmente consumirá la vida de una persona en su totalidad (Castillo 2016).

Varios estudios de investigación han sugerido que cierto grado de realización existencial podría estar relacionado con el desarrollo de un síndrome de agotamiento. Un bajo nivel de realización existencial y una baja percepción del significado existencial se corresponden con puntuaciones altas de agotamiento. No son muchos los estudios sobre el *burnout* que han intentado medir la realización y el significado existencial y los han identificado como un determinante del *burnout* (Heredia 2017).

La experiencia del significado existencial del trabajo puede ayudar a prevenir y proteger del agotamiento, como sugirieron algunos hallazgos de investigaciones recientes entre médicos. Las iniciativas actuales de prevención e intervención contra el *burnout* están dirigidas principalmente a las condiciones laborales objetivas o al alivio del estrés individual, y eso no parece ser suficiente para apuntar a la causa principal del *burnout*.

Ni las técnicas de recreación y relajación ni los programas de manejo del estrés por sí mismos pueden llenar el vacío de significado interno y experiencias

satisfactorias. En relación con la falta de sentido, el agotamiento es un intento fallido de obtener un significado existencial del trabajo, especialmente en el mundo laboral, cuando los aspectos religiosos de la vida están cada vez más en declive y la gente se concentra, tal vez de manera poco realista, en el significado del trabajo. . Por otro lado, existe una evidencia limitada de la efectividad de las terapias que abordan el síndrome de *burnout*, con la excepción de la terapia cognitivo-conductual (Castillo 2016).

Modelos teóricos anexos del síndrome de burnout

Según el modelo de *burnout* inducido socialmente de Bakker, este puede ser inducido socialmente. Sobre la base de la teoría del contagio emocional de Hatfield de 1954 y la teoría de la comparación social Festinger de 1954, los empleados pueden recibir síntomas de agotamiento en sus colegas y asumir automáticamente estos síntomas (Moreno, Trujillo, y Lámbarry 2020).

El componente de agotamiento laboral o *burnout* es un candidato probable para el contagio o la inducción inconscientes, mientras que el cinismo y la eficacia profesional parecen los candidatos más probables para la transmisión consciente. Entonces, el agotamiento del equipo muestra una relación directa con el agotamiento de los empleados individuales, pero también hay una influencia indirecta en el agotamiento de los empleados individuales a través de su influencia en sus condiciones de trabajo como en los componentes de carga de trabajo y autonomía laboral (Castillo 2016).

La teoría de la autodeterminación se ha defendido como un ente teórico prometedora a través del cuales examinar los antecedentes potenciales del agotamiento, ya que cuando se satisfacen estas necesidades, se espera que los humanos experimenten un bienestar óptimo. Por el contrario, se cree que la frustración de las necesidades conduce a expresiones de malestar. Más específicamente, la investigación mostró que las necesidades psicológicas básicas de los empleados juegan un papel mediador no solo entre los recursos laborales y el agotamiento, además del compromiso, sino también entre las demandas laborales y el agotamiento emocional (López 2017).

Finalmente, de acuerdo con el Modelo Circumplex de Russel, las dimensiones de placer y excitación pueden tratarse como ortogonales entre sí; cuatro cuadrantes resultan de la combinación del eje del placer y el eje del nivel de activación:

- Ansiedad o tensión de estrés (alta activación y bajo placer),
- Entusiasmo (alta activación y alto placer),
- Depresión o agotamiento (baja actividad),
- Motivación y poco placer, y
- Comodidad (baja activación y gran placer) (Gutiérrez y Pando 2018).

Etiología y factores de riesgo del síndrome de burnout

Además del problema de una definición uniforme y generalmente aceptada, los aspectos etiológicos y patogénicos son objeto de mucha controversia. Sin embargo, la etiología y la patogenia del *burnout* deben estudiarse también para calificar los criterios por los cuales podría ser diagnosticado, clasificado y tratado. Los factores causales y los modelos de desarrollo pueden mostrar lo que comprende el término agotamiento (Castillo 2016).

El agotamiento surgió primero como un problema social, no como una construcción académica. A mediados de la década de los 70 en los Estados Unidos, durante la fase pionera del desarrollo conceptual del *burnout*, la atención se centró en sus descripciones clínicas del *burnout* y en las causas sociales e individuales. Al principio, el agotamiento se ha considerado más un problema personal que organizacional (Heredia 2017).

Durante la segunda fase, denominada fase empírica, los académicos desarrollaron medidas estandarizadas de agotamiento y el fenómeno se estudió en otros países. En 1981, Maslach introdujo una definición más completa y la medida más utilizada en la actualidad, el Inventario de *Burnout* de Maslach. La investigación empírica sobre el *burnout* ha tendido a centrarse más en los factores laborales que en otro tipo de variables, como los componentes biográficos o personales (Castillo 2016).

Finalmente, los académicos han expandido el marco teórico del agotamiento para incluir fuentes organizacionales de estrés. Al observar el marco teórico, se puede

ver cómo los factores que impactan en la probabilidad de agotamiento son múltiples, incluidas las características sociodemográficas / ocupacionales del entorno laboral psicosocial, las relaciones sociales fuera del trabajo, los factores del estilo de vida y los aspectos de la personalidad (Heredia 2017). Existen tres categorías de factores de riesgo para el agotamiento:

- Factores intrapersonales, enfatizando principalmente la psicología del individuo, donde el foco está en la falta de equilibrio entre las expectativas del profesional y la realidad real;
- Factores interpersonales, donde el punto focal es la relación entre el profesional y el cliente;
- Factores organizativos, basados en el desajuste entre trabajador y organización laboral; para causar agotamiento son, como era de esperar, multivariados (Cari 2017).

Marco Conceptual

Autoeficacia. Según Bandura (1983), la autoeficacia es la creencia en la propia capacidad de organizar y ejecutar los cursos de acción necesarios para gestionar las situaciones posibles. En otras palabras, la autoeficacia es la creencia de una persona en su capacidad de tener éxito en una situación particular.

El concepto de autoeficacia es fundamental para la teoría cognitiva social del psicólogo Albert Bandura, que enfatiza el papel del aprendizaje observacional, la experiencia social y el determinismo recíproco en el desarrollo de una personalidad. Según Bandura, las actitudes, habilidades y habilidades cognitivas de una persona comprenden lo que se conoce como el auto-sistema; este sistema juega un papel importante en cómo percibimos las situaciones y cómo nos comportamos en respuesta a diferentes situaciones. La autoeficacia es una parte esencial de este auto sistema.

Acorde a Mahoney, Thombs y Ford (1995), la autoeficacia refleja la confianza en la capacidad de ejercer control sobre la propia motivación, el comportamiento y el entorno social. Estas autoevaluaciones cognitivas influyen en todo tipo de experiencia humana, incluidas las metas por las cuales las personas se esfuerzan, la cantidad de

energía gastada para alcanzar las metas y la probabilidad de alcanzar niveles particulares de desempeño conductual.

Forsyth, Carey y Fuqua (1997) manifestaron que a diferencia de los constructos psicológicos tradicionales, se supone que las creencias de autoeficacia varían según el dominio del funcionamiento y las circunstancias que rodean la ocurrencia del comportamiento.

Burnout. El síndrome de *burnout* fue descrito por primera vez en 1969 por H.B. Bradley como un fenómeno psicosocial presente en oficiales de policía de libertad condicional, utilizando el término Steffi.

Freudenberger (1974) señaló que el *burnout* es sinónimo de estar quemado, consumido o apagado, esta palabra era más utilizada por la jerga atlética, deportiva y artística.

El síndrome de burnout no es más que el estado por el que atraviesa una persona después de llegar a padecer de estrés crónico causado por las exigencias del diario vivir en sus lugares de trabajo.

Despersonalización. Estado psíquico experimentado por algunos enfermos mentales, por el cual se sienten extraños a sí mismos, a su cuerpo y al ambiente que los rodea (Sierra, 2008).

Sogomy (2012) manifiesta que la despersonalización puede consistir en un desapego dentro del yo, con respecto a la mente o el cuerpo de uno, o ser un observador desapegado de uno mismo. Los sujetos sienten que han cambiado y que el mundo se ha vuelto vago, onírico, menos real, carente de importancia o que está fuera de la realidad mientras se mira

Medford, Sierra, Baker y David (2005) señalan que la despersonalización crónica se refiere al trastorno de despersonalización / desrealización, que está clasificado como un trastorno disociativo; aunque los grados de despersonalización y desrealización pueden sucederle a cualquiera que esté sujeto a ansiedad o estrés temporal, la despersonalización crónica está más relacionada con las personas que han experimentado un trauma severo, estrés o ansiedad prolongado.

Hunter, Charlton y David (2017) indican que la despersonalización es el síntoma más importante en el espectro de los trastornos disociativos, incluido el trastorno de identidad disociativo; también es un síntoma prominente en algunos otros

trastornos no disociativos, como trastornos de ansiedad, depresión clínica, trastorno bipolar, esquizofrenia, trastorno esquizoide de la personalidad, hipotiroidismo o trastornos endocrinos, trastorno esquizotípico de la personalidad, trastorno límite de la personalidad, trastorno obsesivo-compulsivo, migrañas y falta de sueño, además de que también puede ser un síntoma de algunos tipos de ataques neurológicos.

Estrés. Para OMS el estrés es el resultado del desequilibrio entre las exigencias y presiones a las que se enfrenta el individuo, por un lado, y sus conocimientos y capacidades, por otro. Hans (1935) lo definió como la respuesta no específica del organismo a toda demanda que se le haga.

En ambos conceptos la descripción que se le otorga al estrés es muy amplia, ya que nos indica que cualquier demanda que se haga, física, psicológica o emocional provoca una respuesta biológica del organismo.

Estrés Laboral. Para Leka (2019) el estrés laboral es la reacción que puede tener el individuo ante exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, y que ponen a prueba su capacidad para afrontar la situación.

Según Siegrist (1996), el estrés laboral se presenta cuándo se realiza un alto esfuerzo y se recibe una baja recompensa, esto provoca el deterioro de la autoestima y de la autoeficacia y en consecuencia estrés.

Se puede definir que mientras más presión exista en el entorno laboral, más vulnerables están los trabajadores de sufrir este mal.

Estresor. Los estresores son los estímulos, condiciones o situaciones que generan estrés. Se pueden encontrar muchas situaciones estresantes y también muchas clasificaciones de las mismas (Guzmán, 2003). Deckers (2018) señala que los factores estresantes se producen cuando un individuo no puede hacer frente a las demandas de su entorno; en general, los factores estresantes toman muchas formas, tales como: eventos traumáticos, demandas de vida, emergencias médicas repentinas e inconvenientes diarios, por nombrar algunos. También hay una variedad de características que un estresor puede poseer, como diferentes duraciones, intensidad, previsibilidad y capacidad de control.

Bryant (2017) comentó que un estresor es cualquier cosa que causa la liberación de hormonas del estrés, expresando que hay dos grandes categorías de estresores: estresores fisiológicos (o físicos) y estresores psicológicos; los fisiológicos

son factores estresantes que ejercen presión sobre el cuerpo, como por ejemplo temperaturas muy frías / calientes, lesiones, enfermedades crónicas o dolor, etc., mientras que los estresores psicológicos son eventos, situaciones, individuos, comentarios o cualquier cosa que se interprete como negativa o amenazante.

Fisiología. Parte de la biología que estudia los órganos de los seres vivos y su funcionamiento (Lorenzano, 2010). Widmaier, Raff y Strang (2009) expresaron que la fisiología es el estudio de la normal función dentro de las criaturas vivientes; además es una subsección de biología, que cubre una variedad de temas que incluyen órganos, anatomía, células, compuestos biológicos y cómo todos interactúan para hacer posible la vida.

Acorde a Marieb (2012), la fisiología es la rama de la biología que tiene como objetivo comprender los mecanismos de los seres vivos, desde la base de la función celular a nivel iónico y molecular hasta el comportamiento integrado de todo el cuerpo y la influencia del entorno externo. La investigación en fisiología ayuda a comprender cómo funciona el cuerpo en salud y cómo responde y se adapta a los desafíos de la vida cotidiana; también ayuda a determinar qué sale mal en la enfermedad, facilitando el desarrollo de nuevos tratamientos y pautas para mantener la salud humana y animal.

Fisiopatología. Parte de la biología que estudia el funcionamiento de un organismo o de un tejido durante el curso de una enfermedad (Peña, 2002). Latremoliere y Woolf (2009) manifestaron que la Fisiopatología (que consiste en las palabras de origen griego "pathos" = sufrimiento; "physis" = naturaleza, origen y "logos" = "el estudio de") se refiere al estudio de cambios anormales en las funciones del cuerpo que son las causas, consecuencias, o concomitantes de procesos de enfermedades.

Steptoe (2010) señaló que los estudios de fisiopatología tienen que ver con la investigación de procesos biológicos que están directamente relacionados con procesos de enfermedades de afecciones y trastornos físicos, mentales o psicofisiológicos. Por lo tanto, la investigación fisiopatológica tiene como objetivo identificar marcadores biológicos y mecanismos para predecir y explicar los procesos de la enfermedad en términos de etiología y patogénesis; la fisiopatología se considera formalmente como una subdisciplina dentro de la fisiología.

Homeostasis. Conjunto de fenómenos de autorregulación, conducentes al mantenimiento de una relativa constancia en la composición y las propiedades del medio interno de un organismo (Grijalba, 2015).

Pocock y Richards (2006) expresaron que, en biología, la homeostasis es el estado de condiciones internas, físicas y químicas constantes mantenidas por los sistemas vivos. Esta es la condición de funcionamiento óptimo para el organismo e incluye muchas variables, como la temperatura corporal y el equilibrio de líquidos, manteniéndose dentro de ciertos límites preestablecidos.

Williams y Dluhy (2008) manifestaron que la homeostasis se produce por una resistencia natural al cambio cuando ya está en las condiciones óptimas, y muchos mecanismos reguladores mantienen el equilibrio. Todos los mecanismos de control homeostáticos tienen al menos tres componentes interdependientes para la variable que se regula: un receptor, un centro de control y un efector.

Hormona adrenocorticotrópica. Hormona elaborada por la hipófisis. La hormona adrenocorticotrópica actúa sobre la parte exterior de la glándula suprarrenal para controlar la liberación de las hormonas corticosteroides. El cuerpo elabora más hormona adrenocorticotrópica durante momentos de estrés o tensión (Ortega, 2008).

Fardella (2001) manifestó que la ACTH se produce en las células corticotróficas de la glándula pituitaria anterior, donde se libera en explosiones en el torrente sanguíneo y se transporta alrededor del cuerpo. Al igual que el cortisol, los niveles de la hormona adrenocorticotrópica son generalmente altos en la mañana y caen durante el día, alcanzando su nivel más bajo durante el sueño. Una vez que la hormona adrenocorticotrópica llega a las glándulas suprarrenales, se une a los receptores, lo que hace que las glándulas suprarrenales secreten más cortisol, lo que da como resultado niveles más altos de cortisol en la sangre; también aumenta la producción de los compuestos químicos que desencadenan un aumento en otras hormonas como la adrenalina y la noradrenalina.

Interdependiente. Que tiene interdependencia (Mena, 2012). Dependientes el uno del otro (Diccionario Cambridge, 2020). Mutuamente dependientes (Diccionario Merriam Webster, 2020). Por tanto, si hablamos de cosas dependientes una de otra, podemos concluir que el estrés y el desempeño son interdependientes cuando hablamos de exceso de trabajo.

Psicoendocrinología. Rama de la psicología que estudia la relación entre el sistema nervioso central y el endocrino (Villegas, 2011). Rohde (1993) señaló que la psicoendocrinología cubre los avances en el campo de la biología y el desarrollo de técnicas de medición altamente refinadas para las hormonas. Stahl (2008) manifestó que es el estudio de la relación entre el sistema endocrino y diversos síntomas o tipos de enfermedades mentales.

Psicosomático. De las interrelaciones de la mente y el cuerpo o relacionado con ellas (Garzón, 2017). Wise (2008) expresó que el término psicossomático está relacionado con un trastorno físico que es causado o influido notablemente por factores emocionales. Levenson (2006) explicó que un trastorno psicossomático es una enfermedad que involucra tanto la mente como el cuerpo. Se cree que algunas enfermedades físicas son particularmente propensas a empeorar por factores mentales como el estrés y la ansiedad.

Síndrome. Conjunto de síntomas que se presentan juntos y son característicos de una enfermedad o de un cuadro patológico determinado provocado, en ocasiones, por la concurrencia de más de una enfermedad (Gavilema, 2014). Natelson (1998) indicó que un síndrome es una colección de rasgos o características distintivas que se unen, siendo ese el origen del término, del griego "syn", para "juntos", y "drome", para "ejecutar". Pichot (2013) manifestó que es una colección de hallazgos que se pueden ver en una cantidad de personas que de otra manera no están relacionadas; la mayoría de los síndromes llevan el nombre del médico que los notó por primera vez en las personas.

Es decir, que, si una persona enfrenta más de una enfermedad, hablamos de que está padeciendo de un síndrome.

Triádico (triádica). conjunto de tres cosas o seres que se encuentran estrechamente vinculados entre sí (González, 2018). Acorde a Bandura (1983) la causalidad recíproca triádica es un término introducido por Albert Bandura para referirse a la influencia mutua entre tres conjuntos de factores: a) factores personales (p. ej., eventos cognitivos, afectivos y biológicos), b) el entorno, c) comportamiento.

Marco Referencial

A nivel regional existen diversos estudios que tratan acerca del síndrome de *burnout*, no obstante existe una limitación en la cantidad de análisis que han enfocado esta temática en el área contable, por lo que se debe tomar en consideración aquellos que de manera general tratan el síndrome de agotamiento, incluso si se ha abordado en otras áreas y ciencias sociales; esta información es relevante ya que expone la investigación académica de esta temática, dado que estos estudios revelan aspectos importantes de la influencia del *burnout* en el desempeño de distintas actividades laborales.

Castillo (2016) en su estudio titulado Nivel de Síndrome de *Burnout* (Desgaste Laboral) en el personal de enfermería del Hospital Regional de Huehuetenango “Dr. Jorge Vides Molina”, planteó el objetivo de identificar el índice de Síndrome de *Burnout*, también conocido como Desgaste Laboral, en los enfermeros del hospital previamente descrito; utilizó indagación descriptiva, usando como herramienta de recolección de datos el cuestionario médico de Inventario de *Burnout* de Maslach (MBI por sus siglas en inglés), el cual permite identificar el síndrome de *burnout*.

La autora aplicó esta prueba a cincuenta individuos de género femenino entre los veinte y cincuenta y cuatro años de edad, que mantenían diversos estados civiles. Acorde a los resultados recabados, Castillo (2016) pudo identificar que a partir de los cuarenta años existe una mayor predisposición a experimentar el síndrome de *burnout*, ya que se sitúan en una baja escala emocional, con incrementados niveles de despersonalización y en la subescala de realización personal.

Castillo (2016) recomendó que en la institución de salud se realicen capacitaciones trimestrales para el tratamiento del síndrome de *burnout*, que apunten a: (a) El incremento de la autoeficacia personal, (b) Mejor nivel de autoestima, (c) Técnicas para afrontar el estrés, (d) Restructura cognitiva, (e) Mejoras en el estilo de pensamientos, (f) Ensayos conductuales para afrontamiento de circunstancias negativas, (g) Permisos técnicos que aporten al incremento personal en la resistencia al *burnout*, (h) Incremento del manejo emocional de las labores.

Valverth (2013) presentó el análisis de Nivel de *Burnout* (Desgaste laboral) entre los auditores internos del área departamental y planta central del Ministerio de

Educación, en el cual aplicó una investigación de tipo descriptivo y no experimental, que se ejecutó con la finalidad de establecer el grado de desgaste laboral de los individuos previamente mencionados. El autor analizó una muestra de treinta individuos, que se distribuyó equitativamente entre ambas áreas de desempeño laboral, y como instrumento de recopilación de datos utilizó el cuestionario de *burnout* de Arias (2007), que fue auto-aplicado, de manera que pudo identificar el nivel de *burnout* de la muestra de estudio.

Valverth (2013) identificó a los auditores internos de ambas áreas, encontrando una media del nivel de desgaste profesional, considerando al cansancio experimentado por los encuestados como un indicador relevante que se encontraba dentro de los rangos normales como resultado de la ejecución de las atribuciones asignadas, acorde a lo expresado en los cuestionarios de estudio. El autor señaló que el estrés relacionado con el trabajo ha sido investigado en la profesión de auditoría ya que la fuente de estrés generalmente está relacionada con el conflicto de roles, la ambigüedad y la sobrecarga de roles, y bajo la investigación teórica del síndrome de *burnout* en contadores públicos, contadores de gestión, auditores internos y otras profesiones externas pudo identificar cómo el estrés es una parte importante que no puede separarse de la práctica contable, señalando que los contadores estaban estresados cuando estaban en una condición de fracaso, cuando tenían una capacidad disminuida para predecir y la baja autoestima.

Valverth (2013) indica que el *burnout* muestra un tipo particular de estrés laboral que consta de tres dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización y logro personal reducido; el agotamiento es una reacción emocional negativa en un trabajo como resultado de un ambiente de trabajo estresante, mientras que el agotamiento es una variable importante que no solo es el indicador del bajo bienestar de los empleados, sino que también está relacionado con la actitud, la salud y el comportamiento.

Esta condición causaría la dificultad de realizar acciones innovadoras, ya que el estrés es una condición dinámica experimentada cuando el individuo se enfrenta a la demanda de llevar a cabo los asuntos esperados por el medio ambiente, y la decisión tomada por el individuo traerá un resultado importante a pesar de que el nivel de seguridad es relativamente bajo. El autor recomendó en base a los hallazgos

identificados disminuir el desgaste laboral de los individuos objeto de estudio, mediante la contratación de personal adicional para contrarrestar el volumen de trabajo existente y que decrezca el agotamiento laboral.

Unamuno (2018) en su estudio titulado Análisis de los factores que inciden en el síndrome *burnout* en los empleados de las fiduciarias de la ciudad de Guayaquil, señala que el síndrome de *burnout* es una condición de naturaleza médica que se manifiesta como motivo de riesgo laboral, originada por distintos factores que inciden en los profesionales que se especializan en la mayoría de los casos en áreas de atención a personas. La autora señala que esta enfermedad también identificada como el síndrome del quemado, o agotamiento laboral, a causa del desgaste emocional que conlleva mantener esta condición, que no solo impacta en quienes la padecen, sino también a todas las personas que comparten el mismo entorno.

Unamuno (2018) manifiesta que las investigaciones previas que se han desarrollado continuamente sobre el agotamiento para el modelo de estrés de roles coloca esta variable como mediación de la relación entre el estresor laboral, como por ejemplo el conflicto, ambigüedad y sobrecarga, y el resultado del trabajo, como por ejemplo la satisfacción laboral, intención de rotación y desempeño laboral. La revisión teórica permitió a Unamuno (2018) identificar el examen del modelo de estrés a seguir que inicialmente se relacionó directamente entre el estresor laboral y el resultado laboral, manifestando que en realidad tuvieron resultados que aún eran contradictorios.

A causa de lo previamente descrito Unamuno (2018) decidió como objetivo de su estudio el identificar qué factores afectan en el desarrollo del síndrome de *burnout* en los empleados de las empresas fiduciarias en Guayaquil. Empleó como metodología la indagación aplicada de carácter mixto, manejando información cuantitativa y cualitativa, la cual se consiguió mediante instrumentos de recopilación de datos como la observación, la encuesta y el sistema MBI, que permitió identificar las experiencias de los trabajadores de esta área productiva, hallándose un mediano nivel del síndrome de *burnout*, lo cual explicó las sub-escalas que experimentaban los individuos objetos de estudio.

Es así que Unamuno (2018) halló en su estudio que la realización profesional y la despersonalización mantenían niveles medios, sin embargo el agotamiento emocional manifestaba índices de afectación por encima de los demás factores, siendo

ligeramente más altos, lo que le permitió concluir que existía la necesidad de cimentar un plan de prevención para los trabajadores previo a determinar las innovaciones correspondientes, de modo que existan idóneos niveles de productividad y buen funcionamiento de los servicios prestados por las fiduciarias.

Heredia (2017) en su tesis titulada Desempeño laboral y síndrome del quemado en los trabajadores de RENIEC, tuvo como propósito exponer la relación que existió entre el síndrome de *burnout* y el desempeño laboral de los empleados de la subgerencia de Fiscalización de los Procesos de Identificación, de la empresa RENIEC, siendo parte de la Gerencia de Registro de Identificación, durante el año 2017. El tipo de investigación empleado por Heredia (2017) es aquella aplicada, de estructura correlacional simple y no experimental, basándose en un enfoque cuantitativo. El autor seleccionó una población de tipo censal, que era un conjunto de ciento seis empleados de la sugerencia de fiscalización de los procesos de identificación, la cual no fue sometida a ningún tipo de muestreo ya que se la consideró como el extracto total a estudiar.

Las herramientas de recolección de datos empleadas por Heredia comprendieron el cuestionario MBI-GS, también conocido como Inventario de *Burnout* de Maslach, es decir su modelo de encuesta general, la cual había sido desarrollada por Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996), la cual posee dieciséis ítems estructurados en tres dimensiones, siendo estas: (a) Desgaste emocional, (b) Cinismo y (c) Eficacia profesional

Heredia (2017) además desarrolló una encuesta sistematizada que se fundamentó en las tres dimensiones establecidas por Idalberto Chiavenato, las cuales son: (a) Productividad, (b) Eficacia y (c) Eficiencia

Las herramientas de recolección de datos fueron validadas por el criterio del experto y sometidas a análisis bajo la prueba Alfa de *Cronbach*, que representó una fiabilidad de 0,980 para el rendimiento laboral y 0,984 para el síndrome de *burnout*, siendo ambas las variables de estudio. Heredia (2017) procesó los datos hallados mediante el software estadístico SPSS 2.0, revelando una alta relación existente, la cual era inversamente proporcional, dado que conforme el empleado presentaba un correcto desempeño en sus actividades concordantes con su productividad, su eficacia

y eficiencia laboral, el riesgo de experimentar el síndrome de burnout era considerablemente bajo.

Cari (2017) en su estudio titulado Síndrome de *Burnout* y clima organizacional en la caja rural de ahorro y crédito los Andes Zángaro, identificó la problemática que aquejaba al clima organizacional de los trabajadores, en relación al síndrome de *burnout* que experimentaban. La autora manifestó que el agotamiento es un síndrome que consiste en el cansancio emocional, la despersonalización y el rendimiento laboral reducido que afecta a los empleados de forma individual y organizacional. El agotamiento emocional proviene del mal manejo de roles y de expectativas personales poco realistas, de la interacción interpersonal excesiva y la baja efectividad del mecanismo de manejo del estrés; es así que en el 2017 Cari intentó demostrar que la causa del agotamiento era la presencia de estresores laborales.

El constante contacto con los clientes y la carga laboral que manejaban los trabajadores de la empresa Andez Zángaro, hizo que estos llegaran a niveles significativos de estrés y malestar. Para identificar tal aspecto, Cari (2017) empleó una metodología enlazada a un método inductivo – deductivo, con un diseño de investigación no experimental, de naturaleza descriptiva. Como herramientas de recolección de datos la autora empleó la observación y la encuesta, esta última en función a un cuestionario MBI el cual permite medir el grado de síndrome de *burnout*; además Cari (2017) aplicó el cuestionario de los autores Litwin y Stringer (1968).

Los resultados hallados por la autora se obtuvieron mediante procesamiento estadístico en software utilitario Excel, concluyendo lo siguiente:

- El síndrome de *Burnout* mantenía un bajo nivel, en concordancia a que un 73% de los trabajadores mantenían un nivel bajo de estrés; esto es congruente con el postulado de que por lo menos los dos primeros factores de burnout deben ser altos, y el tercer factor bajo, por lo que los trabajadores en contadas ocasiones se sienten cansados por la carga de trabajo.

Por tanto, es necesario señalar que, si el lugar donde se trabaja goza de un buen clima laboral, no se encontrará personas con padecimiento de este síndrome, es imperioso que las empresas diseñen estrategias que ayuden a mejorar la calidad de vida laboral.

Análisis Situacional.

El estudio presentado se contextualiza en la ciudad de Guayaquil, lugar donde se encuentra el universo poblacional que se va a investigar, por lo que es necesario identificar las características del entorno en función de la temática de estudio, esto es, el campo profesional de auditoría y contaduría de la urbe porteña.

En Guayaquil se encuentran veintiocho firmas auditoras externas calificadas por la Superintendencia de Bancos (2019), de las cuales veinte son nacionales y ocho extranjeras, las mismas que se describen en la tabla a continuación:

Tabla 1

Firmas auditoras de Guayaquil

FIRMA AUDITORA	NACIONAL	EXTRANJERA
ACCOUNTING, CONSULTIN & MANAGAMENT ACMAN CIA. LTDA.	✓	
ALCIVAR PIN MILTON	✓	
AENA CIA. LTDA.	✓	
ARROBO REYES JOSE	✓	
AUDIPAC S.A.	✓	
AUDITGROUP S.A	✓	
AUREA & CO., CPA'S CÍA. LTDA. / AGN INTERNATIONAL		✓
BARZOLA VIVAS HOMERO EMILIO	✓	
BDO ECUADOR CIA. LTDA.	✓	
CEPEDA, LEON AUDITORES ASOCIADOS	✓	
CAMPOS & ASOCIADOS CIA. LTDA	✓	
CONSULTORES MORAN CEDILLO CIA. LTDA / HBL INTERNATIONAL LTD.		✓
DELOITTE & TOUCHE ECUADOR CIA. LTDA / DELOITTE & TOUCHE TOMATSU INTERNATIONAL		✓
GRANT THORNTON DBRAG ECUADOR CIA. LTDA. / GRANT THORNTON INTERNATIONAL LTD.		✓
HANSEN-HOLM & CO. CIA. LTDA / MORISON INTERNATIONAL		✓
HERRERA CHANG & ASOCIADOS / R.S.M. INTERNATIONAL		✓

KPMG DEL ECUADOR CIA. LTDA / KLYNVELD PEAT		✓
MARWICK GOERDELER		
LEÓN GUERRERA CARLOS ALBERTO	✓	
MOORE STEPHENS & ASOCIADOS	✓	
OHM & CO. CIA. LTDA. AUDITORES Y CONSULTORES	✓	
PAEZ, FLORENCIA & CO. CIA. LTDA	✓	
PKF & CO. CÍA LTDA.	✓	
PRICE WATERHOUSE COOPERS DEL ECUADOR CÍA. LTDA / PRICE WATERHOUSE		✓
ROMERO & ASOCIADOS	✓	
RVL CONSULTORES & AUDITORES CÍA. LTDA	✓	
VALAREZO & ASOCIADOS VALASOC CÍA. LTDA.	✓	
VIZHÑAY ASOCIADOS CIA. LTDA	✓	
ETL-EC-AUDITORES S.A.	✓	

Nota: Tomado de la Superintendencia de Bancos (2019). Firmas auditoras externas calificadas Año 2019.

Marco Legal

Acorde a la reforma de Ley del Contador (2019) emitida como proyecto de ley reformatoria integral en el 2019, que modificó ciertos artículos del Decreto Supremo 1549, publicado en el Registro Oficial 157 de 10 de noviembre de 1966, el cual ha experimentado leves modificaciones a lo largo de los años ante la derogatoria de ciertos artículos considerados inconstitucionales dado su otrora alejamiento de las prácticas comunes contemporáneas de dicha profesión, expresa en su Artículo 1 el reconocimiento oficial de la profesión, indicando que el Estado reconoce la profesión de Contador, que puede ejercer en el país, en las categorías de Contador Público y Contador-Bachiller en Ciencias de Comercio y Administración, con sujeción a las normas legales y reglamentarias correspondientes.

Su Artículo 2 especifica quienes pueden ser considerados contadores públicos en Ecuador:

- Los Nacionales y extranjeros que hayan obtenido su título en universidades o institutos superiores de educación ecuatorianos facultados por las leyes vigentes de educación superior para concederlos.
- Los ecuatorianos y extranjeros que, habiendo cursado en universidades o institutos superiores de educación en países extranjeros, hayan obtenido el

título de Contador Público y lo revalidasen en Ecuador, de conformidad con las regulaciones establecidas por las leyes ecuatorianas o por convenios internacionales para el ejercicio profesional aplicables.

- Los nacionales que, habiendo cursado el bachillerato en instituciones educativas públicas, municipales, fiscomisionales o particulares, sean estas nacionales o binacionales, hayan obtenido hasta 1974 el título de Contador-Bachiller en Ciencias de Comercio y Administración, de conformidad con las regulaciones establecidas por las leyes ecuatorianas.

Es de importancia para el estudio también detallar lo que indica el Artículo 4, referente a las competencias del Contador Público Autorizado, con acciones de conformidad con las regulaciones vigentes dispuestas por los órganos de control:

- a) Organizar, sistematizar y dirigir contabilidades;
- b) Intervenir directamente en la organización contable de empresas;
- c) Comprobar y verificar estados de actividades económico-financieras;
- d) Certificar balances con previa verificación integral de la contabilidad;
- e) Ejercer las funciones de Comisario en las Compañías Anónimas, en Comandita por Acciones, de Responsabilidad Limitada y de Economía Mixta;
- f) Analizar e interpretar movimientos financieros o económicos e inventarios;
- g) Practicar auditorías o intervenciones y emitir dictámenes técnico-contables, económicos y financieros;
- h) Preparar y suscribir declaraciones tributarias;
- i) Realizar peritaje, revisiones, fiscalizaciones, análisis y pruebas contables; y,
- j) Lo que corresponde al Contador-Bachiller en Ciencias de Comercio y Administración.

Por otra parte, para el Contador-Bachiller en Ciencias de Comercio y Administración, acorde al Artículo 5 de la Ley del Contador, sus competencias se limitan a:

- a) Dirigir y llevar contabilidades;
- b) Organizar contabilidades cuya dirección estará a su cargo;
- c) Realizar revisiones, fiscalizaciones y pruebas contables; y,
- d) Preparar y suscribir declaraciones tributarias

El trabajo realizado por los contadores en Ecuador comprende un listado vario de responsabilidades a su cargo, las cuales representan una carga laboral con la que tienen que lidiar en pro de su desarrollo profesional y para sus clientes. Como trabajadores ecuatorianos, sus derechos son respaldados por el Estado, en función de su bienestar y acorde a los estatutos políticos y funcionales que permitan el alcance del Buen Vivir, como por ejemplo la Constitución Política del Ecuador y el Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo.

La Constitución Política del Ecuador en el Art 331 establece la prohibición de toda discriminación de cualquier índole, indirecta o directa, que comprenda acoso o acto de violencia y que afecte a las personas en su lugar laboral (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013).

Esto se complementa con lo dispuesto en el Capítulo III –Artículo 11 Literal b) en la Decisión 584 del Instrumento Andino de Seguridad y Salud en el Trabajo que cita es obligatorio: “Identificar y evaluar los riesgos, en forma inicial y periódicamente, con la finalidad de planificar adecuadamente las acciones preventivas, mediante sistemas de vigilancia epidemiológica ocupacional específicos u otros sistemas similares, basados en mapa de riesgo” (Ministerio de Relaciones Laborales, 2013).

En función a lo previamente descrito, el Estado y la sociedad deben procurar generar ambientes libres de riesgo laboral, y por ende se deben brindar los elementos para que ellos puedan generar tales contextos, siendo así la sociedad misma y las compañías grandes beneficiarias manteniendo la integridad física y mental de sus empleados, proveyendo ambientes laborales cordiales que incrementen mejores resultados dentro de las organizaciones.

Capítulo II. Metodología

Diseño de Investigación

El análisis de la Incidencia del Síndrome de *Burnout* en la calidad de vida laboral de contadores en firmas auditoras de Guayaquil se basa en un diseño metodológico de índole observacional, ya que, acorde a autores como Llanos (2013) delimita el estudio a situaciones y especificaciones del artículo de análisis y todos los detalles que forman parte del contexto, enfocándose únicamente a observar el conjunto de datos que se poseen para la mejor comprensión y determinación de soluciones y/o conclusiones. Tafur e Izaguirre (2016) también conceptualizaron que el diseño de investigación agrupa métodos y procesos empleados para aglomerar y estudiar las variables de la indagación.

En el estudio presentado, es preciso el empleo del diseño observacional ya que conforme las características de la información, en la que se expresa el contexto que experimentan los contadores de las firmas auditoras de la ciudad de Guayaquil en relación a la carga laboral que deriva en el síndrome de agotamiento, por lo que se observarán tales experiencias sin establecer variables que se sometan a experimentación, sino que se analizará la información recopilada para concluir ideas contundentes en función de la temática del síndrome de *burnout* y su impacto en la calidad de vida laboral de quienes trabajan en el área contable.

El diseño de investigación, además de ser observacional, será de carácter retrospectivo, palabra de raíces latinas que significa tomar en cuenta lo que sucedió con anterioridad (de los prefijos *retro*, que significa hacia atrás, *specere*, que quiere decir observar; adicional al sufijo *tivo*, que significa relación), ya que se enfocará en estudiar hechos predecesores, sea desde el punto de vista de recolección teórica o contextual, o al recopilar datos en tiempo presente que profundicen en experiencias pasadas, en este caso, identificando el agotamiento laboral que experimentan/han experimentado los contadores de la ciudad de Guayaquil.

La metodología además está diseñada transversalmente, ya que acorde a García (2017) un estudio transversal se encasilla de esta manera como forma de estudio observacional que indaga los datos de una población o su muestra representativa en

un período específico de tiempo, en este caso resultando en un análisis contemporáneo o presente de la problemática de estudio. Este diseño de investigación observacional, retrospectivo y transversal se acopla de mejor manera a las características del estudio, en función de la información exacta que se desea investigar con el objetivo de cimentar conclusiones que aporten a la comprensión y mejora de la situación problemática.

Tipo de Investigación

La investigación aplicada en este estudio es concluyente causal, la cual es una clase de investigación conclusiva que prioriza la obtención de evidencia en cuanto a una relación causa-efecto de determinado fenómeno, y que es empleada frecuentemente en pruebas de mercado para productos o proyectos nuevos o en general para la innovación de alguna situación (Llanos, 2013).

La investigación concluyente causal permite al indagador determinar las variables que son causas, también identificadas como variables independientes, y comprender cuáles son efectos, también denominadas variables dependientes, además de aquellas características que serán medidas para el análisis comparativo de los cambios en los efectos, de modo que se infiera la constitución de las variables independientes que permita la predicción de las variables dependientes. (Tafur e Izaguirre, 2016).

En el presente estudio de la incidencia del síndrome de *burnout* en la calidad de vida laboral de los contadores de las firmas auditoras de la ciudad de Guayaquil será indispensable este tipo de investigación ya que se acopla a las características inherentes de la misma, manipulando las variables independientes en un entorno bajo control de forma que se medirán los efectos que se suscitan en las variables dependientes.

Fuentes de Información

El estudio expuesto a lo largo de esta tesis no se pudiera ejecutar sin acceder a fuentes informativas que otorguen la exploración y descripción de datos relacionados al motivo de análisis. Las fuentes informativas primarias y secundarias son

componentes esenciales para todo estudio ya que sin ellas no se pueden determinar conclusiones completas, y generalmente, no se puede describir la sección medular del tema que se desea publicar (García, 2017).

En el presente estudio se utilizan los dos tipos de información que existen, es decir fuentes primarias y secundarias. Las fuentes secundarias son el conjunto de todo tipo de indagación pre-existente que se ha recabado con anterioridad por otros literatos, sean estas fuentes documentos, revistas científicas, libros, páginas web, etc., de las que se recopilan datos mediante la investigación documental y bibliográfica.

No obstante, el estudio no se limita solamente al uso de fuentes secundarias, sino que además recolecta información de fuentes de información primaria para la mejor comprensión e inmutabilidad de los datos que se desean presentar. Es preciso recordar que las fuentes primarias son las que no han existido previamente por lo que deben ser recolectadas a través de instrumentos de indagación (Aragón, 2016).

Para el consecuente estudio, se opta por fuentes de información primaria caracterizadas por encuestas a una muestra de contadores de las firmas auditoras de la ciudad de Guayaquil, de forma que se recolecte información de primera mano que sea utilizable para la determinación de conclusiones, empleando las opiniones y experiencias de hallados en la encuesta en referencia al tema estudiado.

Enfoque de Investigación

El enfoque de investigación del análisis de la incidencia del síndrome de *burnout* en la calidad de vida laboral de los contadores de firmas auditoras de la ciudad de Guayaquil es de carácter mixto ya que emplea datos cualitativos y cuantitativos para el desarrollo del estudio. Tafur e Izaguirre (2016) establecieron que el enfoque de indagación cualitativo comprende un enfoque natural en cuanto a la manera de interpretar el mundo; esto implica que los analistas cualitativos enfocan objetos en su ambiente natural, tratando de darle sentido o entender fenómenos en función de los significados atribuidos por los individuos.

García (2017) señala que el enfoque de indagación cualitativo es una metodología científica de observación para recabar datos que no son numéricos, por lo que se refiere a las características, conceptos, símbolos, significados, metáforas y

atributos descriptibles de objetos, y no a su recuento numérico o medida, respondiendo al cuándo y cómo acontece cierto fenómeno. En el estudio expuesto el enfoque cualitativo permitirá exponer la fundamentación teórica del síndrome de *burnout*, además de estudios académicos similares y un contexto desde el ámbito sectorial y legal, todos estos siendo datos no numéricos, que ayudan a extender y profundizar la investigación, evitando generalizar y enfatizando los detalles.

El complemento de este enfoque mixto, es el enfoque investigativo cuantitativo, según Llanos (2013) se encarga del manejo de datos que pueden ser cuantificables, es decir numéricos y medibles, que en el estudio presentado, tomarán la forma de encuestas a la muestra seleccionada de contadores de las firmas auditoras de la ciudad de Guayaquil.

Población y Muestra

Población

Acorde a Yates, Moore y Starnes (2003), una población estadística es la recopilación de todas las observaciones posibles o reales de las características en estudio; además incluye todos los elementos del conjunto de datos y las características medibles de la población, como la media y la desviación estándar, elementos conocidos también como parámetros.

Para el presente estudio, se seleccionó como población objeto de análisis a los contadores de la ciudad de Guayaquil, que acorde a datos provistos por el Colegio de Contadores del Guayas y del Ecuador (2020), en referencia a la información de su página institucional actualizada, refleja que en la urbe porteña existen 15.756 contadores afiliados entre Contadores Públicos Autorizados y Contadores Bachilleres Autorizados, en una edad entre 22 a 45 años, quienes serán los beneficiarios del estudio expuesto. De estos individuos, se tiene conocimiento que 920 de ellos laboran en las firmas auditoras nacionales y extranjeras de la ciudad de Guayaquil, acorde a datos provistos por Mendoza (2020).

Gracias al abordaje de estos sujetos se identificarán las variables de estudio, es decir el síndrome de *burnout* y el desempeño laboral, a través de una encuesta adaptada

que engloba el reconocimiento de estas dos variables, basada en el *Maslach Burnout Inventory* (MBI) y en la Autoevaluación de Desempeño de Chiavenato (2011)

Muestra

Siendo un subconjunto de la población, la muestra estadística representa el extracto de la población o universo que revela con exactitud las características que se desean conocer dentro del contexto investigativo. Ante la dificultad de manejar un número considerable de individuos, por grandes costos operativos, limitaciones geográficas o de tiempo, la muestra estadística permite manejar una cantidad representativa de la población con mayor facilidad y el mismo nivel de fiabilidad de datos obtenidos.

Esto permite la medición de las características que se pretende indagar de la población objetivo, bajo el apoyo en técnicas de muestreo, ya que las poblaciones por lo general comparten alguna característica común que reúne a sus individuos, el análisis de una muestra o porción de esta población permite identificar tales características específicas. Acorde a Freeman y Purves (1998), el muestreo es el proceso de seleccionar la muestra de la población.

En el muestreo probabilístico, las unidades de población no pueden seleccionarse a discreción del investigador. Esto puede tratarse siguiendo ciertos procedimientos que asegurarán que cada unidad de la población consista en una probabilidad fija que se incluya en la muestra, llamándose muestreo aleatorio simple (Yates et al., 2003).

A causa de que el tamaño de la población es inferior a 100.000 individuos, o sea es finita, la cual se conoce como población contable, es decir la población de todos los individuos u objetos que son finitos, se aplicará la fórmula finita del muestreo probabilístico aleatorio simple:

$$n = \frac{Z^2(p \times q)}{e^2 + \frac{(p \times q) \times Z^2}{N}}$$

- n = tamaño de la muestra
- N = tamaño de la población = 920
- Z = nivel de confianza (95%) = 1,96

- $p \times q = 0.25$
- $e = \text{error de estimación aceptado (10\%)} = 0,10$

$$n = \frac{0.25 \times 1.96^2}{0,10^2 + \frac{0.25 \times 1.96^2}{15756}}$$

$$n = 88$$

La muestra de estudio para encuestas de burnout y desempeño consta de 88 contadores de las firmas auditoras de la ciudad de Guayaquil.

Cuestionario para la Identificación de la Variable Independiente: Burnout

Este cuestionario *Maslach Burnout Inventory* (MBI) (Maslach, 1986) está constituido por 22 ítems en forma de afirmaciones, sobre los sentimientos y actitudes del profesional en su trabajo y hacia sus compañeros, teniendo como función medir el desgaste profesional. Este test pretende medir la frecuencia y la intensidad con la que se sufre el *burnout*; gracias a la adaptación de este test se podrán medir tres dimensiones del síndrome de *burnout*:

1. Sub-escala de agotamiento o cansancio emocional. Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo. Consta de 9 preguntas (1, 2, 3, 6, 8, 13, 14,16, 20.) Puntuación máxima 54.

2. Sub-escala de despersonalización. Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes, frialdad y distanciamiento. Está formada por 5 ítems (5, 10, 11, 15, 22.) Puntuación máxima 30.

3. Sub-escala de realización personal. Evalúa los sentimientos de auto-eficiencia y realización personal en el trabajo. Se compone de 8 ítems (4, 7, 9, 12, 17, 18, 19, 21.) Puntuación máxima 48.

Rangos de medida de la escala de Likert

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 = Unas pocas veces a la semana.
- 6 = Todos los días.

Cálculo de puntuaciones

Para el cálculo de puntuaciones del síndrome de Burnout, se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Tabla 2

Cálculo de puntuaciones para síndrome de burnout

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	Menos de 34

Nota: Tomado de Maslach (1986). Maslach Burnout Inventory (MBI)

Valoración de puntuaciones

Altas puntuaciones en las dos primeras sub-escalas y bajas en la tercera definen el síndrome de *burnout*, donde además se deberán analizar de manera detallada los distintos aspectos para determinar el Grado del Síndrome de *Burnout*, que puede ser más o menos severo dependiendo de si los indicios aparecen en uno, dos o tres ámbitos; y de la mayor o menor diferencia de los resultados con respecto a los valores de referencia que marcan los indicios del síndrome. Este análisis de aspectos e ítems puede orientar sobre los puntos fuertes y débiles de cada uno en su labor contable:

Tabla 3

Valoración de puntuaciones para síndrome de burnout

	BAJO	MEDIO	ALTO
CANSANCIO EMOCIONAL	0-18	19-26	27-54

DESPERSONALIZACIÓN	0-50	6-9	10-30
REALIZACIÓN PERSONAL	0-33	34-39	40-56

Nota: Tomado de Maslach (1986). Maslach Burnout Inventory (MBI)

Cuestionario para la Identificación de la Variable Dependiente: Desempeño

El cuestionario *Autoevaluación de Desempeño* de Chiavenato (2011) está constituido por 15 ítems en forma de afirmaciones, sobre la autoevaluación del profesional en su trabajo, teniendo como función medir el desempeño laboral. Este test pretende medir la productividad laboral, la eficacia y la eficiencia del trabajo desarrollado por el contador; gracias a la adaptación de este test se podrán medir tres dimensiones del desempeño laboral:

1. Sub-escala de Productividad laboral. Valora la capacidad del individuo en cuánto a sus labores asignadas. Consta de 5 preguntas (23, 24, 25, 26, 27) Puntuación máxima 30.

2. Sub-escala de Eficacia. Valora el nivel de consecución de metas y objetivos. Está formada por 5 ítems (28, 29, 30, 31, 32) Puntuación máxima 30.

3. Sub-escala de Eficiencia. Evalúa la relación entre los recursos utilizados en un proyecto y los logros conseguidos con el mismo. Se compone de 8 ítems (33, 34, 35, 36, 37) Puntuación máxima 30.

Rangos de medida de la escala de Likert

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 = Unas pocas veces a la semana.

6 = Todos los días.

Cálculo de puntuaciones

Para el cálculo de puntuaciones de desempeño, se suman las respuestas dadas a los ítems que se señalan:

Tabla 4

Cálculo de puntuaciones para evaluación de desempeño

Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Buen desempeño
Productividad laboral	23, 24, 25, 26, 27	Más de 20
Eficacia	28, 29, 30, 31, 32	Más de 20
Eficiencia	33, 34, 35, 36, 37	Más de 20

Nota: Chiavenato (2011). Autoevaluación de desempeño

Tabla 5

Cuestionario burnout – desempeño (Parte A)

Ítem	Burnout	Puntuación
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.	
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo.	
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado.	
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros/as.	
5	Creo que estoy tratando a algunos compañeros/as como si fueran objetos impersonales.	
6	Siento que trabajar todo el día con mis compañeros/as supone un gran esfuerzo y me cansa.	
7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros	
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo.	
9	Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros/as.	
10	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión de contador.	
11	Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.	

Nota: Tomado de Maslach (1986). Maslach Burnout Inventory (MBI); Chiavenato (2011). Autoevaluación de desempeño. Cuestionario adaptado por las autoras

Tabla 6

Cuestionario burnout – desempeño (Parte A)

Ítem	Burnout	Puntuación
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo.	
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo.	
14	Creo que trabajo demasiado.	

- 15 No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros/as
- 16 Trabajar directamente con clientes me produce estrés
- 17 Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros/as.
- 18 Me siento motivado después de trabajar en contacto con compañeros/as.
- 19 Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo.
- 20 Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.
- 21 En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma
- 22 Creo que los compañeros/as me culpan de algunos de sus problemas

Nota: Tomado de Maslach (1986). Maslach Burnout Inventory (MBI); Chiavenato (2011). Autoevaluación de desempeño. Cuestionario adaptado por las autoras

Tabla 7
Cuestionario Burnout – Desempeño (parte b)

Ítem	Desempeño	Puntuación
23	Logro eficientemente las tareas asignadas	
24	Cumplo con eficacia las tareas asignadas	
25	Mi producción es la establecida por los acuerdos de mis empleadores	
26	Cumplo con las metas establecidas por mis empleadores	
27	Contribuyo con el cumplimiento de los objetivos de mis empleadores	
28	Cumplo con las metas dentro del programa establecido	
29	Cumplo con las tareas asignadas	
30	Conozco las funciones que se desarrollan en mi puesto de trabajo	
31	Logro desarrollar mi trabajo con calidad	
32	Culmino con las actividades que se me han asignado	
33	Las funciones que desempeño dentro de mi área de trabajo se encuentran orientadas a mi carrera profesional	
34	El conocimiento técnico que poseo es aplicable a las tareas asignadas	
35	Coopero con las actividades ajenas a mis funciones	
36	Me adapto con rapidez a los cambios que se generan en mi entorno laboral	
37	Realizo las tareas asignadas en un tiempo óptimo	

Nota: Tomado de Maslach (1986). Maslach Burnout Inventory (MBI); Chiavenato (2011). Autoevaluación de desempeño. Cuestionario adaptado por las autoras

Herramientas de investigación

Herramientas cuantitativas

En el estudio presentado se emplearán herramientas de información cualitativa y cuantitativa, ya que estas permitirán la cuantificación de hallazgos, otorgándoles validez estadística; estas herramientas poseen estructuras detalladas para aplicarse a

grandes poblaciones de individuos, teniendo menor profundidad. Este tipo de herramientas es necesario ya que se abordará a una proporción de los sujetos de estudio, es decir los contadores de las firmas auditoras de la ciudad de Guayaquil para averiguar aspectos puntuales de su comportamiento en relación al agotamiento que experimentan a causa de la carga laboral que representa el trabajo contable y como esto incide en su desempeño.

Encuesta

En el caso expuesto se empleará la encuesta como herramienta de investigación cuantitativa, puesto que a través del cuestionario propuesto, se podrá interrogar a los sujetos de estudio, disponiendo diversas preguntas basadas en las encuestas de *Maslach* y *Chiavenato*, que permitirán identificar comportamiento, actitudes, motivaciones, intenciones y demás características demográficas que en conjunto permitirán construir un esquema informativo de lo que se desea averiguar, en este caso la incidencia del síndrome de *burnout* en el desempeño de los contadores de las firmas auditoras de Guayaquil.

Tipo de Muestreo

El tipo de muestreo empleado en este estudio es el muestreo probabilístico aleatorio simple, ya que la intencionalidad del análisis y las características de la población orientan a que se aprovechen las propiedades de este tipo de muestro, que comprende el hecho de que todos los sujetos de la población de estudio tengan la misma probabilidad de ser escogidos, y que todas las muestras de equivalente proporción sean igualmente probables; dado que la población es finita (920 contadores) acorde a datos provistos por Mendoza (2020), se emplea la fórmula finita de muestreo probabilístico aleatorio simple.

Análisis de Datos

Los análisis de datos comprenden el empleo de técnicas de naturaleza estadística y de investigación de índole cualitativa para la comprensión de la información recolectada en el campo. En el estudio presentado se empleará como instrumento de análisis de datos el software utilitario Excel, del paquete Microsoft

Office, además del software SPSS *Statistics* de IBM. Para la redacción del documento se ha empleado el software Word, de Microsoft Office.

Técnica de Análisis

En el análisis de la incidencia del síndrome de *burnout* en el desempeño laboral de los contadores de las firmas auditoras de Guayaquil se emplearán tanto técnicas descriptivas, que consistirán en la recopilación, exposición y descripción de los datos hallados gracias al cuestionario de las encuestas, y técnicas inferenciales, las cuales permitirán determinar conclusiones y emitir sugerencias referentes a la población de estudio tomando en cuenta únicamente los datos hallados gracias a la muestra.

Capítulo III. Resultados

En esta sección se presentan los hallazgos estadísticos de las encuestas realizadas a los contadores y auditores de las firmas auditoras de la ciudad de Guayaquil, de modo que se ha podido identificar su comportamiento en función de las variables que se desean identificar, esto es síndrome de burnout y desempeño.

Tabla 8
Tipo de Sexo

Sexo	Muestra	
	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	56	64%
Femenino	32	36%
Total	88	100%

Figura 1.
Tipo de Sexo

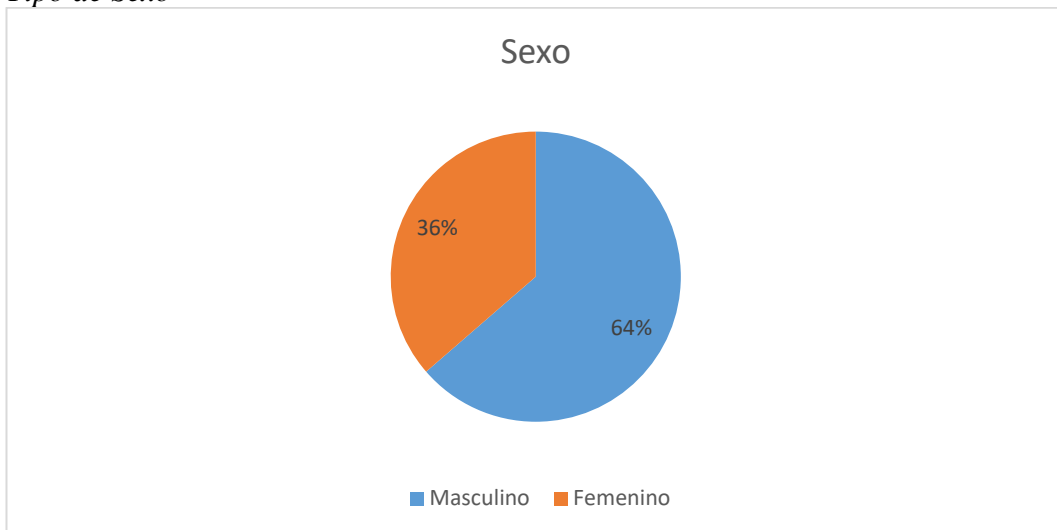


Tabla 9

Rango de edad

Edad	Muestra	
	Frecuencia	Porcentaje
22-30	36	41%
31-35	42	48%
36-45	10	11%
Total	88	100%

Figura 2.

Rango de edad

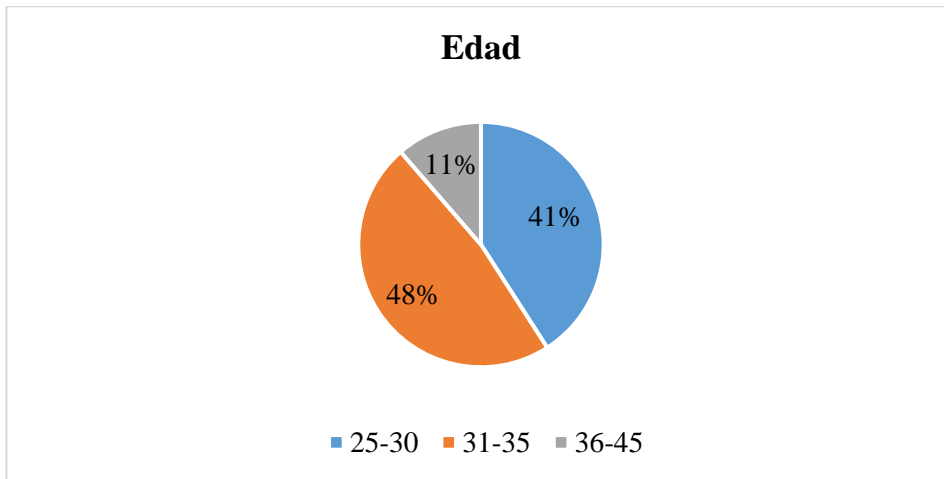


Tabla 10

Tipo de cargo

Cargo	Muestra	
	Frecuencia	Porcentaje
Auditor Junior	18	20%
Auditor Senior	58	66%
Supervisor	12	14%
Total	88	100%

Figura 3.

Tipo de cargo

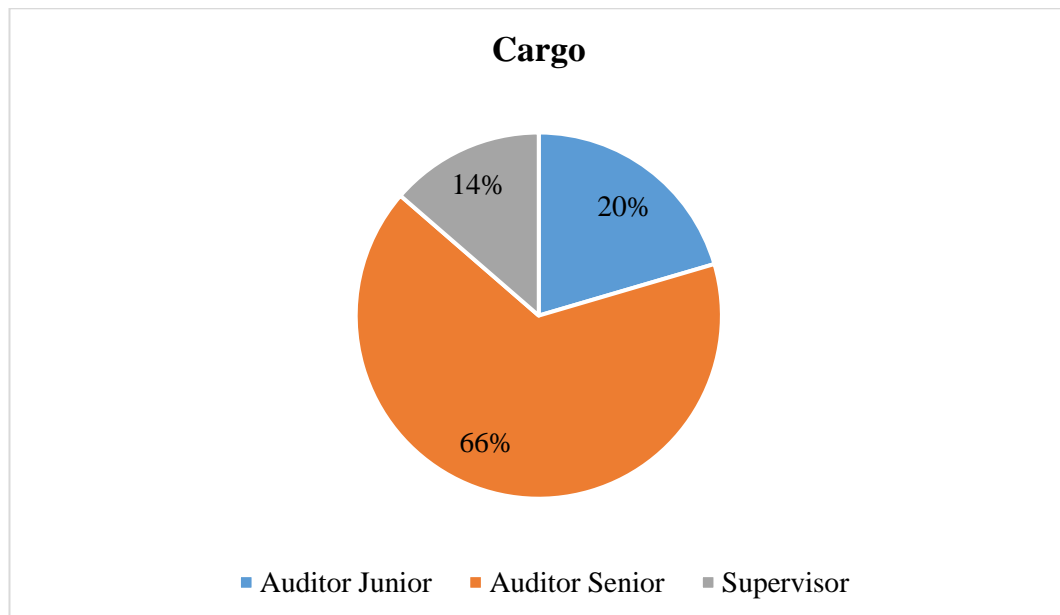


Tabla 11*Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo*

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 1	Todos los días	40	45%
	Unas pocas veces a la semana	20	23%
	Una vez a la semana	10	11%
	Unas pocas veces al mes	8	9%
	Una vez al mes o menos	5	6%
	Pocas veces al año	2	2%
	Nunca	3	3%
	Total	88	100%

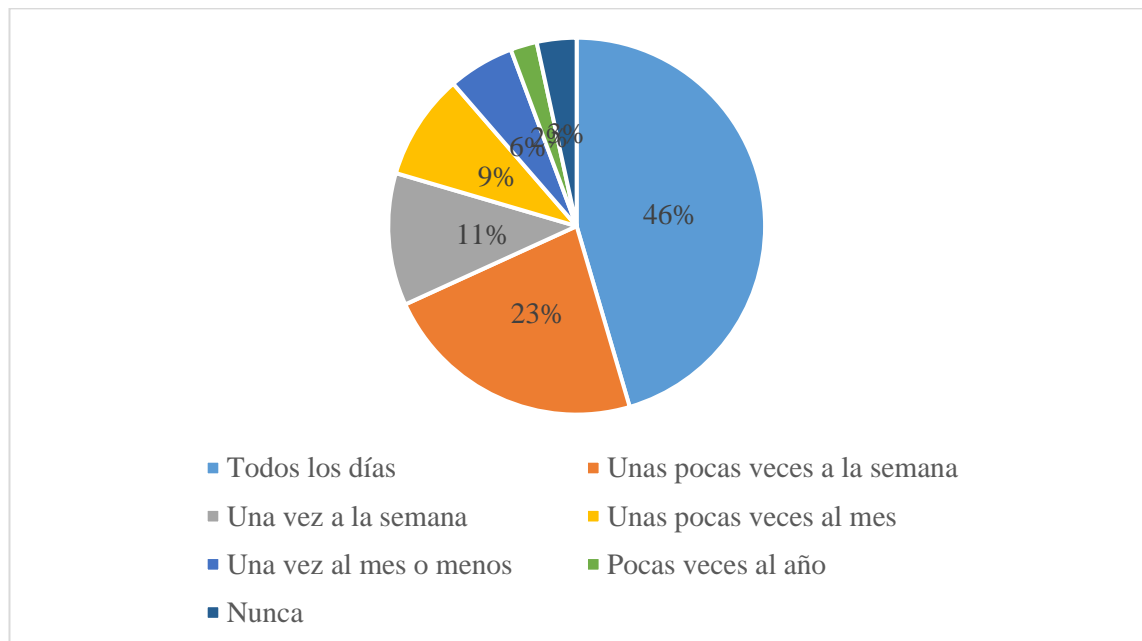
Figura 4.*Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo*

Tabla 12*Me siento cansado al final de la jornada de trabajo*

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 2	Todos los días	38	43%
	Unas pocas veces a la semana	21	24%
	Una vez a la semana	11	13%
	Unas pocas veces al mes	6	7%
	Una vez al mes o menos	7	8%
	Pocas veces al año	1	1%
	Nunca	4	5%
	Total	88	100%

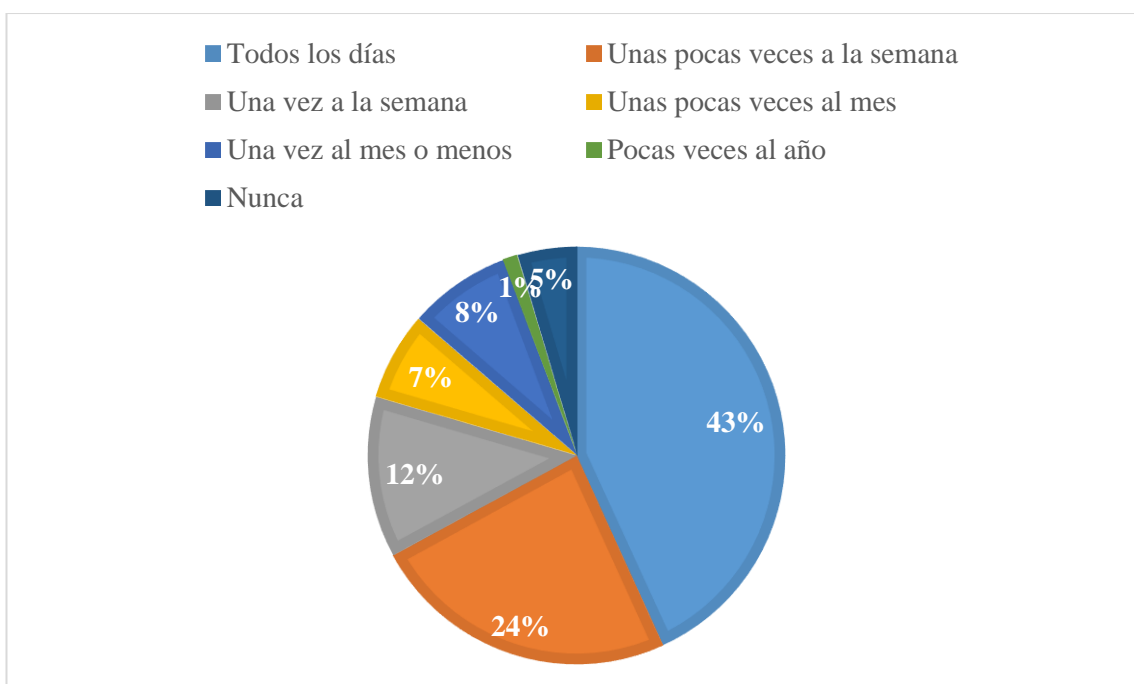
Figura 5.*Me siento cansado al final de la jornada de trabajo*

Tabla 13

Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 3	Todos los días	35	40%
	Unas pocas veces a la semana	24	27%
	Una vez a la semana	10	11%
	Unas pocas veces al mes	7	8%
	Una vez al mes o menos	7	8%
	Pocas veces al año	1	1%
	Nunca	4	5%
	Total	88	100%

Figura 6.

Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado

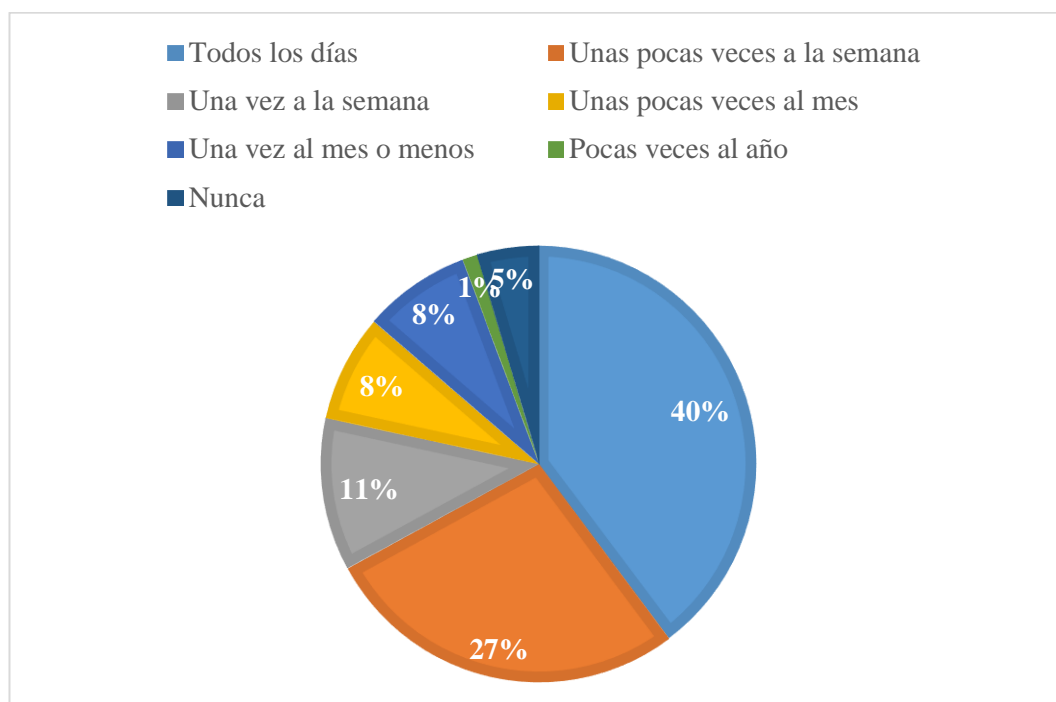


Tabla 14*Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros/as*

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 4	Todos los días	12	14%
	Unas pocas veces a la semana	15	17%
	Una vez a la semana	13	15%
	Unas pocas veces al mes	16	18%
	Una vez al mes o menos	9	10%
	Pocas veces al año	11	13%
	Nunca	12	14%
	Total	88	100%

Figura 7.*Tengo facilidad para comprender como se sienten mis compañeros/as*

Tabla 15

Creo que estoy tratando a algunos compañeros/as como si fueran objetos impersonales

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 5	Todos los días	10	11%
	Unas pocas veces a la semana	11	13%
	Una vez a la semana	13	15%
	Unas pocas veces al mes	16	18%
	Una vez al mes o menos	10	11%
	Pocas veces al año	13	15%
	Nunca	15	17%
	Total	88	100%

Figura 8.

Creo que estoy tratando a algunos compañeros/as como si fueran objetos impersonales

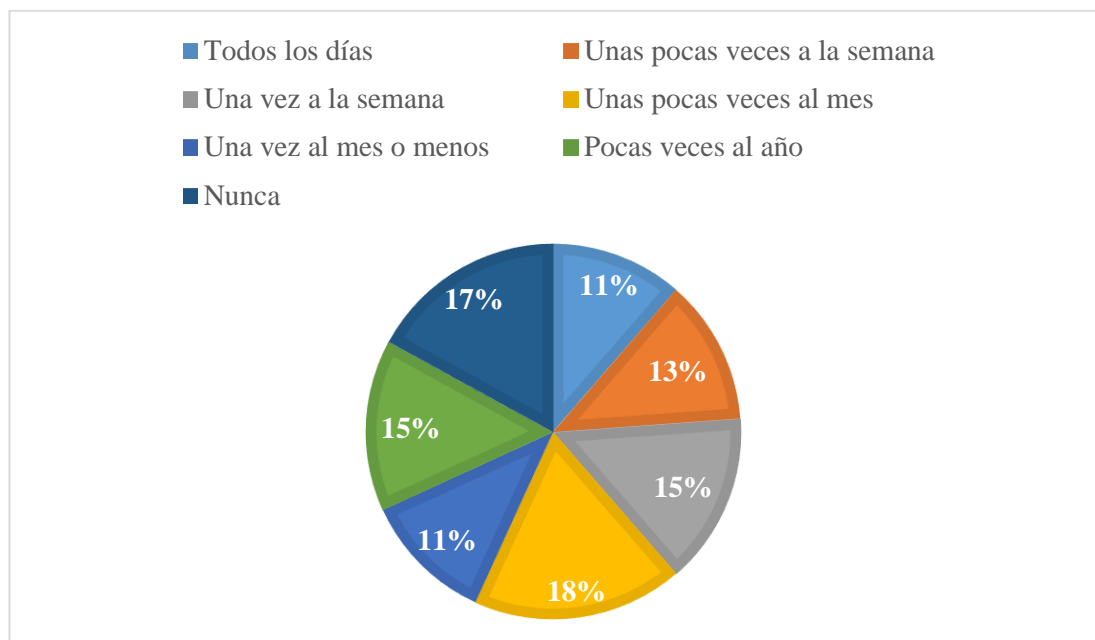


Tabla 16

Siento que trabajar todo el día con mis compañeros/as supone un gran esfuerzo y me cansa

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 6	Todos los días	40	45%
	Unas pocas veces a la semana	17	19%
	Una vez a la semana	11	13%
	Unas pocas veces al mes	9	10%
	Una vez al mes o menos	6	7%
	Pocas veces al año	3	3%
	Nunca	2	2%
	Total	88	100%

Figura 9.

Siento que trabajar todo el día con mis compañeros/as supone un gran esfuerzo y me cansa

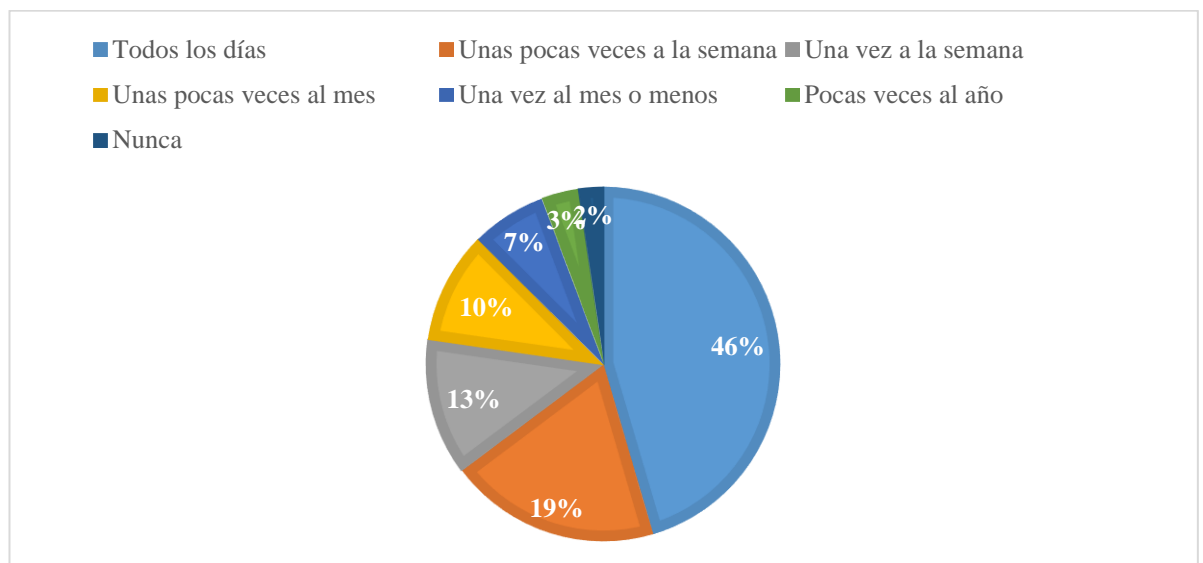


Tabla 17

Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros/as

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 7	Todos los días	25	28%
	Unas pocas veces a la semana	20	23%
	Una vez a la semana	15	17%
	Unas pocas veces al mes	12	14%
	Una vez al mes o menos	7	8%
	Pocas veces al año	6	7%
	Nunca	3	3%
	Total	88	100%

Figura 10.

Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros/as

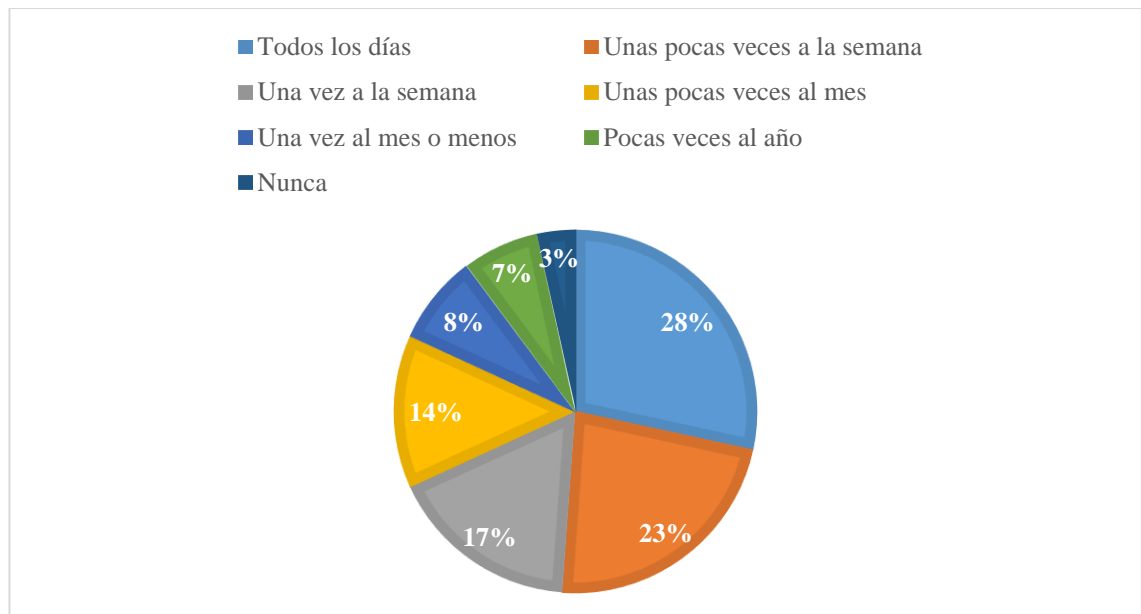


Tabla 18

Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 8	Todos los días	50	57%
	Unas pocas veces a la semana	20	23%
	Una vez a la semana	9	10%
	Unas pocas veces al mes	5	6%
	Una vez al mes o menos	3	3%
	Pocas veces al año	1	1%
	Nunca	0	0%
	Total	88	100%

Figura 11.

Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo

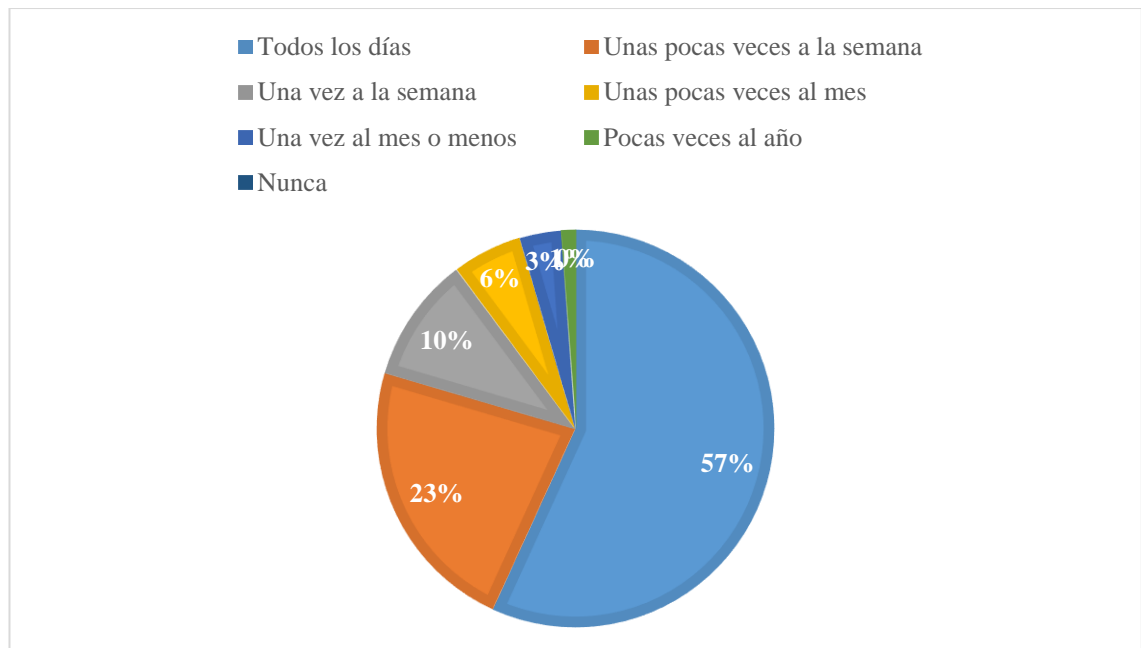


Tabla 19

Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros/as

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 9	Todos los días	20	23%
	Unas pocas veces a la semana	15	17%
	Una vez a la semana	10	11%
	Unas pocas veces al mes	13	15%
	Una vez al mes o menos	19	22%
	Pocas veces al año	7	8%
	Nunca	4	5%
	Total	88	100%

Figura 12.

Creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis compañeros/as

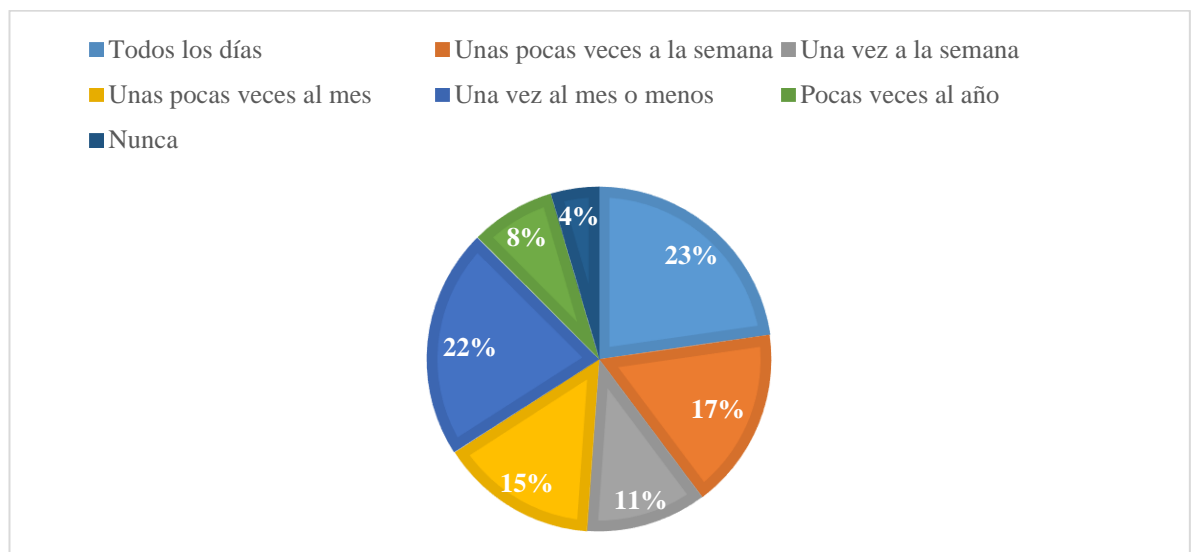


Tabla 20*Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión de contador*

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 10	Todos los días	40	45%
	Unas pocas veces a la semana	22	25%
	Una vez a la semana	10	11%
	Unas pocas veces al mes	6	7%
	Una vez al mes o menos	5	6%
	Pocas veces al año	2	2%
	Nunca	3	3%
	Total	88	100%

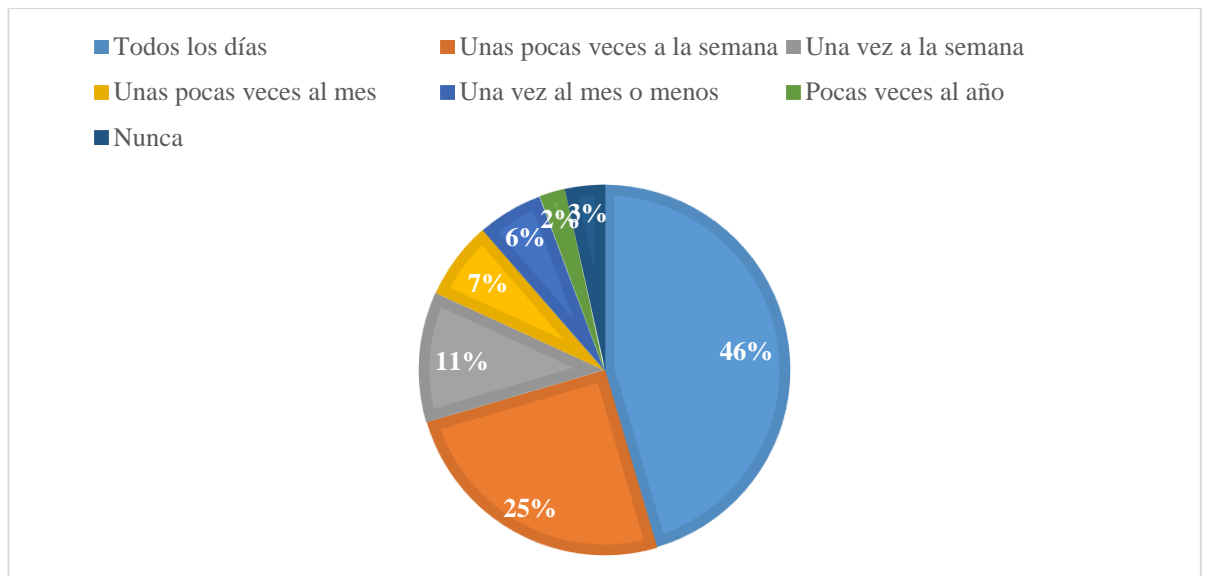
Figura 13.*Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión de contador*

Tabla 21*Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente*

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 11	Todos los días	48	55%
	Unas pocas veces a la semana	22	25%
	Una vez a la semana	8	9%
	Unas pocas veces al mes	6	7%
	Una vez al mes o menos	3	3%
	Pocas veces al año	1	1%
	Nunca	0	0%
	Total	88	100%

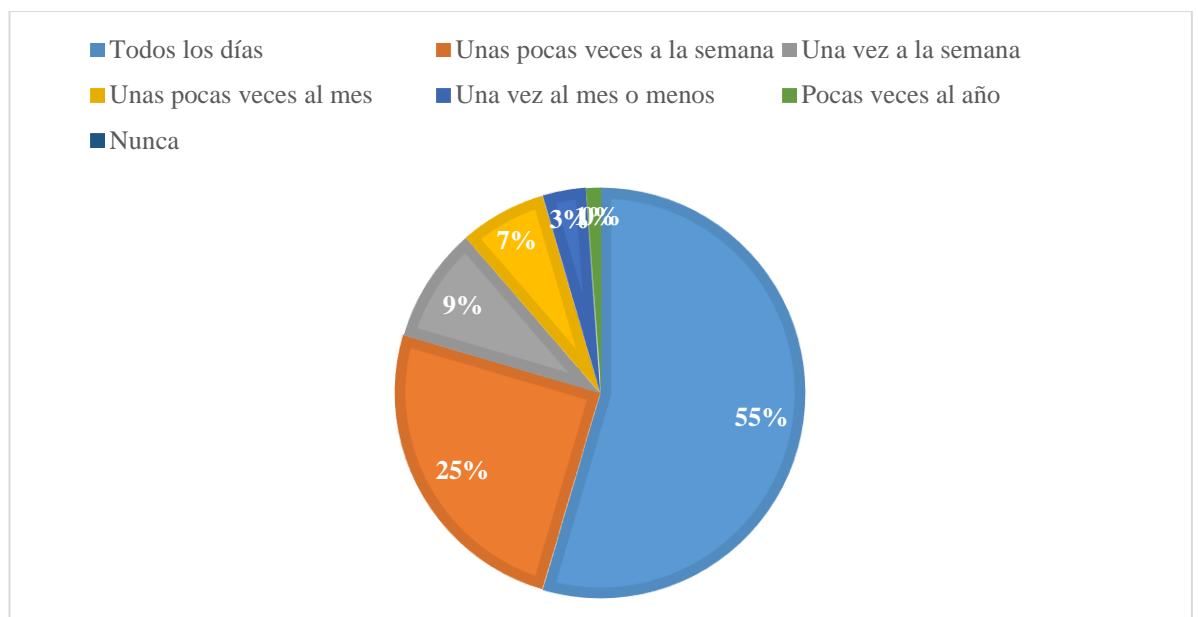
Figura 14.*Pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente*

Tabla 22*Me siento con mucha energía en mi trabajo*

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 12	Todos los días	3	3%
	Unas pocas veces a la semana	2	2%
	Una vez a la semana	4	5%
	Unas pocas veces al mes	7	8%
	Una vez al mes o menos	9	10%
	Pocas veces al año	25	28%
	Nunca	38	43%
	Total	88	100%

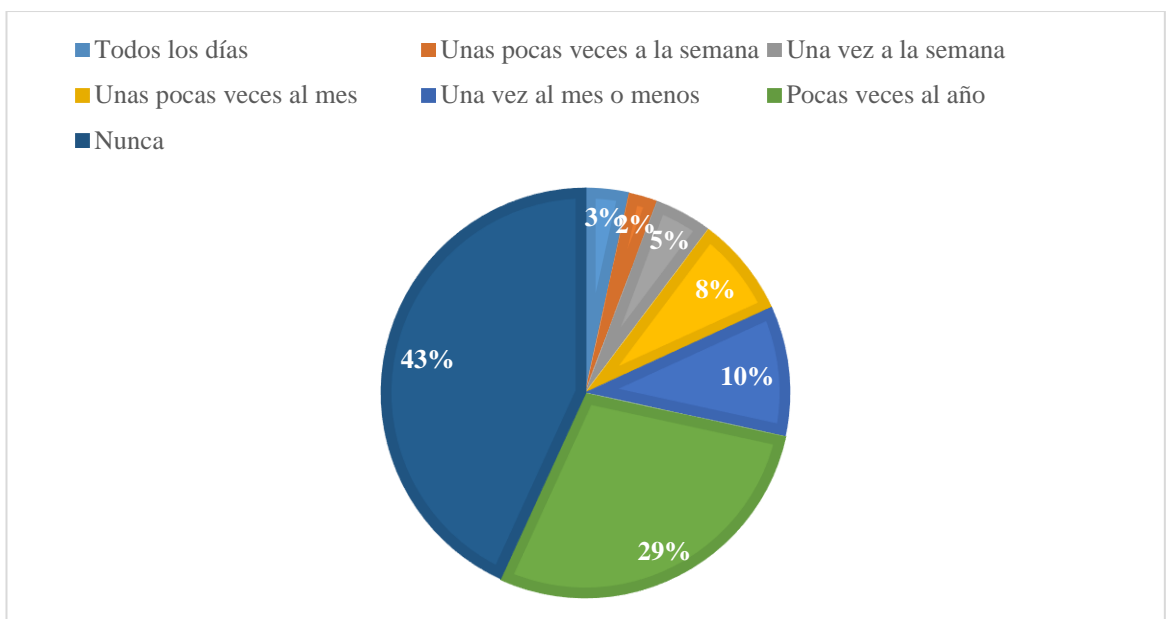
Figura 15.*Me siento con mucha energía en mi trabajo*

Tabla 23

Me siento frustrado/a en mi trabajo

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 13	Todos los días	49	56%
	Unas pocas veces a la semana	20	23%
	Una vez a la semana	9	10%
	Unas pocas veces al mes	5	6%
	Una vez al mes o menos	3	3%
	Pocas veces al año	1	1%
	Nunca	1	1%
	Total	88	100%

Figura 16.

Me siento frustrado/a en mi trabajo

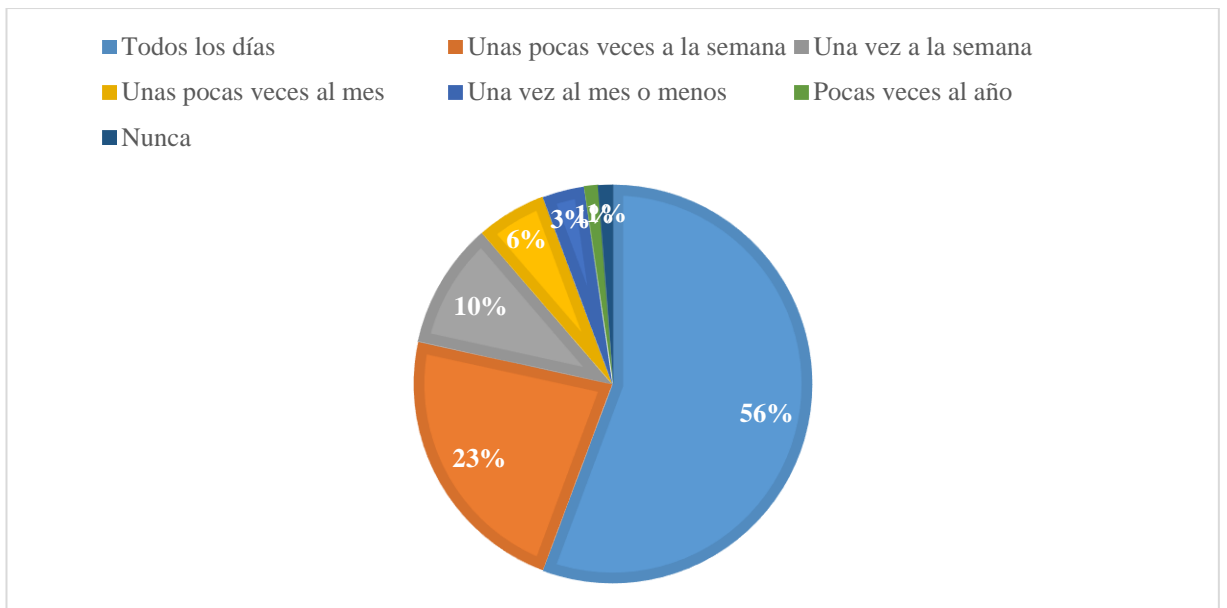


Tabla 24*Creo que trabajo demasiado*

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 14	Todos los días	50	57%
	Unas pocas veces a la semana	20	23%
	Una vez a la semana	9	10%
	Unas pocas veces al mes	5	6%
	Una vez al mes o menos	3	3%
	Pocas veces al año	1	1%
	Nunca	0	0%
	Total	88	100%

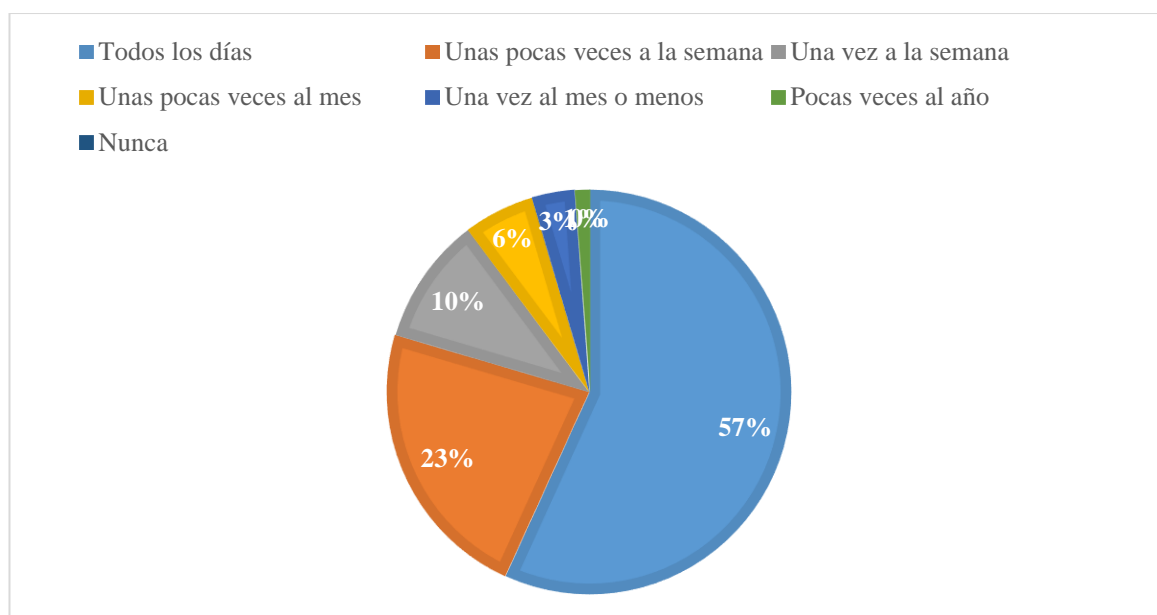
Figura 17.*Creo que trabajo demasiado*

Tabla 25

No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros/as

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 15	Todos los días	25	28%
	Unas pocas veces a la semana	24	27%
	Una vez a la semana	15	17%
	Unas pocas veces al mes	11	13%
	Una vez al mes o menos	8	9%
	Pocas veces al año	2	2%
	Nunca	3	3%
	Total	88	100%

Figura 18.

No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis compañeros/as

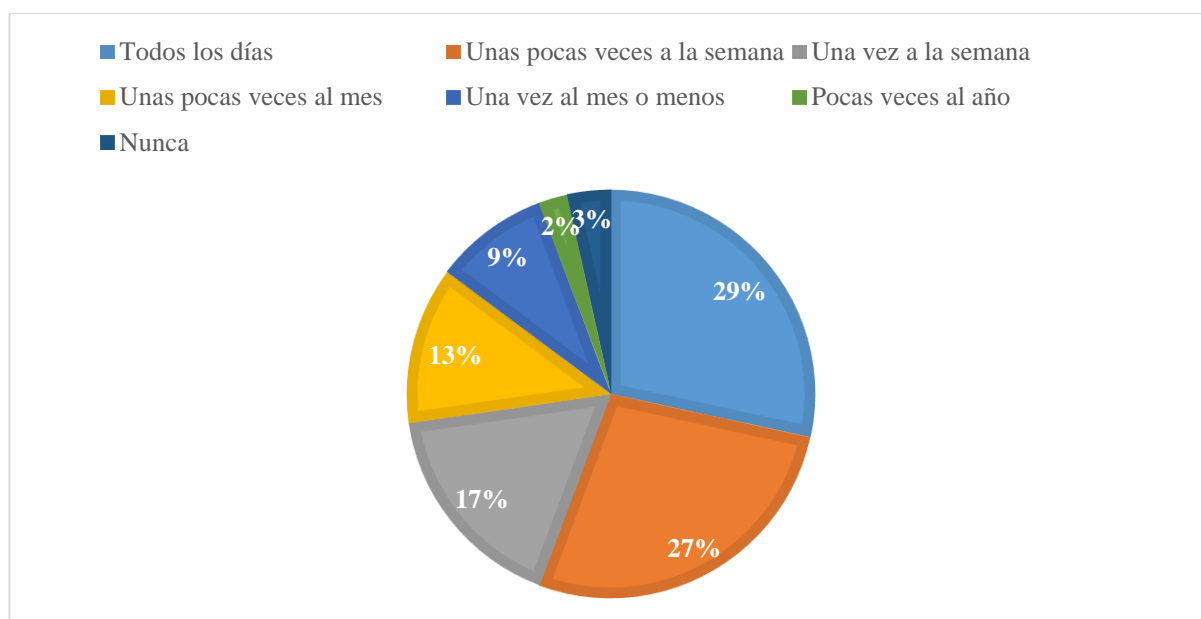


Tabla 26*Trabajar directamente con clientes me produce estrés*

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 16	Todos los días	50	57%
	Unas pocas veces a la semana	20	23%
	Una vez a la semana	9	10%
	Unas pocas veces al mes	5	6%
	Una vez al mes o menos	3	3%
	Pocas veces al año	1	1%
	Nunca	0	0%
	Total	88	100%

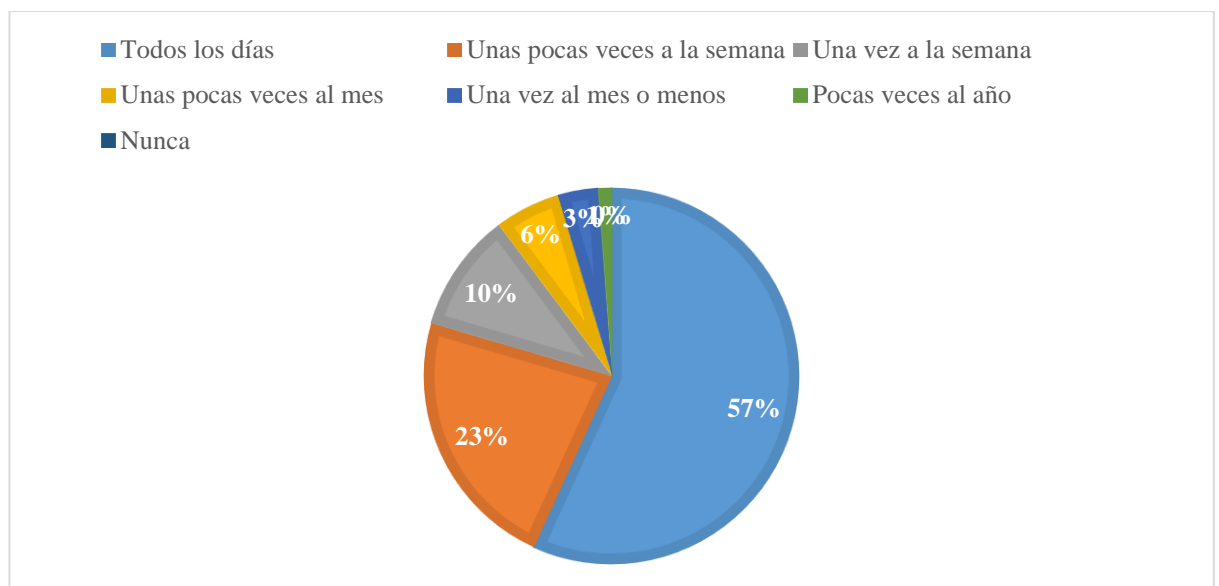
Figura 19.*Trabajar directamente con clientes me produce estrés*

Tabla 27*Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros/as*

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 17	Todos los días	7	8%
	Unas pocas veces a la semana	1	1%
	Una vez a la semana	3	3%
	Unas pocas veces al mes	25	28%
	Una vez al mes o menos	24	27%
	Pocas veces al año	20	23%
	Nunca	8	9%
	Total	88	100%

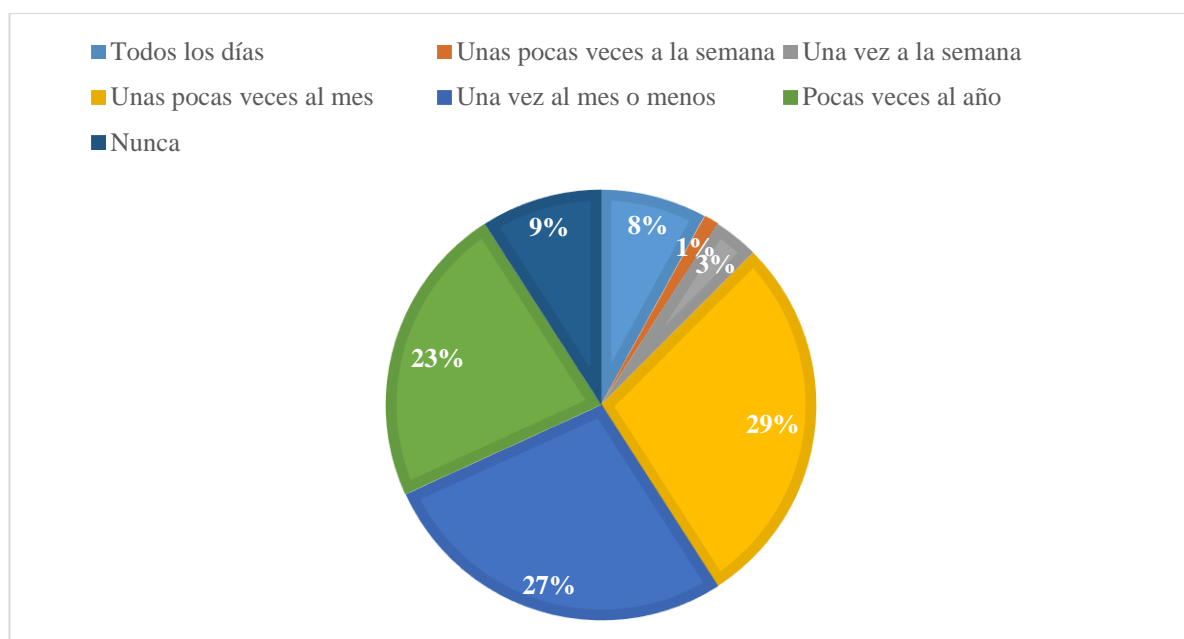
Figura 20.*Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros/as*

Tabla 28*Me siento motivado después de trabajar en contacto con compañeros/as*

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 18	Todos los días	12	14%
	Unas pocas veces a la semana	18	20%
	Una vez a la semana	18	20%
	Unas pocas veces al mes	22	25%
	Una vez al mes o menos	10	11%
	Pocas veces al año	4	5%
	Nunca	4	5%
	Total	88	100%

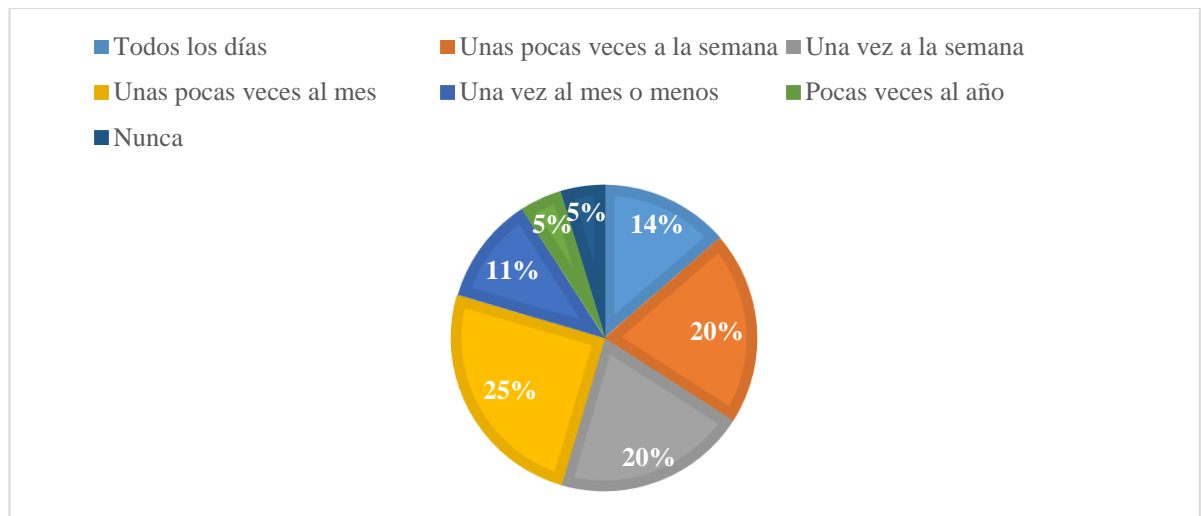
Figura 21.*Me siento motivado después de trabajar en contacto con compañeros/as*

Tabla 29*Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo*

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 19	Todos los días	12	14%
	Unas pocas veces a la semana	18	20%
	Una vez a la semana	18	20%
	Unas pocas veces al mes	22	25%
	Una vez al mes o menos	10	11%
	Pocas veces al año	4	5%
	Nunca	4	5%
	Total	88	100%

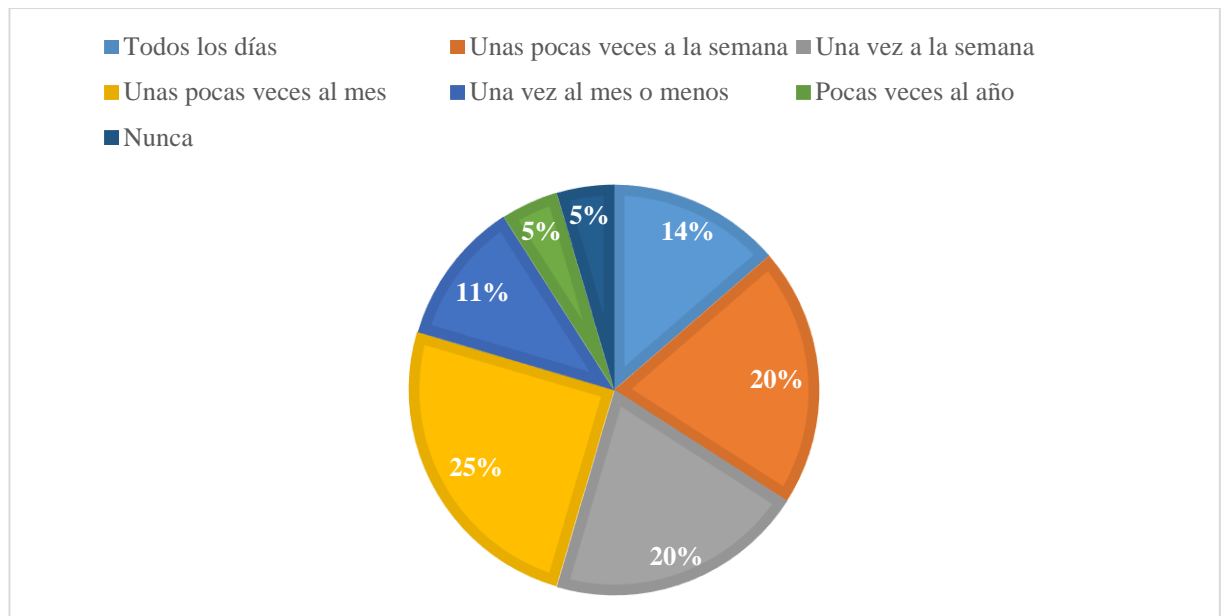
Figura 22.*Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo*

Tabla 30*Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades*

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 20	Todos los días	40	45%
	Unas pocas veces a la semana	18	20%
	Una vez a la semana	12	14%
	Unas pocas veces al mes	7	8%
	Una vez al mes o menos	6	7%
	Pocas veces al año	2	2%
	Nunca	3	3%
	Total	88	100%

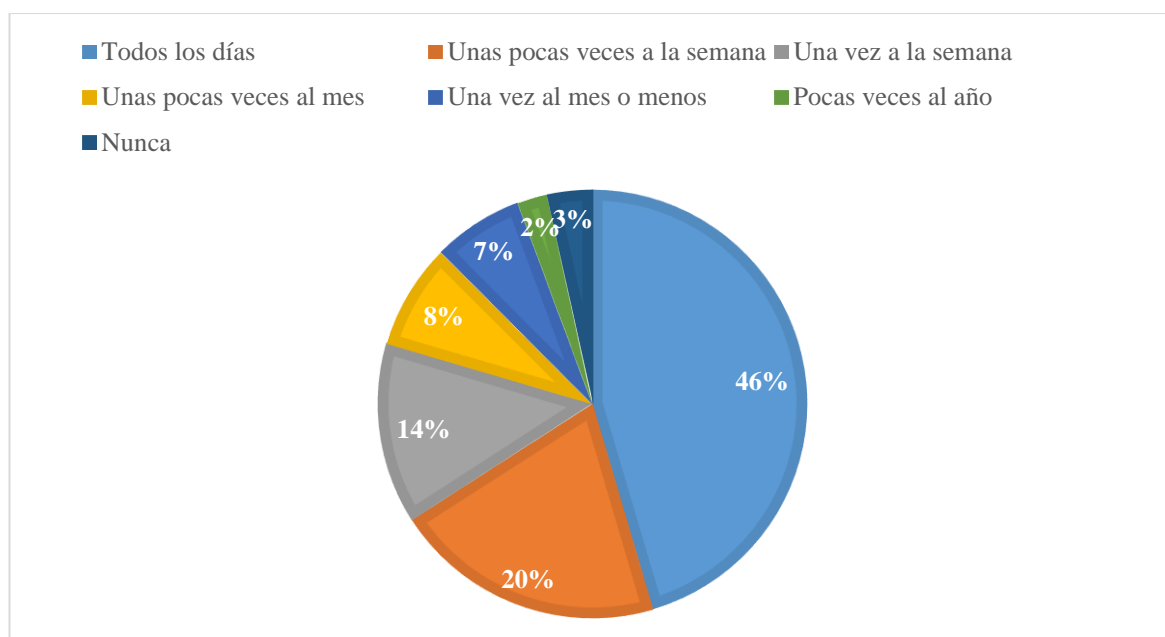
Figura 23.*Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades*

Tabla 31*En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma*

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 21	Todos los días	40	45%
	Unas pocas veces a la semana	20	23%
	Una vez a la semana	14	16%
	Unas pocas veces al mes	8	9%
	Una vez al mes o menos	4	5%
	Pocas veces al año	2	2%
	Nunca	0	0%
	Total	88	100%

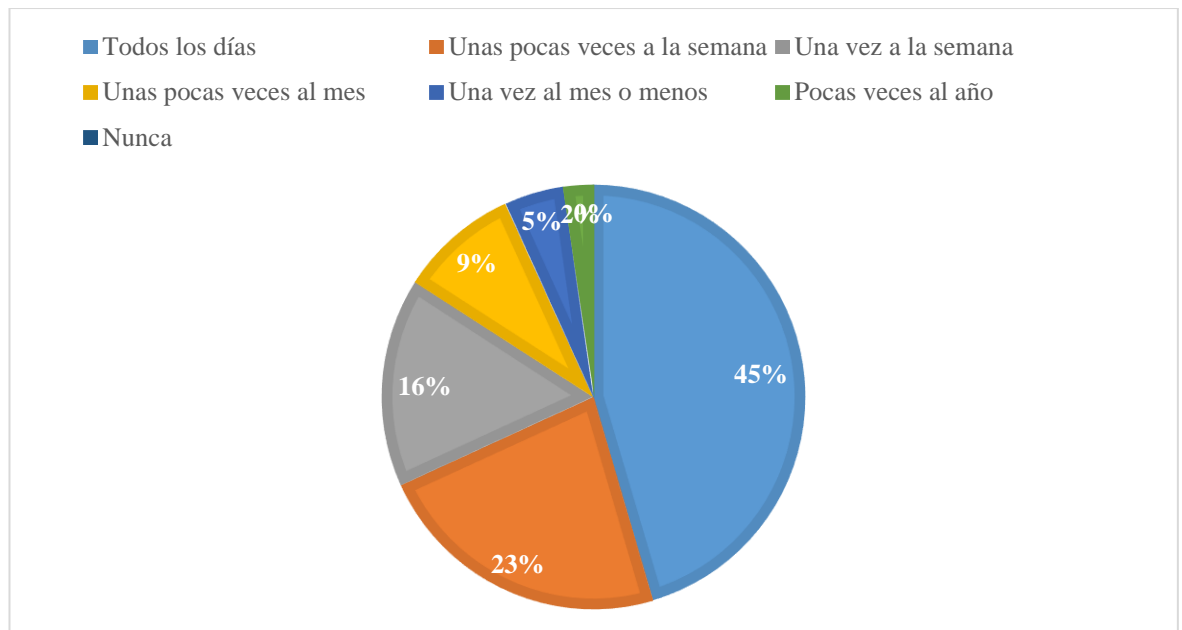
Figura 24.*En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma*

Tabla 32*Creo que los compañeros/as me culpan de algunos de sus problemas*

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 22	Todos los días	18	20%
	Unas pocas veces a la semana	20	23%
	Una vez a la semana	20	23%
	Unas pocas veces al mes	16	18%
	Una vez al mes o menos	9	10%
	Pocas veces al año	2	2%
	Nunca	3	3%
	Total	88	100%

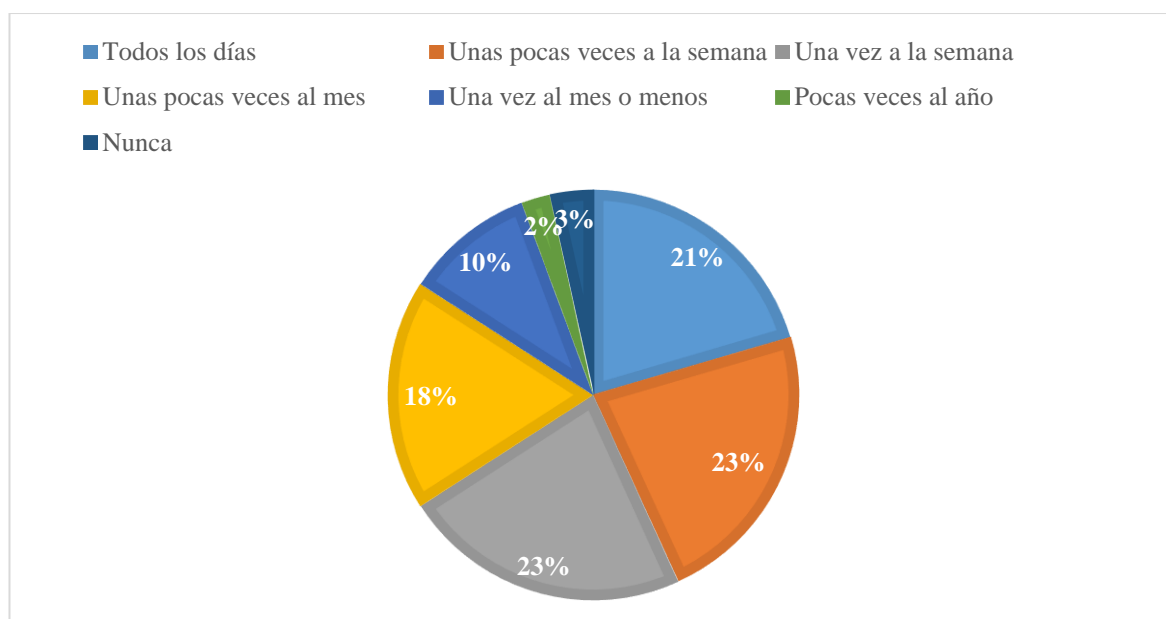
Figura 25.*Creo que los compañeros/as me culpan de algunos de sus problemas*

Tabla 33
Logro eficientemente las tareas asignadas

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 23	Todos los días	45	51%
	Unas pocas veces a la semana	20	23%
	Una vez a la semana	10	11%
	Unas pocas veces al mes	8	9%
	Una vez al mes o menos	4	5%
	Pocas veces al año	1	1%
	Nunca	0	0%
	Total	88	100%

Figura 26.
Logro eficientemente las tareas asignadas

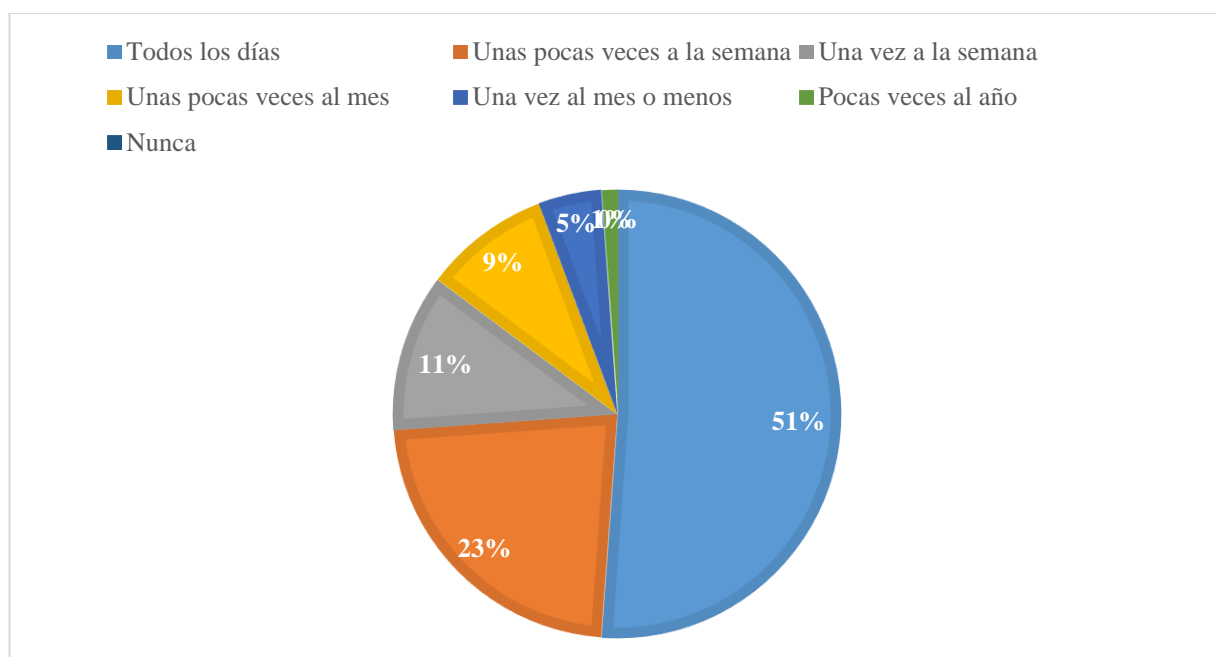


Tabla 34*Cumpla con eficacia las tareas asignadas*

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 24	Todos los días	45	51%
	Unas pocas veces a la semana	20	23%
	Una vez a la semana	10	11%
	Unas pocas veces al mes	8	9%
	Una vez al mes o menos	4	5%
	Pocas veces al año	1	1%
	Nunca	0	0%
	Total	88	100%

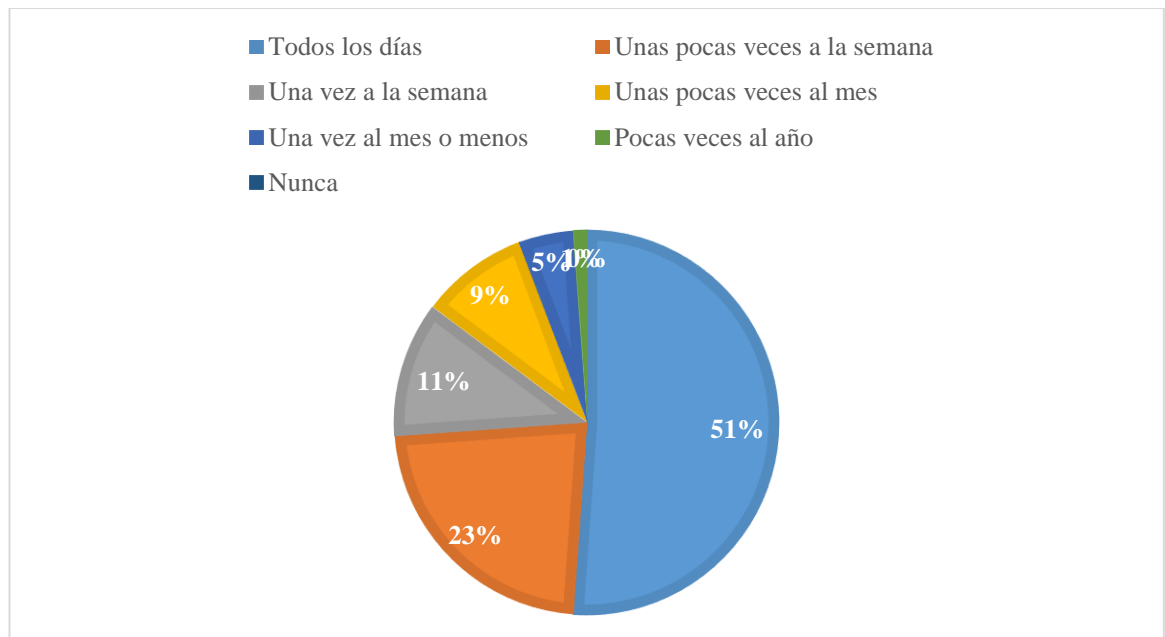
Figura 27.*Cumpla con eficacia las tareas asignadas*

Tabla 35*Mi producción es la establecida por los acuerdos de mis empleadores*

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 25	Todos los días	60	68%
	Unas pocas veces a la semana	20	23%
	Una vez a la semana	6	7%
	Unas pocas veces al mes	2	2%
	Una vez al mes o menos	0	0%
	Pocas veces al año	0	0%
	Nunca	0	0%
	Total	88	100%

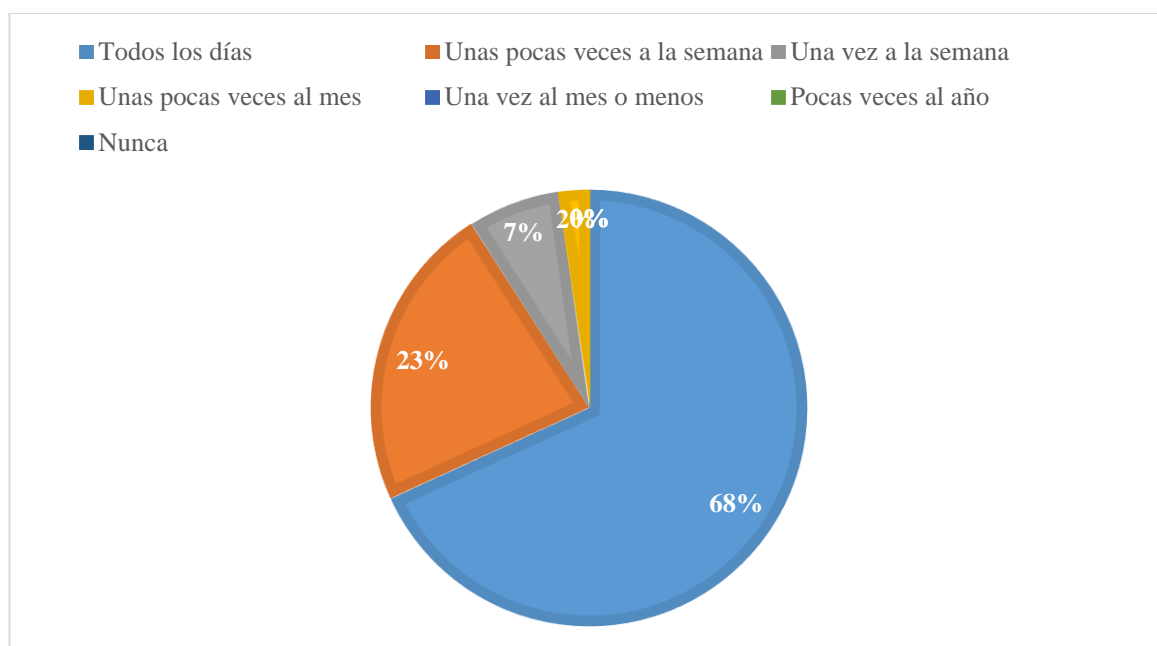
Figura 28.*Mi producción es la establecida por los acuerdos de mis empleadores*

Tabla 36*Cumplimiento con las metas establecidas por mis empleadores*

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 26	Todos los días	60	68%
	Unas pocas veces a la semana	20	23%
	Una vez a la semana	6	7%
	Unas pocas veces al mes	2	2%
	Una vez al mes o menos	0	0%
	Pocas veces al año	0	0%
	Nunca	0	0%
	Total		88

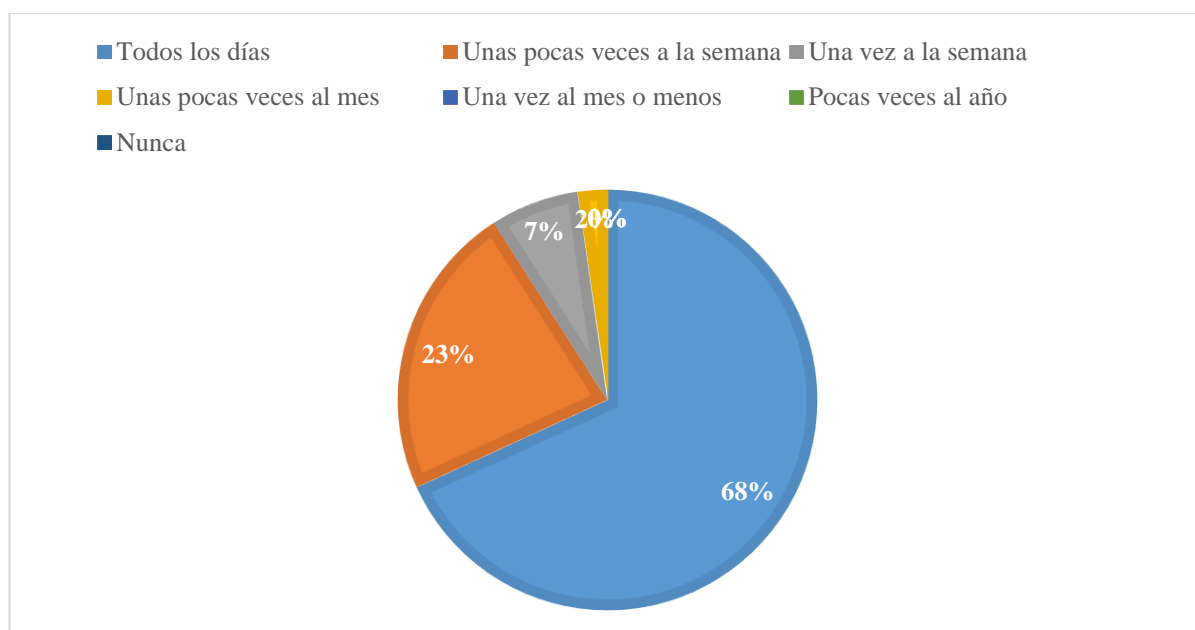
Figura 29.*Cumplimiento con las metas establecidas por mis empleadores*

Tabla 37*Contribuyo con el cumplimiento de los objetivos de mis empleadores*

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 27	Todos los días	60	68%
	Unas pocas veces a la semana	20	23%
	Una vez a la semana	6	7%
	Unas pocas veces al mes	2	2%
	Una vez al mes o menos	0	0%
	Pocas veces al año	0	0%
	Nunca	0	0%
	Total	88	100%

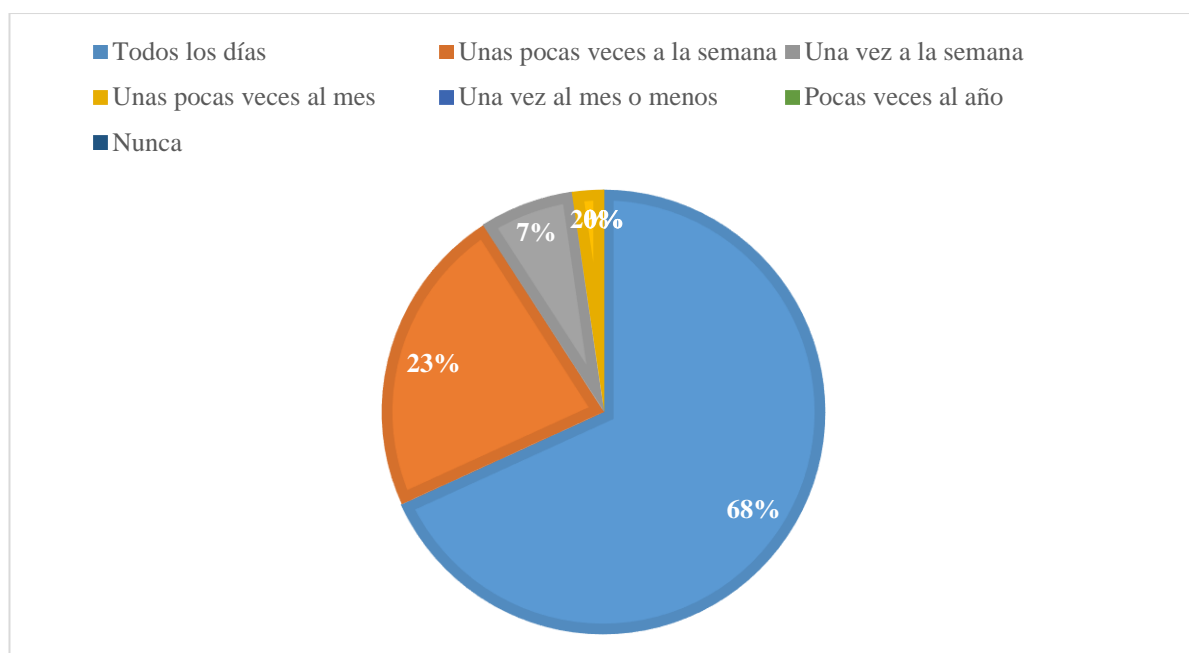
Figura 30.*Contribuyo con el cumplimiento de los objetivos de mis empleadores*

Tabla 38*Cumpla con las metas dentro del programa establecido*

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 28	Todos los días	60	68%
	Unas pocas veces a la semana	20	23%
	Una vez a la semana	8	9%
	Unas pocas veces al mes	0	0%
	Una vez al mes o menos	0	0%
	Pocas veces al año	0	0%
	Nunca	0	0%
	Total	88	100%

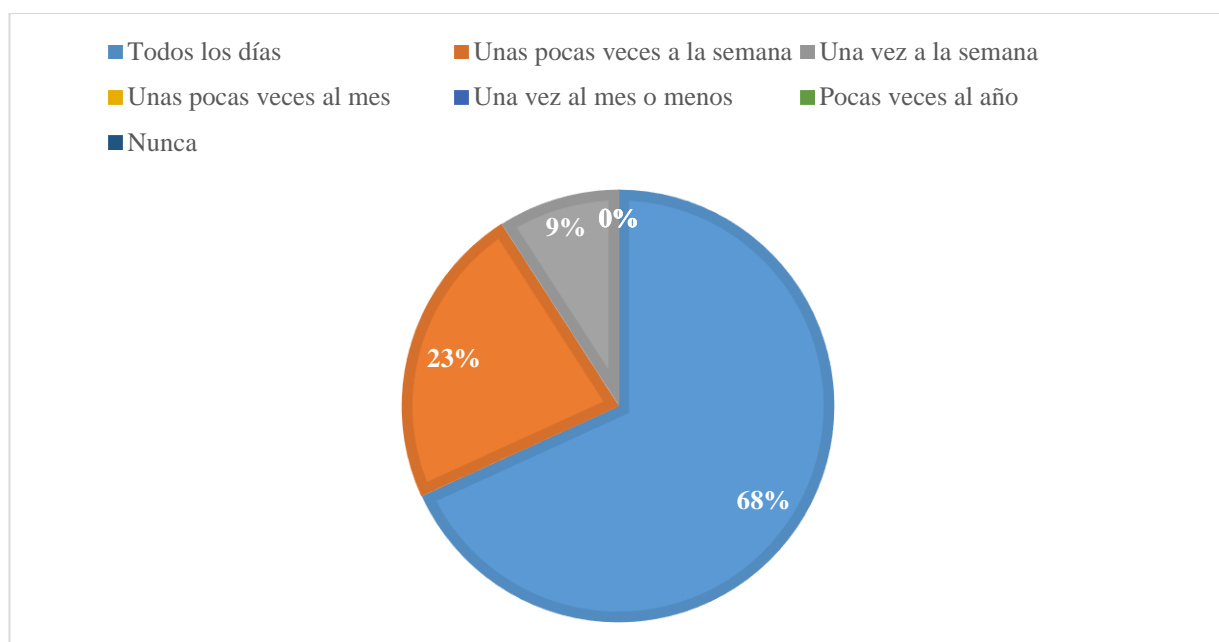
Figura 31.*Cumpla con las metas dentro del programa establecido*

Tabla 39*Cumpro con las tareas asignadas*

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 29	Todos los días	60	68%
	Unas pocas veces a la semana	20	23%
	Una vez a la semana	6	7%
	Unas pocas veces al mes	2	2%
	Una vez al mes o menos	0	0%
	Pocas veces al año	0	0%
	Nunca	0	0%
	Total	88	100%

Figura 32.*Cumpro con las tareas asignadas*

Tabla 40*Conozco las funciones que se desarrollan en mi puesto de trabajo*

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 30	Todos los días	60	68%
	Unas pocas veces a la semana	20	23%
	Una vez a la semana	8	9%
	Unas pocas veces al mes	0	0%
	Una vez al mes o menos	0	0%
	Pocas veces al año	0	0%
	Nunca	0	0%
	Total	88	100%

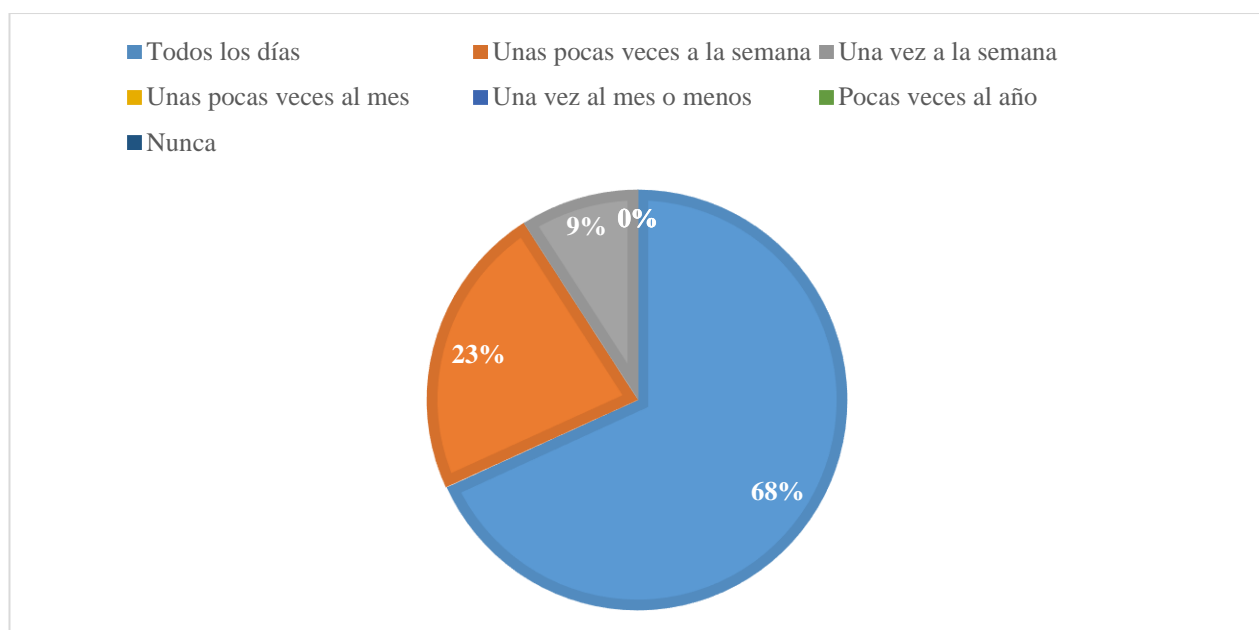
Figura 33.*Conozco las funciones que se desarrollan en mi puesto de trabajo*

Tabla 41
Logro desarrollar mi trabajo con calidad

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 31	Todos los días	40	45%
	Unas pocas veces a la semana	20	23%
	Una vez a la semana	10	11%
	Unas pocas veces al mes	8	9%
	Una vez al mes o menos	5	6%
	Pocas veces al año	5	6%
	Nunca	0	0%
	Total	88	100%

Figura 34.
Logro desarrollar mi trabajo con calidad

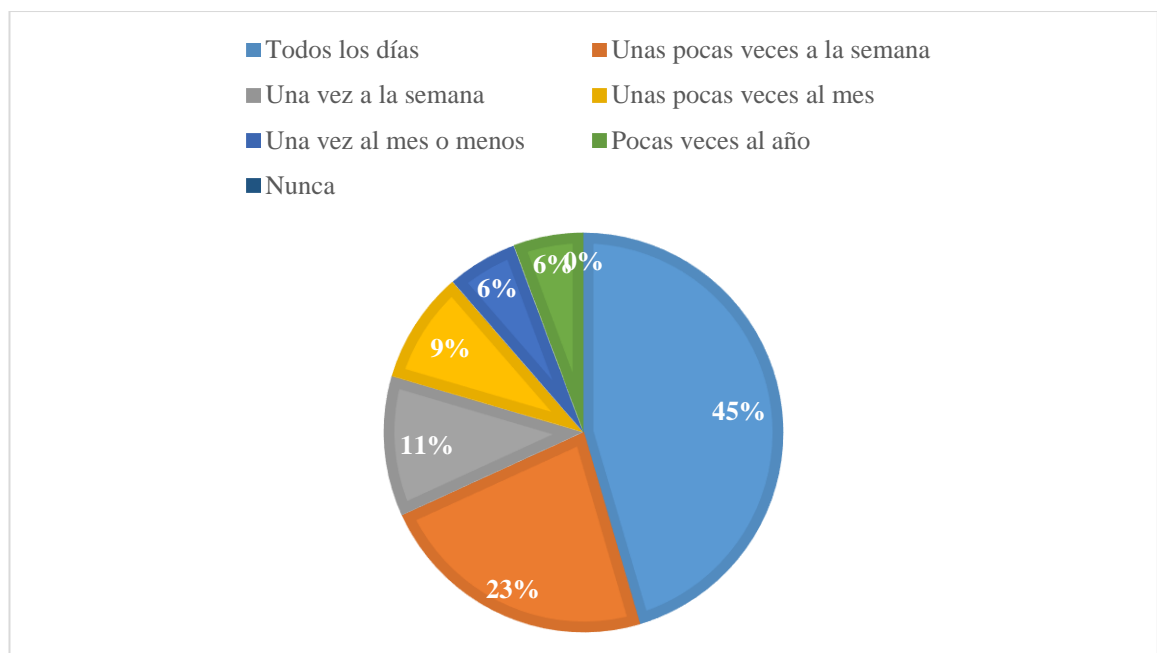


Tabla 42*Culmino con las actividades que se me han asignado*

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 32	Todos los días	20	23%
	Unas pocas veces a la semana	20	23%
	Una vez a la semana	40	45%
	Unas pocas veces al mes	8	9%
	Una vez al mes o menos	0	0%
	Pocas veces al año	0	0%
	Nunca	0	0%
	Total	88	100%

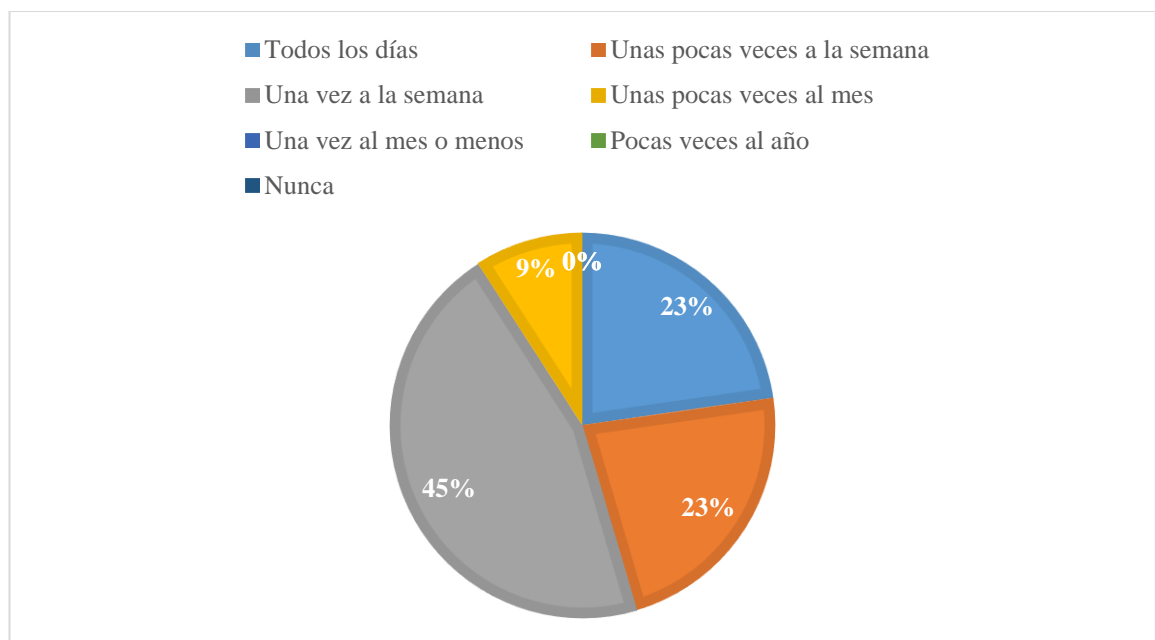
Figura 35.*Culmino con las actividades que se me han asignado*

Tabla 43

Las funciones que desempeño dentro de mi área de trabajo se encuentran orientadas a mi carrera profesional

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 33	Todos los días	70	80%
	Unas pocas veces a la semana	10	11%
	Una vez a la semana	5	6%
	Unas pocas veces al mes	3	3%
	Una vez al mes o menos	0	0%
	Pocas veces al año	0	0%
	Nunca	0	0%
	Total		88

Figura 36.

Las funciones que desempeño dentro de mi área de trabajo se encuentran orientadas a mi carrera profesional

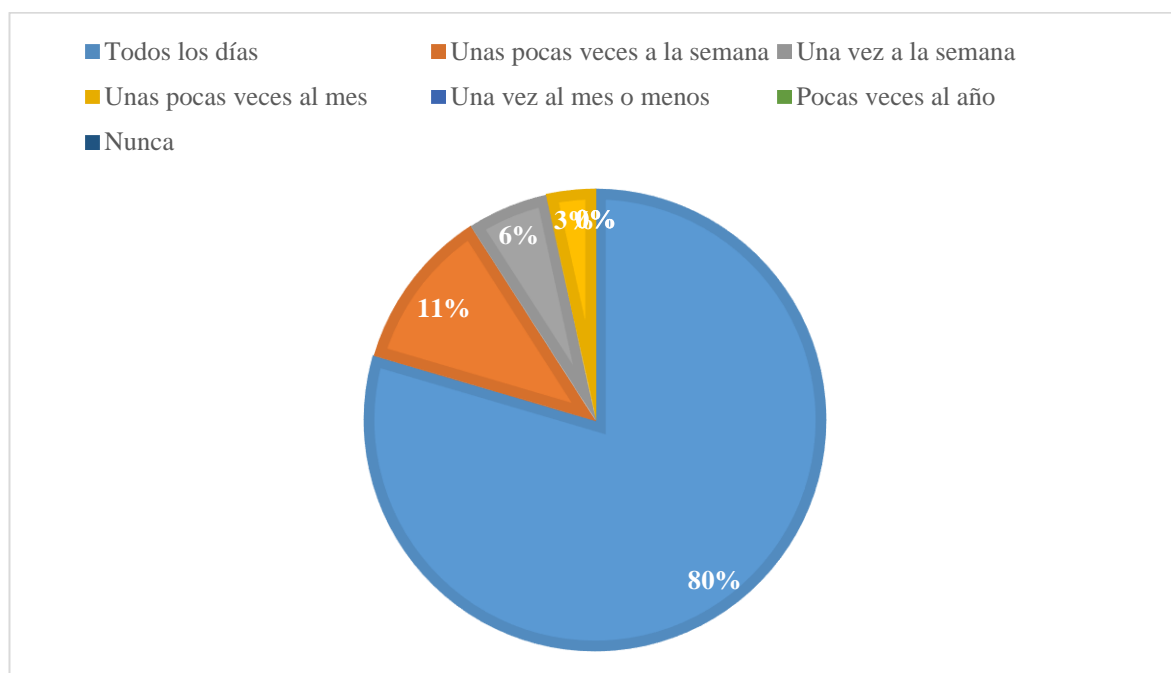


Tabla 44

El conocimiento técnico que poseo es aplicable a las tareas asignadas

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 34	Todos los días	70	80%
	Unas pocas veces a la semana	10	11%
	Una vez a la semana	5	6%
	Unas pocas veces al mes	3	3%
	Una vez al mes o menos	0	0%
	Pocas veces al año	0	0%
	Nunca	0	0%
	Total	88	100%

Figura 37.

El conocimiento técnico que poseo es aplicable a las tareas asignadas

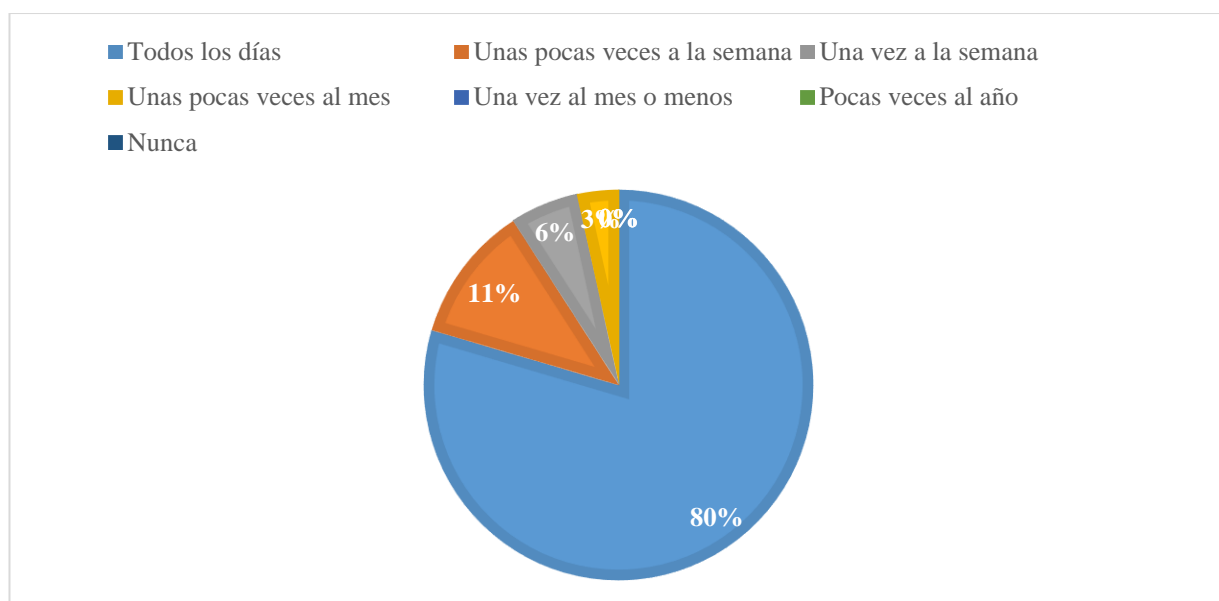


Tabla 45*Coopero con las actividades ajenas a mis funciones*

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 35	Todos los días	9	10%
	Unas pocas veces a la semana	24	27%
	Una vez a la semana	27	31%
	Unas pocas veces al mes	15	17%
	Una vez al mes o menos	5	6%
	Pocas veces al año	5	6%
	Nunca	3	3%
	Total	88	100%

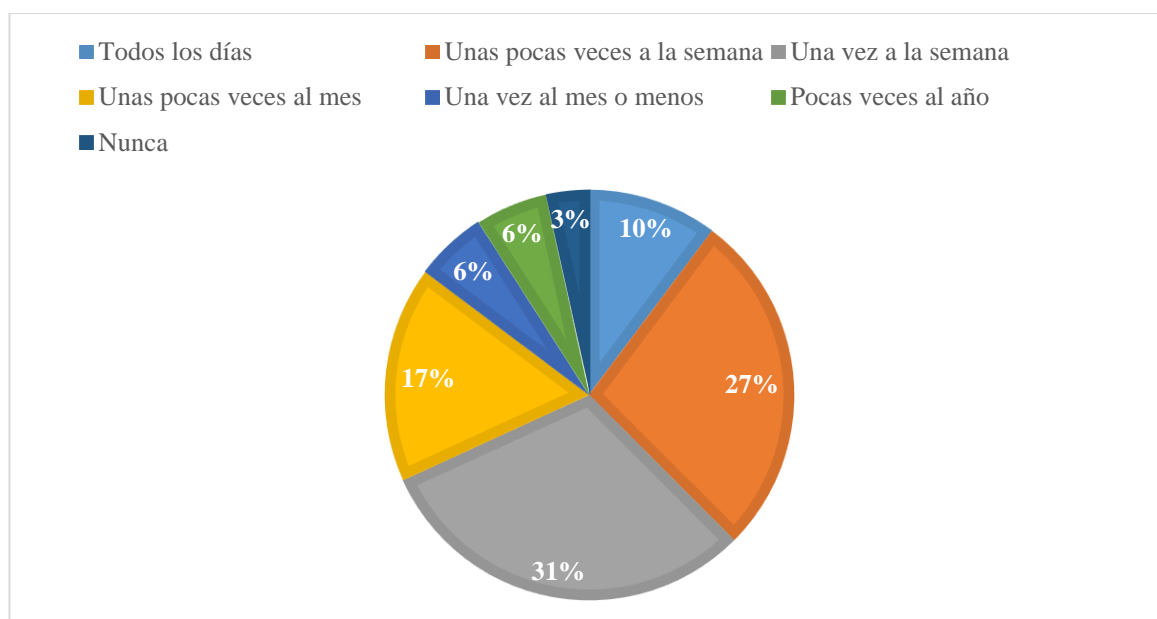
Figura 38.*Coopero con las actividades ajenas a mis funciones*

Tabla 46*Me adapto con rapidez a los cambios que se generan en mi entorno laboral*

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 36	Todos los días	40	45%
	Unas pocas veces a la semana	20	23%
	Una vez a la semana	10	11%
	Unas pocas veces al mes	8	9%
	Una vez al mes o menos	7	8%
	Pocas veces al año	3	3%
	Nunca	0	0%
	Total	88	100%

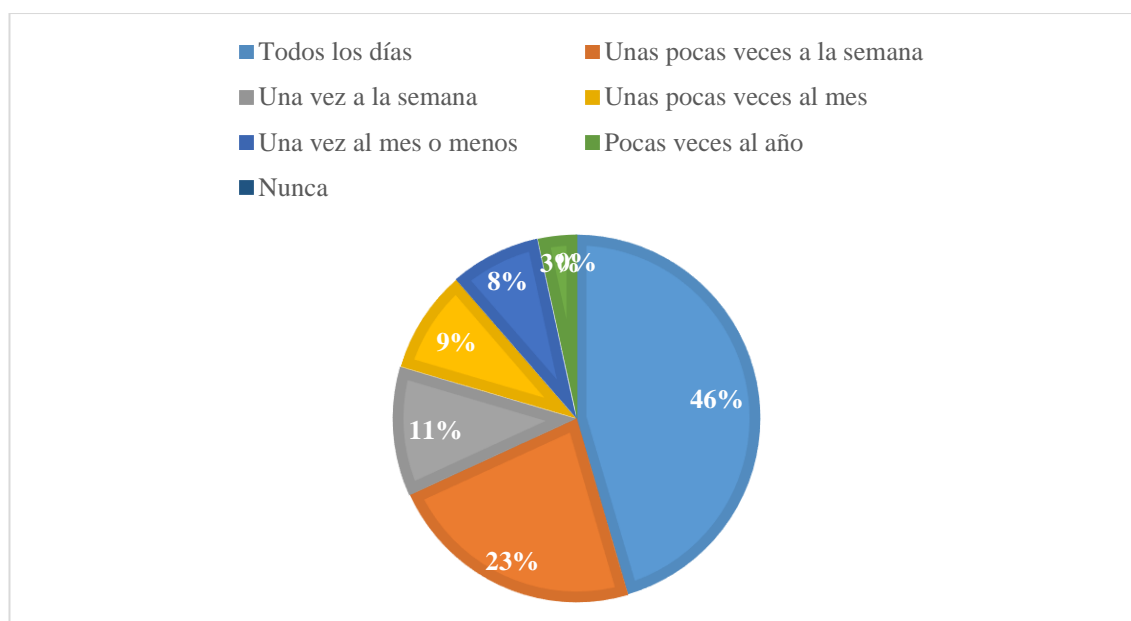
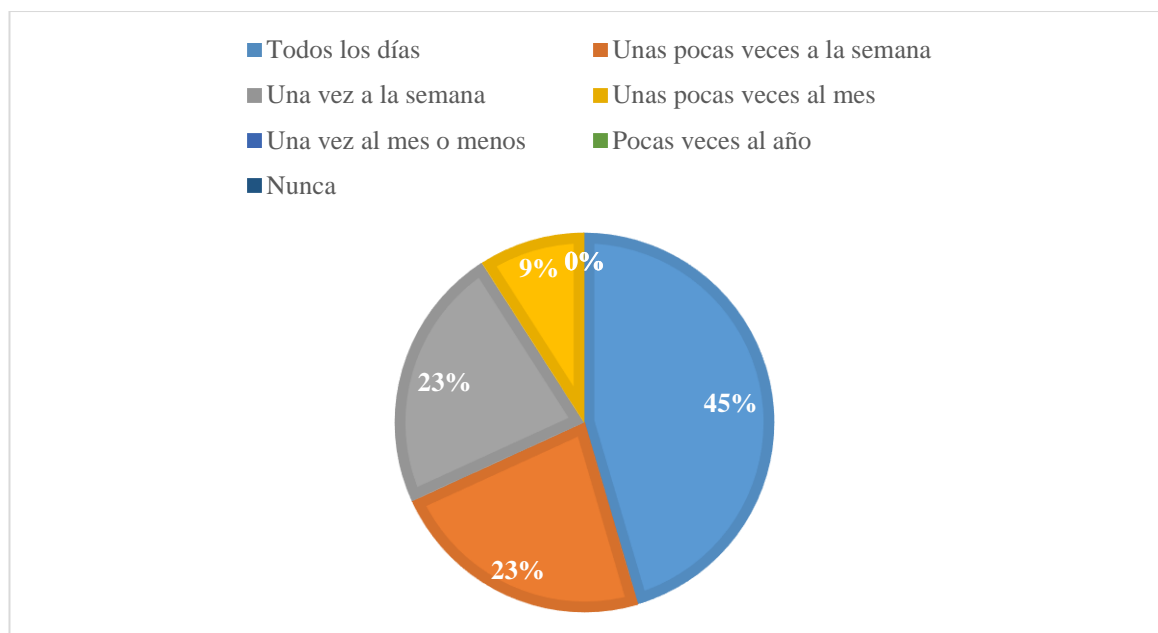
Figura 39.*Me adapto con rapidez a los cambios que se generan en mi entorno laboral*

Tabla 47*Realizo las tareas asignadas en un tiempo óptimo*

Código	Componentes	Frecuencia	Porcentaje
Ítem 37	Todos los días	40	45%
	Unas pocas veces a la semana	20	23%
	Una vez a la semana	20	23%
	Unas pocas veces al mes	8	9%
	Una vez al mes o menos	0	0%
	Pocas veces al año	0	0%
	Nunca	0	0%
	Total	88	100%

Figura 40.*Realizo las tareas asignadas en un tiempo óptimo***Análisis de los cuestionarios de *Burnout* y Desempeño**

Como se estableció en secciones anteriores, el síndrome de *burnout* se midió en la encuesta a través de tres ejes determinantes, siendo este cansancio emocional, despersonalización y realización personal. Estos tres ejes engloban determinadas preguntas del test, las cuales, en función de la sumatoria de puntajes otorgados, se

posicionarán en un rango (establecido por el autor Maslach) que determina la existencia de *burnout* en la muestra intervenida. En la tabla a continuación se muestran los resultados de puntajes obtenidos en la variable *burnout* y de la misma forma para la variable desempeño, cuyos puntajes obtenidos responden a un posicionamiento escalar que determinará el nivel de desempeño de los encuestados.

Tabla 48

Sumatoria de puntajes de burnout y desempeño de la muestra

Cansancio emocional		Despersonalización		Realización personal		Productividad laboral		Eficacia		Eficiencia	
Ítem	Puntaje promedio	Ítem	Puntaje promedio	Ítem	Puntaje promedio	Ítem	Puntaje promedio	Ítem	Puntaje promedio	Ítem	Puntaje promedio
1	4,7	5	2,81	4	3,13	23	5,03	28	5,59	33	5,67
2	4,65	10	4,77	7	4,15	24	5,03	29	5,56	34	5,67
3	4,61	11	5,17	9	3,62	25	5,56	30	5,59	35	3,88
6	4,67	15	4,32	12	1,22	26	5,56	31	4,76	36	4,78
8	5,2	22	4,04	17	2,29	27	5,56	32	4,59	37	5,04
13	5,13	Total	21,11	18	3,68	Total	26,74	Total	26,09	Total	25,04
14	5,2			19	3,68						
16	5,2			21	4,88						
20	4,69			Total	26,65						
Total	44,05										

Para la determinación de este puntaje, y dado que por efectos académicos y de simplificación de información no se realizó un análisis individual de los cuestionarios, se estudió el comportamiento de la muestra como un todo, para lo cual se multiplicó las frecuencias de cada una de las respuestas de la muestra por su respectiva puntuación (es decir en una escala de 0 a 6) y luego se dividió tal valor para los ochenta y ocho individuos de la muestra, obteniendo un valor ponderado representativo de la valoración otorgada por la muestra a cada una de las preguntas del test, lo que facilitó la obtención de resultados.

Análisis de Fiabilidad del cuestionario – Alfa de Cronbach

Para la determinación del análisis de fiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, el cual es un modelo de consistencia interna, basado en el promedio de las

correlaciones entre los ítems del cuestionario. Entre las ventajas de esta medida se encuentra la posibilidad de evaluar cuánto mejoraría o empeoraría la fiabilidad de la prueba si se excluyera un determinado ítem. Para esto se tomaron en cuenta los puntajes ordenados obtenidos de la valoración ponderada de los ejes estudiados de ambas variables analizadas, es decir el cansancio emocional, despersonalización y realización personal determinantes del síndrome de *burnout*, y la productividad laboral, eficacia y eficiencia determinantes del nivel de desempeño.

Tabla 49

Análisis de fiabilidad del cuestionario – Alfa de Cronbach

Cansancio emocional	Despersonalización n	Realización personal	Productividad laboral	Eficacia	Eficiencia
4,61	2,81	1,22	5,03	4,59	3,88
4,65	4,04	2,29	5,03	4,76	4,78
4,67	4,32	3,13	5,56	5,56	5,04
4,69	4,77	3,62	5,56	5,59	5,67
4,7	5,17	3,68	5,56	5,59	5,67
5,13		3,68			
5,2		4,15			
5,2		4,88			
5,2					

Estos puntajes ordenados fueron procesados mediante el software estadístico IBM SPSS *Statistics* para ejecutar el respectivo análisis de fiabilidad de los componentes/preguntas de estudio. Tal como se puede visualizar en las tablas a continuación, se determinan los descriptivos del procesamiento de casos, como el valor exacto del coeficiente Alfa de *Cronbach*, además de las estadísticas individuales del elemento.

Tabla 50

Resumen de procesamiento de casos

		Número	Porcentaje
Casos	Válido	5	55,6
	Excluido ^a	4	44,4
	Total	9	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Nota: Adaptado de Software estadístico IBM SPSS Statistics

En la tabla a continuación, el software estadístico otorga un coeficiente de 0,916 a los ítems del test de estudio, lo que determina un casi perfecto índice de fiabilidad de la prueba, dado que teóricamente el coeficiente alfa de *Cronbach* se encuentra en una escala entre 0 y 1, donde su mayor aproximación a la unidad representa el mayor nivel de fiabilidad de la prueba sometida a análisis, por lo que en este caso específico, dado el alto valor del número, se puede enunciar que la validación del test empleado lo expone como fiable en cuanto a su utilización y obtención de resultados.

Tabla 51
Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach basada		
en elementos		
Alfa de Cronbach	estandarizados	N de elementos
,916	,988	6

Nota: Adaptado de Software estadístico IBM SPSS Statistics

En la tabla a continuación se puede evidenciar los valores del coeficiente alfa de *Cronbach* para cada uno de los ítems estudiados considerando si el elemento se ha suprimido, es decir el nivel de fiabilidad existente del cuestionario si se llegase a eliminar alguna pregunta, evidenciándose que todos cuentan con un puntaje por encima de 0,867, lo que demuestra una alta fiabilidad individual de los elementos. Además, en la tabla descrita se pueden visualizar demás estadísticos descriptivos como la media de escala si el elemento se ha suprimido, su varianza y la correlación total de elementos bajo ajuste, los cuales arrojan valores significativos con cercanía a la unidad que aseveran la validez del cuestionario.

Tabla 52*Estadísticas del total de elementos*

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
CANSANCIO_EMOCIONAL	22,5840	11,463	,995	.	,948
DESPERSONALIZACION	23,0260	6,496	,960	.	,872
REALIZACION_PERSONAL	24,4600	5,683	,999	.	,877
PRODUCTIVIDAD_LABORAL	21,9000	9,986	,891	.	,914
EFICACIA	22,0300	8,711	,931	.	,888
EFICIENCIA	22,2400	7,253	,976	.	,867

Nota: Adaptado de Software estadístico IBM SPSS Statistics

Finalmente, en la tabla a continuación se presentan los estadísticos de escala del análisis de fiabilidad realizado en el software estadístico IBM SPSS Statistics, el cual presenta descriptivos de media, varianza, desviación estándar y número de ejes/ítems estudiados y sujetos al análisis descripto.

Tabla 53*Estadísticas de escala*

Media	Varianza	Desviación estándar	No. de elementos
27,2480	11,705	3,42125	6

Nota: Adaptado de Software estadístico IBM SPSS Statistics

Análisis de correlación de las variables

En la tabla a continuación se presenta el análisis de correlación de las variables de estudio gracias al software SPSS Statistics:

Tabla 54*Análisis de correlación de las variables de estudio*

		REALIZACION					
		CANSANCIO_EMOCIONAL	DESPERSONALIZACION	PERSONAL	PRODUCTIVIDAD_LABORAL	EFICACIA	EFICIENCIA
CANSANCIO_EMOCIONAL	Correlación de Pearson	1	,993**	,744*	,868	,916*	,992**
	Sig. (bilateral)		,001	,034	,057	,029	,001
	N	9	5	8	5	5	5
DESPERSONALIZACION	Correlación de Pearson	,993**	1	,975**	,809	,868	,984**
	Sig. (bilateral)	,001		,005	,097	,056	,002
	N	5	5	5	5	5	5
REALIZACION_PERSONAL	Correlación de Pearson	,744*	,975**	1	,908*	,950*	,985**
	Sig. (bilateral)	,034	,005		,033	,013	,002
	N	8	5	8	5	5	5
PRODUCTIVIDAD_LABORAL	Correlación de Pearson	,868	,809	,908*	1	,992**	,834
	Sig. (bilateral)	,057	,097	,033		,001	,079
	N	5	5	5	5	5	5
EFICACIA	Correlación de Pearson	,916*	,868	,950*	,992**	1	,888*
	Sig. (bilateral)	,029	,056	,013	,001		,044
	N	5	5	5	5	5	5
EFICIENCIA	Correlación de Pearson	,992**	,984**	,985**	,834	,888*	1
	Sig. (bilateral)	,001	,002	,002	,079	,044	
	N	5	5	5	5	5	5

Nota: **. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral). *. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

En las tablas anteriores se puede visualizar los coeficientes de relación de las variables, tanto de los ejes/componentes de análisis del síndrome de *burnout* como de aquellos de evaluación de desempeño. Los hallazgos de correlación develan valores muy cercanos a la unidad, siendo 0,744 el valor de correlación más pequeño (entre realización personal y cansancio emocional), mientras que el más alto es de 0,993 (entre despersonalización y cansancio emocional), valores que en conjunto con las demás correlaciones, revelan que las variables y componentes de estudio si se relacionan entre sí, en función de que son consistentes teóricamente con los valores idóneos del coeficiente de correlación de Pearson, los cuales indican que una correlación perfecta es aquella que es igual a la unidad o cercana a ella, una correlación moderada oscila entre valores cercanos a 0,50 y poca correlación es aquella que es inferior a 0,30.

De esta manera se puede enunciar que existe una alta correlación entre las variables de estudio presentadas en el caso de la muestra indagada de contadores y auditores de firmas auditoras de la ciudad de Guayaquil, dado que existe una alta relación entre los hallazgos de las variables de estudio investigadas, esto es síndrome de *burnout* y desempeño laboral.

Discusión de Hallazgos

Para la discusión de los hallazgos, es preciso recordar las tablas de puntuación que permiten la valoración de los puntajes de síndrome de *burnout* como de desempeño, re-descritas a continuación, de modo que se pueda otorgar el respectivo diagnóstico a la muestra de estudio:

Tabla 55*Parámetros de evaluación de hallazgos*

Evaluación de síndrome de burnout		
Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Indicios de Burnout
Cansancio emocional	1-2-3-6-8-13-14-16-20	Más de 26
Despersonalización	5-10-11-15-22	Más de 9
Realización personal	4-7-9-12-17-18-19-21	Menos de 34

Rangos de determinación de burnout			
	BAJO	MEDIO	ALTO
Cansancio emocional	0-18	19-26	27-54
Despersonalización	0-06	06-09	10-30
Realización personal	0-33	34-39	40-56

Evaluación de desempeño		
Aspecto evaluado	Preguntas a evaluar	Buen desempeño
Productividad laboral	23, 24, 25, 26, 27	Más de 20
Eficacia	28, 29, 30, 31, 32	Más de 20
Eficiencia	33, 34, 35, 36, 37	Más de 20

Nota: Tomado de Maslach (1986). Maslach Burnout Inventory (MBI)

En la siguiente tabla, se conglomeran los datos hallados gracias a la valoración ponderada de respuestas de la muestra, cuyos valores se exponen a continuación:

Tabla 56*Valoración ponderada de valoraciones otorgadas por la muestra de estudio*

Componente	Puntaje
Síndrome de burnout	
Cansancio emocional	44,05
Despersonalización	21,11
Realización personal	26,65
Desempeño	
Productividad laboral	26,74
Eficacia	26,09
Eficiencia	25,04

Contrastando los datos presentados en las tablas anteriores se ha identificado que la muestra está experimentando altos niveles de síndrome de *burnout*, dado que los componentes de estudio, en primera instancia superan los límites mínimos que referencian indicios de síndrome de *burnout*, ya que el cansancio emocional tiene un puntaje de 44,05 por encima del límite de indicios de *burnout* que es 26 y clasificándose como alto *burnout* al encontrarse en el rango de 27 – 54; la despersonalización se encuentra muy por encima del límite de indicios de *burnout* que es 9 al tener una puntuación de 21,11, la cual se encuentra en el rango de *burnout* alto que va de 10 – 30; y finalmente la realización personal es baja al mantener un puntaje de 26,65, profundizándose en el límite de indicios de *burnout* que indica es menor a 34, y posicionándose en el rango bajo de realización personal que va de 0 a 33, indicando que este componente también representa la existencia del síndrome de *burnout* en la muestra de estudio.

Por otra parte, los hallazgos de nivel de desempeño revelan en todas sus componentes que existe un buen nivel de desempeño, al mantenerse la productividad laboral (26,74), la eficacia (26,09) y la eficiencia (25,04) por encima del rango establecido por Chiavenato en cuanto a nivel de desempeño, el cual indica que para considerarse un buen desempeño este debe estar por encima de una puntuación de 20 en una escala del 0 al 30.

Esto lleva a determinar que a pesar de que existe presencia de *burnout* en los auditores de las firmas con funcionamiento en Guayaquil, estos intentan mantener niveles estables de rendimiento a pesar de la carga laboral. Este hallazgo puede inferir dos supuestos:

- a) El nivel de compromiso dada la naturaleza de la labor de auditoría, la cual implica altas responsabilidades y fijan las expectativas mínimas muy por encima de la de otros tipos de labores, conlleva a que los auditores mantengan un nivel de producción, eficiencia y eficacia considerado como bueno en términos absolutos y bajo mediciones generales.
- b) Existe cierto sesgo en cuanto a la auto-percepción de la muestra encuestada en referencia a la auto-evaluación de sus labores, es decir, existe una percepción generalizada de que cumplen sus obligaciones a cabalidad a pesar de que esto pueda no resultar cierto en términos específicos de la labor que realizan; no obstante no

existieron valores aberrantes que creen ambigüedad entre los componentes de desempeño por lo que, en conjunto con la validación de la encuesta, representa la opinión y sentir de los auditores encuestados.

Dada la diversidad de medición de los componentes en cuanto a la evaluación de sus puntajes, no se puede per se determinar que exista una relación directa o inversamente proporcional de las variables de estudio. Los hallazgos en términos absolutos han permitido develar que existe un alto síndrome de *burnout* en la muestra de auditores estudiada, que sin embargo expresan mantener niveles aceptables de desempeño.

Si bien es rescatable la identificación de niveles aceptables de desempeño, eso no exime de la responsabilidad de enfocarse en la urgencia de atención del síndrome de *burnout* experimentado por la muestra de estudio, ya que esta problemática afecta no únicamente a nivel individual sino a nivel organizacional, siendo motivo suficiente para establecer controles y prevención de estos casos, ya que este síndrome puede afectar en gran medida a la salud de los trabajadores, la cual debe ser preservada a toda costa y por encima de los intereses empresariales.

Es por esto que a continuación se presentan algunas estrategias para afrontar el síndrome de *burnout*, de forma que sirva como una directriz de importancia para que los individuos y organizaciones la puedan aplicar, especialmente en el campo de auditoría que requiere una de las labores más exigentes y de mayor estrés.

Estrategias para Afrontar el Burnout en el Caso Estudiado

El síndrome de *Burnout* identificado en la muestra debe abordarse tanto a nivel organizacional como a nivel individual; la ayuda más efectiva para los individuos es sin duda una intervención de un profesional competente en el campo que pueda brindar herramientas cognitivas, promover una mayor comprensión y conciencia del problema, ayudando a comprender las relaciones que existen entre el comportamiento personal, la propia experiencia, el contexto de vida y trabajo, modificando el comportamiento y las actitudes de acuerdo con lo adquirido.

Las intervenciones sobre los individuos no son sencillas, ya que el individuo puede tener dificultades para acudir a un psicólogo en busca de ayuda, tanto por los

prejuicios hacia la categoría de profesionales que se ocupan de estos problemas, como porque a menudo no pueden pedir ayuda. Desafortunadamente, contemporáneamente muchos prefieren pensar que tienen un problema orgánico en lugar de aceptar la idea de tener un problema psicológico, incluso si es causado por factores externos.

En la literatura existen muchas estrategias para la prevención de *burnout*, como por ejemplo en lo ya estudiado e identificado gracias al cuestionario de Maslach, que también indica la necesidad de enfocarse tanto en el individuo como en el lugar de trabajo. Actualmente el *burnout* representa un riesgo demasiado alto para cualquier contexto organizacional, lo que puede derivar en costos económicos, como la reducción de la productividad, los problemas de salud y el deterioro generalizado de la calidad de vida personal o laboral - todas posibles consecuencias de este síndrome - que representan una gran afectación a pagar.

Por tanto, es aconsejable adoptar un enfoque preventivo para abordar el problema de *burnout* en auditores y contadores, centrándose en promover el compromiso con el trabajo, esto no se trata simplemente de reducir los aspectos negativos en el lugar de trabajo, sino también de intentar aumentar los aspectos positivos.

Las estrategias para incrementar el compromiso son aquellas que incrementan la energía, implicación y eficacia, apoyando a los trabajadores, permitiéndoles afirmarse entre sus compañeros, dejándoles autonomía en las decisiones a tomar y ofreciéndoles una organización que dispone un trabajo claro y coherente, etc.

Existen diversas responsabilidades del auditor, a nivel individual, las cuales se sugieren a continuación:

A) Responsabilidades y parámetros internos del auditor:

- Conocer sus propias motivaciones
- Conocer sus propios límites y los límites del servicio
- Ajustar sus expectativas a la realidad
- Cuidar la salud física

B) Control del estrés:

- Establecer objetivos claros y precisos para el control del estrés
- Planificar estrategias para lograr tales objetivos
- Implementar gradualmente lo que se ha planeado
- Revisar regularmente los objetivos y estrategias
- Auto-recompensa por los resultados obtenidos en el control del estrés

C) Planificación del crecimiento profesional y personal

D) Responsabilidad hacia los usuarios

- Incremento del profesionalismo, ya que cuanto más profesional sea el contador/auditor con los usuarios, más probabilidades hay de que no experimente el síndrome de burnout. Este profesionalismo incluye valores como el respeto, cortesía, ausencia de juicios morales, concreción, intervenciones lo menos invasivas posible, actitud proactiva y ausencia de implicación sentimental.

E) Responsabilidad hacia los compañeros

- Uso de respeto y cortesía
- Comunicación de manera completa y efectiva:
 - Escuchar con atención
 - Comunicación no verbal
 - Uso de ejemplos concretos
 - Atención al contenido emocional del lenguaje
 - Evitar la jerga no profesional
 - Escribir los acuerdos alcanzados
 - Utilizar la retroalimentación de manera efectiva
 - Ser claro
 - Pedir ayuda al interlocutor si el auditor no puede comunicarse adecuadamente con él.
- Evitar las relaciones románticas y / o sexuales si es posible

Por otra parte, existen determinadas funciones de la firma auditora que deben ponerse en práctica para la prevención del síndrome de *burnout* en sus contadores/auditores, por lo que se sugieren a continuación las siguientes:

A) Prevención primaria

- La prevención primaria deberá consistir en identificar a los auditores en riesgo de experimentar el síndrome de *burnout* en el ámbito de la selección de personal.
- Una vez identificados, los jefes de selección pueden excluir candidatos o construir un proyecto de prevención individual para cada auditor en riesgo.

B) Prevención secundaria

- Técnicas de prevención específicas
 - Ejercicios didácticos dirigidos al grupo de auditores
 - Grupo de resolución de problemas
 - Discusión de casos problemáticos con consultor(es)
 - Aprendizaje de nuevas técnicas de resolución de conflictos
 - Dinámicas de integración – fiestas corporativas
- Tareas específicas de los cargos gerenciales/supervisores de la firma auditora
 - Ser accesible
 - Ser coherente
 - Aclarar los objetivos del servicio y las potestades de los auditores
 - Respetar a todos, incluso a los auditores que no están de acuerdo con él
 - Ser confidenciales
 - Involucrar a los auditores tanto como sea posible en las decisiones
 - Brindar retroalimentación integral y eficaz; dicha retroalimentación debe ser:
 - Proactiva
 - Limitarse a una situación específica
 - Mantener a un lado los sentimientos y/o emociones personales

Se debe identificar que el síndrome de *burnout* es un obstáculo para la mejora del rendimiento, que a menudo tiende a remontarse a un problema del individuo y no al contexto laboral en su conjunto. Las organizaciones casi siempre ignoran este problema y esto representa un error muy peligroso, ya que el *burnout* puede afectar en gran medida la economía de toda la organización.

La resolución del fenómeno del *burnout* debe abordarse tanto a nivel organizacional como individual, la organización que asume la responsabilidad de enfrentar el *burnout* puede gestionarlo de manera que garantice que su personal sea productivo a través de largos plazos de tiempo, por lo que una firma auditora que actúa en apoyo del compromiso con el trabajo es una organización fuerte.

La ayuda más eficaz para el auditor es sin duda una intervención de un profesional competente en el campo que pueda proporcionar herramientas cognitivas, favorecer una mayor comprensión y conciencia del problema, ayudar a comprender las relaciones que existen entre el comportamiento personal, la propia experiencia, el contexto de vida y trabajo, para modificar el comportamiento y las actitudes propias de acuerdo con lo adquirido.

Pero tales intervenciones sobre el auditor no serán simples, ya que este puede tener dificultades para acudir a un psicólogo en busca de ayuda, tanto por prejuicios hacia la categoría de profesionales que se ocupan de estos problemas, como porque a menudo se encuentra con otras categorías de profesionales que no son competentes en estos asuntos.

Tal como se ha analizado a lo largo de este documento, el *burnout* representa un riesgo demasiado alto para cualquier contexto organizacional en cuanto a los costos económicos, la reducción de la productividad, los problemas de salud y el deterioro generalizado de la calidad de vida personal o laboral. Por lo tanto, tal como se indicaron en las directrices descritas previamente, es aconsejable adoptar un enfoque preventivo para abordar el problema del agotamiento:

Acciones a nivel individual:

- Fijarse metas realistas
- Variar la rutina
- Tomar descansos

- Prevenir una participación excesiva en los problemas del auditor con burnout
- Promover el bienestar psicológico y equilibrar la frustración y la gratificación
- Aplicar técnicas de relajación física y mental
- Separar el trabajo y la vida privada, para evitar la propagación del malestar en la vida familiar.

Acciones sociales:

- Fortalecer la relación con amigos y familiares para compensar los sentimientos de fracaso y frustración relacionados con la vida laboral, el voluntariado, etc.
- Fortalecimiento de relaciones positivas con otros rescatadores de las que se pueden derivar comentarios positivos, apoyo y comparaciones útiles.

Acciones a nivel institucional de la firma auditora:

- Reuniones con el personal de los distintos niveles para agilizar las relaciones y resolver conflictos
- Reorganización del trabajo para hacerlo más variado e interesante
- Promover la comparación entre las expectativas de los auditores con síndrome de *burnout* y los objetivos del servicio, para evitar malentendidos.
- Definición de las características del entorno en el que se desarrolla el trabajo
- Claridad de los objetivos organizacionales y coherencia entre declaraciones y prácticas organizacionales
- Reconocimiento y mejora de habilidades
- Comunicación circular intra-organizacional
- Circulación de información
- Prevención de accidentes y riesgos laborales
- Un clima relacional abierto y colaborativo
- Suavidad operativa y apoyo a los objetivos
- Justicia organizacional
- Apertura a la innovación
- Control de estrés y conflicto.

A nivel organizacional, en las firmas auditoras se necesitan estrategias para promover el compromiso profesional y la armonía entre el operador y el lugar de trabajo. A continuación, se muestran algunos ejemplos:

- Compartir la gestión de la carga de trabajo con el grupo
- Crear y cultivar un sentido de equipo
- Participar activamente en el proceso de toma de decisiones: personalización de estilo, adaptación de horarios
- Comunicar: claridad de mensajes; metas realistas y creíbles
- Reconocer la riqueza de la diversidad, captando el potencial positivo de conocer a los colegas contadores y auditores, clientes, etc.
- Crecer profesionalmente, haciendo énfasis en la formación y cultura de estudio en profundidad

Conclusiones

Los auditores que experimentan síndrome de *burnout* son susceptibles a varios tipos de resultados negativos, el estudio actual ha especulado una relación significativa entre los tres factores interrelacionados del agotamiento y el desempeño de los auditores para la evaluación de control. Los resultados confirmaron que los auditores que informaron un alto nivel de *burnout* mostraron un nivel de desempeño correlacionado a este comportamiento.

Se pueden extraer varias explicaciones de la psicología sobre las estrategias de afrontamiento del agotamiento, que varían de un impacto positivo a uno negativo en la calidad de la toma de decisiones. Con este fin, este estudio proporciona evidencia estadística de que los auditores agotados están generando un juicio de auditoría diferente al de los auditores comprometidos, lo que abre la puerta a una mayor investigación sobre la calidad de la decisión de los auditores agotados.

Se pueden reconocer varias limitaciones de este estudio, ya que se basó en una encuesta de autoevaluación de auditores. Por lo tanto, los resultados deben interpretarse con cuidado al trazar las relaciones causales entre las variables. El estudio adoptó algunos procedimientos recomendados para mitigar el motivo de la coherencia, sin embargo, los datos auto-informados pueden haber sido influenciados por la variación de métodos comunes. Además, la calidad del proceso de toma de decisiones de los auditores se puede evaluar mejor en una representación simplificada de los contextos teóricos de comportamiento laboral que en el mundo real de la auditoría. La configuración de experimentos controlados nunca puede capturar toda la complejidad de la práctica de auditoría real donde la cantidad de información y opciones disponibles para el auditor durante un experimento son más restringidas.

A pesar de estas limitaciones, este estudio proporciona evidencia eficaz sobre cómo el agotamiento puede afectar a los auditores, reconociendo además dos brechas importantes en la literatura de auditoría con respecto al agotamiento. La primera es la ausencia de indicadores adecuados para explicar el agotamiento dentro de la práctica de auditoría, mientras que la segunda es la falta de estudios previos que consideren la precisión de las decisiones de los auditores con síndrome de *burnout* en comparación

con aquellos que no lo experimentan, lo cual tiene un efecto directo en la calidad de la auditoría.

Ocasionalmente existe un abordaje peligroso a la conciencia profesional del auditor, pero muchas veces las administraciones insisten en que se realice algo que, lamentablemente, va en contra de las lógicas de la organización sin poder influir en ella. Corresponde por tanto a la firma auditora asegurar un diálogo entre auditores y supervisores sobre lo que significa un trabajo bien hecho, teniendo en cuenta las limitaciones que se le imponen a cada uno, establecer, por ejemplo, reglas comunes o puntos de referencia específicos para cada profesión.

No obstante, una vez que ya se ha identificado el síndrome de *burnout* en trabajadores, es preciso afrontarlo. Es por esto que a continuación se presentan algunas recomendaciones para afrontar el síndrome de *burnout*, de forma que sirva como una directriz de importancia para que los individuos y organizaciones la puedan aplicar, especialmente en el campo de auditoría que requiere una de las labores más exigentes y de mayor estrés.

Recomendaciones

Los resultados pueden proporcionar varias implicaciones para las firmas de auditoría, ya que las firmas de auditoría que operan en Guayaquil deben darse cuenta de que los auditores están sujetos a un nivel grave de agotamiento durante la temporada alta (meses de cierres contables). Por lo tanto, se recomienda a las firmas de auditoría que consideren que:

Informar y formar a los trabajadores

De acuerdo con los principios generales de prevención, la firma auditora debería ser responsable de informar a los trabajadores sobre todo lo relacionado con la salud física, mental y la seguridad laboral. Por tanto, un primer eje de prevención debe consistir en sensibilizar a los trabajadores para que sean capaces de detectar las señales que emanan de sus compañeros o de ellos mismos, y dar a conocer que el *burnout* no depende de la no es un signo de *fragilidad* del individuo, además de informar que la sobreinversión individual en el trabajo participa en la prevención y ayuda a salir del aislamiento y eliminar los potenciales tabú sobre el agotamiento.

Siguiendo la formación sobre la prevención del agotamiento laboral, los empleados pueden, si es necesario, establecer un paralelo con la situación de uno de sus compañeros o directivos.

Cuidar la carga laboral de los auditores

Una de las razones más importantes que ocasionan el síndrome de agotamiento es el asociado con el exceso de trabajo, por lo que este es el punto sobre el que los gerentes y supervisores de las firmas auditoras deben estar más atentos. Como tal, las firmas auditoras deben proponer algunas vías de prevención:

- Garantizar la planificación y el despegue, los días de reducción del tiempo de trabajo y los períodos de descanso para todos los auditores;
- Planificar el trabajo con la suficiente antelación, anticipar cambios en los horarios de trabajo;
- Dialogar con los auditores sobre los objetivos y evaluar si los medios para alcanzarlos son adecuados;

- En caso de aumento de la carga de trabajo, establecer indicadores de seguimiento, que permitan observar si la carga de trabajo es ocasional o recurrente, si está bien distribuida en el tiempo y entre trabajadores, y si el trabajador tiene las habilidades esperadas para hacer frente a esta carga de trabajo. Así, los espacios de regulación y discusión permitirán asegurar que los auditores tengan una visión clara de las prioridades, los medios para anticipar picos de actividad y afrontar la sobrecarga; tales como baja por enfermedad, solicitud inesperada de un cliente, etc.;
- Adaptar los horarios de trabajo lo mejor posible para compatibilizarlos con la vida familiar y social del auditor;
- Supervisar el uso de tecnologías nómadas tales como teléfono, laptop, etc. Este aspecto debe gestionarse en estrecha relación con la cuestión de la carga de trabajo que, debido a la desconexión, podría volverse demasiado importante en el momento de la reanudación laboral;
- En caso de recurrir a horas extraordinarias : - establecer un horario de las horas laborales extraordinarias comunicado con antelación cuando sea posible prever un aumento de la actividad, asegurando que el uso de las horas extraordinarias corresponda efectivamente a un aumento de la actividad tales como situaciones de emergencia, contingencias, etc., y no se convierta en una norma a la que el trabajador se sienta obligado a responder, garantizando la transparencia en el cómputo de horas, y aseverando su recuperación siempre que sea posible y, en su defecto, su pago.

Esto se puede lograr con una mayor participación del departamento de recursos humanos con respecto a su personal que muestra signos de agotamiento. Esto puede conducir a una mitigación del impacto del agotamiento en la calidad de desempeño laboral de los auditores y otros resultados negativos detectados. Los estudios futuros pueden centrarse en los indicadores que son responsables del agotamiento de los auditores.

El desajuste entre el individuo y los indicadores ambientales como señal de agotamiento aún no se encuentra en la literatura de auditoría. Además, la precisión del desempeño de los auditores agotados en comparación con los auditores sin *burnout* es otra brecha que se encuentra en los estudios de auditoría. Otros estudios pueden ampliar este tema midiendo otros factores relacionados requeridos para el juicio de auditoría, como el riesgo de auditoría y las decisiones de riesgo comercial, utilizando la literatura de auditoría bien establecida que cubre este tema.

Referencias

- Aragón, Inmaculada. 2016. *Innovación en la investigación de mercados*. 2da ed. México: Alfaomega.
- Asamblea Nacional de la República del Ecuador. 2019. «Ley del Contador». https://observatoriolegislativo.ec/media/archivos_leyes/Proyecto_de_Ley_Reformativa_Integral_de_la_Ley_de_Contadores.pdf.
- Barría, J. 2002. «Síndrome de Burnout en Asistentes Sociales del Servicio Nacional de Menores de la Región Metropolitana de Chile», 4, 8. www.psiquiatria.com.
- Buunk, P., y W. Schaufeli. 1993. *Una perspectiva desde la teoría de la comparación social en El agotamiento profesional: desarrollos recientes en teoría e investigación*. Londres, Inglaterra: Taylor y Francis.
- Cari, Luz. 2017. «Síndrome de Burnout y clima organizacional en la caja rural de ahorro y crédito los Andes Zángaro». Puno, Perú: Universidad Nacional del Altiplano. http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/3467/Ccari_Calcina_Luz_Marina.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
- Castillo, Silvia. 2016. «Nivel de Síndrome de Burnout (Desgaste Laboral) en el personal de enfermería del Hospital Regional de Huehuetenango “Dr. Jorge Vides Molina”». Huehuetenango: Universidad Rafael Landívar. <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2016/05/43/Castillo-Silvia.pdf>.
- Colegio de Contadores del Guayas y del Ecuador. 2020. «Acerca de nosotros». Programas. Guayaquil. <https://ccg.org.ec/>.
- Cox, T., G. Kuk, y M. Leiter. 1993. *Burnout, salud, estrés laboral y salubridad organizacional en Agotamiento profesional: desarrollos recientes en teoría e investigación*. Londres, Inglaterra: Taylor y Francis.
- Fauci, A., E. Braunwald, y D. Kasper. 2008. *Los principios de medicina interna de Harrison*. Nueva York, NY: McGraw-Hill.
- García, Gemma. 2017. *Casos de Investigación – Una práctica empresarial*. 1era ed. ESIC Editorial.

- Gaytán, Diana. 2019. «Manejo del Síndrome de Burnout en empleados de la industria maquiladora en Ciudad Juárez». Ciudad Juárez, Chihuahua: Universidad Autónoma de Ciudad Juárez. <http://erecursos.uacj.mx/bitstream/handle/20.500.11961/5371/Tesis%20Diana%20Edith%20Gayt%C3%A1n%20Montes.pdf?sequence=3&isAllowed=y>.
- Gil-Monte, P. 2008. «El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout) como fenómeno transcultural», *Información Psicológica*, 91-92: 4-11.
- Gómez, Alcidez. 2016. «La asesoría tributaria aumenta de enero a abril | El Comercio». La asesoría tributaria aumenta de enero a abril. 2016. <https://www.elcomercio.com/actualidad/asesoriatributaria-sri-impuestos-gastos-negocios.html>.
- Gutiérrez, Deisy, y James Pando. 2018. «Síndrome de Burnout y desempeño en docentes de una institución educativa de nivel secundario de la ciudad de Cajamarca». Cajamarca, Perú: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. <http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/897/TESIS%20SINDROME%20DE%20BURNOUT%20Y%20DESEMPE%20C3%91O%20LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Harrison, W. 1983. *Un modelo de competencia social del agotamiento en Estrés y agotamiento en las profesiones de servicios humanos*. Nueva York, NY: Pergamon Press.
- Heredia, Juan. 2017. «Desempeño laboral y síndrome del quemado en los trabajadores de RENIEC». Perú: Universidad César Vallejo. http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/10848/Heredia_GJC.pdf?sequence=1.
- Hobfoll, S., y J. Freddy. 1993. *Conservaciones de recursos: una teoría general del estrés aplicada al agotamiento en Agotamiento profesional: desarrollo reciente en teoría e investigación*. Londres, Inglaterra: Taylor y Francis.
- Leidy, N. 1989. «Un análisis fisiológico del estrés y las enfermedades crónicas», *Revista de Enfermería Avanzada*, 14: 868–876.
- Llanos, Luis. 2013. *Metodología y Enfoques Interdisciplinarios de Investigación en Las Ciencias Sociales*. Universidad Autónoma Chapingo.

- Loaiza, Edilgardo, y Aura Peña. 2013. «Niveles de estrés y síndrome de Burnout en contadores públicos colombianos». *Actualidad Contable Faces* 16: 27-44.
- López, Analía. 2017. «El Síndrome de Burnout: Antecedentes y consecuentes organizacionales en el ámbito de la sanidad pública gallega». Vigo, España: Universidad de Vigo. http://www.investigacion.biblioteca.uvigo.es/xmlui/bitstream/handle/11093/791/sindrome_burn%20out_antecedentes_consecuentes_organizacionales_sanidad_gallega_analia.pdf?sequence=1.
- Mason, J. 1971. «Una reevaluación del concepto de “no especificidad” en la teoría del estrés», *Revista de Investigación Psiquiátrica*, 8: 323–333.
- McEwen, B. 1998. «Efectos protectores y perjudiciales de los mediadores del estrés», *New England Journal of Medicine*, 338: 171-79.
- McEwen, B., y S. Mendelson. 1983. *Efectos del estrés en la neuroquímica y la morfología del cerebro: contrarregulación versus daño en Manual del estrés: aspectos teóricos y clínicos*. 3era ed. Nueva York, NY: Free Press.
- McEwen, B., y J. Wingfield. 2003. «El concepto de alostasis en biología y biomedicina», *Comportamiento hormonal*, 43 (1): 2-15.
- Mendoza, Andrea. 2020. *Número de trabajadores en firmas auditoras nacionales y extranjeras con presencia en la ciudad de Guayaquil*. Guayaquil.
- Ministerio de Relaciones Laborales. 2013. «Factores y riesgos laborales Psicosociales: Nuevos riesgos laborales emergentes e introducción a la evaluación». Ministerio de Relaciones Laborales. 2013. <http://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/NT-25-Factores-y-Riesgos-Psicosociales.pdf>.
- Monsalve, Carolina. 2019. «Niveles y factores de riesgo de burnout en profesionales de enfermería de atención primaria». Granada, España: Universidad de Granada. http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/tesisuned:ED-Pg-PsiSal-Csmonsalve/MONSALVE_REYES_Carolina_S__Tesis.pdf.
- Moreno, Juan, Mara Trujillo, y Fernando Lámbarry. 2020. «Prevalencia de burnout en auditores gubernamentales de México, perspectiva de género». México: Instituto Politécnico Nacional. http://www.scielo.org.mx/scielo.php?pid=S0186-10422019000500002&script=sci_arttext.

- Muñoz, Liseth, y María Montaña. 2019. «Síndrome de Burnout en trabajadores de salud de dos clínicas de Assbasalud E.S.E». Pereira, Colombia: Universidad Cooperativa de Colombia. https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/15954/1/2019_s%c3%aandrome_burnout_trabajadores.pdf.
- OIT. 2014. «Protocolo P029 - Protocolo de 2014 relativo al Convenio sobre el trabajo forzoso, 1930». 2014. https://www.ilo.org/dyn/normlex/es/f?p=NORMLEXPUB:12100:0::NO::P12100_ILO_CODE:P029.
- OMS. 2019. «La OMS reconoce como enfermedad el burnout o “síndrome de estar quemado” | Médicos y Pacientes». 2019. <http://www.medicosypacientes.com/articulo/la-oms-reconoce-como-enfermedad-el-burnout-o-sindrome-de-estar-quemado>.
- Perlaza, Alexandra. 2015. «El síndrome de burnout y la influencia en el desempeño de los servidores del Instituto Nacional de Estadística y Censos (INEC) matriz». Quito: Universidad Central del Ecuador Facultad de Ciencias Psicológicas Carrera de Psicología Industrial. <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7573/1/T-UCE-0007-370i.pdf>.
- Ramírez, Lucía. 2018. «Prevalencia de Burnout e identificación de grupos de riesgo en el personal de enfermería del servicio Andaluz de salud». Granada, España: Universidad de Granada. <https://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/55980/68026.pdf?sequence=4&isAllowed=y>.
- Rojas, Andrea, Paula Tejada, y Rosa Valladares. 2017. «Influencia del estrés laboral en la relación enferma - paciente en centro quirúrgico del hospital nacional, lima -2017». Perú: Universidad Peruana Cayetano Heredia. http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/3559/Influencia_RojasEn%20carnacion_Andrea.pdf?sequence=1.
- Selye, H. 1976b. *El estrés de la vida*. Nueva York, NY: McGraw-Hill.
- . 1976a. *Estrés en salud y enfermedad*. Massachussets: Butterworth's.
- . 1936. «Un síndrome producido por diversos agentes nocivos», *Nature*, , 32.

- . 1974. *Estrés sin angustia*. Filadelfia, PA: J. B. Lippincott.
- Sherwood, L. 2010. *Fisiología humana: de la célula al sistema*. 7ma ed. Londres, Inglaterra: Cengage Learning.
- Sterling, P., y J. Eyer. 1988. *Alostasis: un nuevo paradigma para explicar la patología de la excitación en Manual de estrés vital, cognición y salud*. Nueva York, NY: Wiley & Sons.
- Superintendencia de Bancos. 2019. «Firmas auditoras externas calificadas por la Superintendencia de Bancos - Datos actualizados año 2019». Dirección de Trámites Legales. Ecuador. https://www.superbancos.gob.ec/bancos/wp-content/uploads/downloads/2019/09/directorio_sep_2019.pdf.
- Tache, J., y H. Selye. 1985. «Sobre el estrés y los mecanismos de afrontamiento», *Problemas en enfermería de salud mental*, 7: 3-24.
- Tafur, Raúl, y Manuel Izaguirre. 2016. *Cómo hacer un proyecto de investigación*. 2.^a ed. México: Alfaomega.
- Unamuno, Natali. 2018. «Análisis de los factores que inciden en el síndrome burnout en los empleados de las fiduciarias de la ciudad de Guayaquil». Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://192.188.52.94:8080/bitstream/3317/10922/1/T-UCSG-POS-MAE-180.pdf>.
- Valverth, Andrea. 2013. «Nivel de Burnout (Desgaste laboral) entre los auditores internos del área departamental y planta central del Ministerio de Educación». Guatemala: Universidad Rafael Landívar. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2013/05/57/Valverth-Andrea.pdf>.
- Winnubst, J. 1993. *Estructura organizacional, apoyo social y burnout en Agotamiento profesional: desarrollos recientes en teoría e investigación*. Londres, Inglaterra: Taylor y Francis.



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT
Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, López Pérez, Christina Nicole con C.C: # 0952912483 autor/a del trabajo de titulación: Incidencia Del Síndrome De *Burnout* En La Calidad De Vida Laboral De Contadores En Firms Auditoras De Guayaquil previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 01 de septiembre del 2020

f. _____

López Pérez, Christina Nicole

C.C: 0952912483



Presidencia
de la República
del Ecuador



Plan Nacional
de Ciencia, Tecnología,
Innovación y Saberes



SENESCYT

Secretaría Nacional de Educación Superior,
Ciencia, Tecnología e Innovación

DECLARACIÓN Y AUTORIZACIÓN

Yo, Vera Pluas, Carmen Elizabeth con C.C: # 0917840332 autor/a del trabajo de titulación: Incidencia Del Síndrome De *Burnout* En La Calidad De Vida Laboral De Contadores En Firmas Auditoras De Guayaquil previo a la obtención del título de Ingeniero en Contabilidad y Auditoría, en la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

1.- Declaro tener pleno conocimiento de la obligación que tienen las instituciones de educación superior, de conformidad con el Artículo 144 de la Ley Orgánica de Educación Superior, de entregar a la SENESCYT en formato digital una copia del referido trabajo de titulación para que sea integrado al Sistema Nacional de Información de la Educación Superior del Ecuador para su difusión pública respetando los derechos de autor.

2.- Autorizo a la SENESCYT a tener una copia del referido trabajo de titulación, con el propósito de generar un repositorio que democratice la información, respetando las políticas de propiedad intelectual vigentes.

Guayaquil, 01 de septiembre del 2020

f. _____

Vera Pluas, Carmen Elizabeth

C.C: 091784033-2



REPOSITORIO NACIONAL EN CIENCIA Y TECNOLOGÍA

FICHA DE REGISTRO DE TESIS/TRABAJO DE TITULACIÓN

TÍTULO Y SUBTÍTULO:	Incidencia Del Síndrome De <i>Burnout</i> En La Calidad De Vida Laboral De Contadores En Firms Auditoras De Guayaquil		
AUTOR(ES)	Christina Nicole, López Pérez y Carmen Elizabeth Vera Plusas		
REVISOR(ES)/TUTOR(ES)	Eco, Baños Hilfong, María Mercedes PhD.		
INSTITUCIÓN:	Universidad Católica de Santiago de Guayaquil		
FACULTAD:	Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas		
CARRERA:	Contabilidad y Auditoría		
TITULO OBTENIDO:	Ingeniero en Contabilidad y Auditoría		
FECHA DE PUBLICACIÓN:	1 de septiembre del 2020	No. PÁGINAS:	DE 146
ÁREAS TEMÁTICAS:	Antecedentes, marco teórico y marco metodológico		
PALABRAS CLAVES/ KEYWORDS:	Burnout, desempeño, despersonalización, agotamiento, estrés, eficiencia.		
RESUMEN/ABSTRACT (150-250 palabras):	<p>The analysis of the Incidence of Burnout Syndrome in the quality of working life of accountants in auditing firms in Guayaquil, aims to measure the existence of the syndrome of job burnout and the impact on the performance of auditors and accountants at work of both national and foreign firms in the Buenos Aires city. In the background chapter, the study objectives, limitations and academic justification of this analysis are established. In Chapter I, all aspects that are addressed through literary research, burnout syndrome and job performance, in addition to their characteristics and factors, are based conceptually and theoretically, from the theories proposed by Seyle, Harrison, to evaluative questionnaires such as Maslach's. In Chapter II, the design of the methodology is presented, in order to know the factors that influence the generation of burnout syndrome and how this affects the quality of working life of accountants in auditing firms in the city of Guayaquil, by determining the population and study sample - the accountants of auditing firms in the city of Guayaquil, who are between 22 to 45 years of age, that is, those classified as young adults and middle adults, who hold positions of junior auditors, senior auditors and supervisors - which is subjected to analysis using a statistically validated questionnaire based on the Maslach and Chiavenato tests. In Chapter III, the results are analyzed, from the statistical tabulation of frequencies, obtaining the Cronbach's alpha coefficient to determine the viability of the test, correlation analysis of the study variables - burnout syndrome and job performance, extract in which Furthermore, the results are detailed, analyzed and concluded based on the scores obtained in each weighted evaluation of the components considered, such as depersonalization, job performance, labor productivity, efficiency and effectiveness.</p>		
ADJUNTO PDF:	<input checked="" type="checkbox"/> SI	<input type="checkbox"/> NO	
CONTACTO AUTOR/ES:	CON	Teléfono: +593-4-5043209	E-mail: christina.lopez@cu.ucsq.edu.ec carmen.vera@cu.ucsq.edu.ec
CONTACTO INSTITUCIÓN (COORDINADOR PROCESO UTE):	CON LA DEL	Nombre: Bernabé Argandoña, Lorena Carolina Teléfono: +593-4- 3804600 ext.1635 E-mail: lorena.bernabe@cu.ucsq.edu.ec	
SECCIÓN PARA USO DE BIBLIOTECA			
Nº. DE REGISTRO (en base a datos):			
Nº. DE CLASIFICACIÓN:			
DIRECCIÓN URL (tesis en la web):			