

Dimensions correlated with stress in accountants and auditors employees. case: a consulting firm

Dimensiones correlacionadas con el estrés en los empleados contadores y auditores. caso: una empresa de consultoría

Autores:

Sandoval-Llamba, Clara Estefanía
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
Cuenca – Ecuador



clara.sandoval.08@est.ucacue.edu.ec



<https://orcid.org/0009-0006-4433-1778>

Torres-Jerves, Jorge Andrés
UNIVERSIDAD CATÓLICA DE CUENCA
Docente
Cuenca – Ecuador



jorge.torres@ucacue.edu.ec



<https://orcid.org/0000-0002-7979-4303>

Fechas de recepción: 18-FEB-2025 aceptación: 18-MAR-2025 publicación: 31-MAR-2025



<https://orcid.org/0000-0002-8695-5005>

<http://mqrinvestigar.com/>

Resumen

El estudio analiza las dimensiones del estrés en empleados de contabilidad y auditoría de una empresa de consultoría en Quito, Ecuador. Su objetivo es identificar las correlaciones entre el agotamiento emocional, la influencia del líder, la falta de cohesión, la estructura organizacional y la despersonalización. La investigación es cuantitativa, con un diseño exploratorio, descriptivo y correlacional, utilizando encuestas aplicadas a 40 empleados. Se emplearon el Cuestionario de Estrés de Maslach y el Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS para medir los niveles de estrés. Los resultados muestran que el agotamiento emocional es la dimensión más alta (57.50%) y está correlacionado con la despersonalización. La falta de cohesión y la influencia del líder impactan significativamente en la percepción del estrés, mientras que la estructura organizacional tiene menor relevancia. Se concluye que el liderazgo y la cohesión organizacional son factores clave en la gestión del estrés, recomendando estrategias de intervención para mejorar la calidad de vida laboral.

Palabras clave: Estrés; Productividad; Agotamiento Emocional; Condiciones Laborales; Satisfacción En El Trabajo

Abstract

The study analyzes the dimensions of stress in accounting and auditing employees of a consulting firm in Quito, Ecuador. Its objective is to identify the correlations between emotional exhaustion, leader influence, lack of cohesion, organizational structure and depersonalization. The research is quantitative, with an exploratory, descriptive and correlational design, using surveys applied to 40 employees. The Maslach Stress Questionnaire and the ILO-WHO Work Stress Questionnaire were used to measure stress levels. The results show that emotional exhaustion is the highest dimension (57.50%) and is correlated with depersonalization. Lack of cohesion and leader influence significantly impact the perception of stress, while organizational structure has less relevance. It is concluded that leadership and organizational cohesion are key factors in stress management, recommending intervention strategies to improve the quality of work life.

Keywords: Stress; Productivity; Emotional Exhaustion; Working Conditions; Job Satisfaction

Introducción

La contabilidad tiene acceso a una amplia gama de áreas laborales debido a la versatilidad que ofrece su profesión, permite desempeñarse en diferentes ámbitos como auditoría, revisoría fiscal, administrativa, finanzas, gerencial, investigativa, entre otras. Esta diversidad otorga un enfoque completo para abordar las necesidades de las empresas; sin embargo, se destaca de forma significativa la carga emocional que enfrentan los profesionales, lo que afecta su salud, relaciones sociales y personales, generando un alto costo psicosocial que influye en el logro del éxito (Aranda, 2022).

El estrés en el lugar de trabajo es un conjunto de reacciones cognitivas, emocionales, fisiológicas y conductuales que experimentan los trabajadores ante factores adversos como la organización, contenido o el ambiente laboral (Cayetano, 2021). En los últimos años, estudios realizados a nivel nacional e internacional identifican que el estrés laboral se ha incrementado considerablemente debido a los efectos negativos que se presentan en la salud física y mental de los trabajadores por tener que cumplir sus actividades laborales de manera normal (Caicedo et al., 2023).

Actualmente, las empresas que se dedican a ofrecer servicios de contabilidad, auditoría y asesoría fiscal han reinventado sus procesos; estas renovaciones implican la exigencia de estándares de calidad más altos con el objetivo de captar más clientes e incrementar los ingresos. Como resultado recae una presión considerable en los trabajadores con mayor antigüedad como los de recién ingreso, generando estrés y tensión en su vida laboral por la exigencia de alcanzar el cumplimiento de metas (Arguijo & Duarte, 2024).

Estos profesionales enfrentan niveles elevados de estrés o agotamiento laboral por la carga laboral y factores relacionados como tensiones éticas, características de personalidad, ambigüedad en las funciones y conflicto de roles. Entre las consecuencias que les provoca el estrés a estos profesionales se encuentra la insatisfacción laboral, disminución en la productividad y una menor calidad en el desempeño; motivo por el que se enfatiza en la relevancia de abordar el estrés laboral, para que las organizaciones identifiquen y tomen conciencia de sus causas y consecuencias (Wong & Samaniego, 2024).

El liderazgo juega un papel fundamental, ya que un liderazgo autoritario o negativo puede aumentar las tensiones dentro de los trabajadores y crear un entorno laboral más estresante (Castillo & Garcia, 2024). Una investigación realizada en Ecuador, con el propósito de evaluar los niveles de estrés laboral en los trabajadores identifica que una estructura organizativa jerárquica o inadecuada, puede obstaculizar la comunicación y la colaboración, lo que incrementa la carga emocional y el estrés (Carchipulla & Yulisa, s. f.). En conjunto, afectan el bienestar emocional de los empleados, generando un ambiente en el que el estrés laboral se convierte en un factor crucial para la productividad y la salud de la organización. Esta investigación tiene como objetivo general determinar las dimensiones correlacionadas con el estrés en los empleados de contabilidad y auditoría de una empresa de consultoría, mediante investigación aplicada para su mejoramiento continuo. Este análisis busca facilitar

el desarrollo de estrategias preventivas para la detección temprana del estrés laboral, promoviendo una mejor calidad de vida para estos profesionales, prevenir problemas de salud e incrementar la productividad laboral. A partir de este enfoque este estudio plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Qué dimensiones se hallan en dependencia con los trastornos de estrés en los empleados de contabilidad y auditoría, en una empresa de consultoría?, con el propósito de analizar y comprender esta dependencia en el entorno profesional de los profesionales auditores.

Estrés: definición y variedades

El estrés es una respuesta natural del ser humano frente a diferentes estímulos que se encuentran en su entorno, el cuerpo reacciona de manera automática al enfrentarse a situaciones difíciles o amenazantes (Sarmiento et al., 2024). Las actividades cotidianas pueden generar sensaciones agradables o estresantes, los que exigen mantener un nivel constante de adaptación para enfrentar sus consecuencias. Los problemas surgen cuando el estrés se vuelve recurrente, ya que el cuerpo no dispone del tiempo necesario para regresar a su estado de equilibrio, en esa condición el estrés se convierte en estrés crónico y resulta perjudicial para la salud. El estrés provoca reacciones del ser humano ante situaciones y estímulos estresantes; sin embargo, cada persona reacciona de forma diferente, en función de sus características personales, redes de apoyo y recursos materiales como simbólicos (López et al., 2021).

El estrés intenso agudo es la causa más frecuente de provocar un desorden emocional, como resultado de las exigencias y presiones del pasado, así como de las exigencias a corto o largo plazo (Sangoquiza Caiza et al., 2021). En pequeñas dosis, resulta estimulante o emocionante; generalmente es de corta duración y es fácil de manejar. Sin embargo, cuando se experimenta en exceso, puede generar efectos negativos. El estrés intenso agudo en grandes dosis provoca agonía emocional, una mezcla de las tres emociones del estrés, enojo o irritabilidad, ansiedad y depresión. Además, puede generar problemas musculares, como dolores de cabeza por tensión, molestias en la espalda, mandíbula y contracturas musculares debido a desgarros, tendones y ligamentos, así como trastornos gástricos e intestinales, como flatulencias, diarrea, estreñimiento, acidez estomacal y el Síndrome de Intestino Irritable (SIR) (Velasteguí, 2023).

La exposición constante de estrés agudo (Sangoquiza Caiza et al., 2021) es el estrés agudo episódico, se presenta en personas con vidas desordenadas y en crisis, que asumen muchas responsabilidades, impide su recuperación y equilibrio; por lo que se genera presión autoimpuesta y las mantiene en una crisis continua. Las personas con estrés agudo episódico se caracterizan por ser agresivas, irritables, nerviosas y ansiosas, estos síntomas se vuelven casi permanentes. Además, se pueden presentar pensamientos negativos que se transforman a la desesperanza, se manifiestan con frecuencia y con síntomas graves como migrañas, dolores tensionales, hipertensión arterial, opresión en el pecho y riesgo de enfermedades cardíacas. Tienden a culpar a otras personas de sus problemas, lo que dificulta el cambio. Su

tratamiento consiste en terapia psicológica a largo plazo debido a su inflexibilidad y resistencia a las innovaciones (Velasguí, 2023).

El estrés intenso crónico presenta un agotamiento con desgaste físico y emocional extremo que afecta gravemente el cuerpo, la mente y la vida de las personas. Factores como problemas económicos, hogares disfuncionales, trabajos indeseados o el desempleo son algunas de las causas. Las personas afectadas se dejan consumir por la situación sin buscar soluciones, puede llevar a crisis nerviosa, incluso puede ser fatal. Puede ser originado por traumas infantiles, afectando la personalidad y el comportamiento. Provoca desde agresividad hasta depresión severa o incluso suicidio. Puede generar problemas serios como ataques cardiacos, crisis hipertensivas, hipocondría, Parkinson, epilepsia, apoplejía, entre otras. Al conllevar conductas autodestructivas y complicaciones de salud, requiere atención profesional, tratamiento y terapias psicológicas (Velasguí, 2023) .

El estrés laboral es el resultado de factores de riesgo psicosocial, o como un riesgo psicosocial con un alto potencial de afectar de manera significativa a los trabajadores y los resultados organizacionales a mediano y largo plazo; el estrés es una de las principales fuentes de insatisfacción en el entorno laboral, donde las personas se desenvuelven a lo largo de su vida (Onofre Pérez, 2021). Ocasionalmente, todas las personas experimentan estrés en su trabajo, incluso si disfrutan de su trabajo. Las fuentes de estrés pueden ser los horarios, las relaciones con los compañeros, los plazos o incluso la posibilidad de despidos. Un poco de estrés puede ser motivador y ayudar a alcanzar objetivos, pero si el estrés laboral se convierte en un problema constante de salud, es fundamental buscar soluciones para aliviarlo (Cruz-Zuñiga et al., 2022).

Relación entre el agotamiento emocional y el estrés laboral

El agotamiento emocional es una sensación de fatiga profunda física y psicológica, ocurre cuando una persona siente que ha agotado sus recursos emocionales debido a exigencias continuas, especialmente en el contexto laboral. Se caracteriza por la sensación de estar sobrepasado, sin energía, y por una falta de motivación para continuar con las tareas cotidianas. Este fenómeno está estrechamente vinculado al estrés laboral, en un entorno de trabajo demandante y con poca compensación emocional puede generar niveles elevados de ansiedad, tensión y frustración, lo que incrementa la probabilidad de desarrollar agotamiento emocional (García Ramírez & Torres Barrera, 2022).

El estrés laboral, cuando se mantiene a largo plazo, puede contribuir significativamente al agotamiento emocional. Factores como las altas expectativas, la carga de trabajo excesiva y la falta de apoyo social en el trabajo pueden agravar el problema, afectando la salud mental y el bienestar del individuo. El agotamiento emocional no solo impacta la productividad y eficiencia en el trabajo, sino que también puede desencadenar problemas de salud como la depresión, la ansiedad y trastornos físicos. La relación entre el agotamiento emocional y el estrés laboral resalta la importancia de crear ambientes laborales más equilibrados que fomenten la salud emocional y la gestión adecuada del estrés (Osorio Ordoñez et al., 2024).



Relación entre la despersonalización y el estrés laboral

La despersonalización se desarrolla cuando una persona experimenta una desconexión de su propio ser, sintiendo como si fuera un observador externo de su vida. Este síntoma suele aparecer como parte del síndrome de burnout. Cuando los trabajadores se enfrentan a jornadas extenuantes y responsabilidades abrumadoras, su capacidad para mantenerse emocionalmente conectados con su trabajo y compañeros puede disminuir, dando lugar a una actitud de indiferencia o desapego. La despersonalización se convierte en una respuesta defensiva buscando evitar el sufrimiento que conlleva el estrés prolongado (Cuba Galindo, 2023).

En investigaciones recientes, se ha encontrado que los empleados expuestos a un entorno de trabajo demandante, sin un adecuado manejo del estrés o apoyo organizacional, tienen una mayor probabilidad de desarrollar síntomas de despersonalización. Este fenómeno no solo deteriora la salud mental del trabajador, sino que también impacta negativamente en su desempeño y motivación laboral. La prevención de la despersonalización, por lo tanto, requiere la implementación de estrategias que disminuyan el estrés laboral y promuevan un ambiente de trabajo más equilibrado y saludable (Gómez-García et al., 2022).

Relación entre la estructura organizacional y el estrés laboral

La estructura organizacional tiene un impacto significativo en el estrés laboral de los empleados, influye en cómo se distribuyen las responsabilidades, se comunican las tareas y se toman las decisiones dentro de la empresa. En organizaciones con estructuras jerárquicas rígidas y poca flexibilidad, los trabajadores a menudo experimentan sobrecarga laboral y falta de control sobre su trabajo, lo que genera altos niveles de estrés. Este estrés prolongado puede desencadenar síntomas como la despersonalización, un estado en el cual los empleados se sienten emocionalmente desconectados de su trabajo y de sí mismos, adoptando una actitud de desapego o indiferencia hacia sus responsabilidades (Chiang Vega et al., 2022).

Relación entre la influencia del líder y el estrés laboral

Los líderes que emplean un enfoque colaborativo y empático, con apoyo emocional y expectativas claras, tienen más probabilidades de reducir el estrés de sus equipos; no obstante, los líderes con un estilo de liderazgo autoritario o desorganizado pueden generar incertidumbre y desconfianza entre los trabajadores. La capacidad del líder para crear un entorno de trabajo positivo es crucial para mitigar las fuentes de tensión en el ámbito laboral. La influencia del líder sobre el estrés laboral está vinculada con la manera en que gestionan los conflictos y las presiones organizacionales. Un líder efectivo balancea las demandas del trabajo y el bienestar de los empleados, evitando la sobrecarga laboral (Teetzen et al., 2022).

Relación entre la falta de cohesión y el estrés laboral

En un grupo de trabajo que no desarrolla relaciones de confianza o una comunicación efectiva, surgen tensiones que afectan negativamente el ambiente laboral. La desconexión entre compañeros puede generar un entorno de incertidumbre y conflicto, lo cual incrementa la ansiedad y el malestar entre los empleados. La falta de integración en el equipo impide la

colaboración y dificulta la resolución conjunta de problemas, aumentando la carga emocional de los trabajadores (Bustos Martínez et al., 2022).

La falta de cohesión influye en el desempeño organizacional por una disminución de la motivación y del compromiso de los empleados. Los trabajadores que no se sienten respaldados por sus colegas o que perciben un ambiente competitivo y poco cooperativo experimentan más dificultades para manejar las demandas laborales, lo que contribuye al aumento del estrés (Linares Ramirez & Pomar Andres, 2023).

Material y métodos

El tipo de investigación es cuantitativa porque la justificación de su aplicación consiste en la recolección de datos de campo, su tabulación, análisis e interpretación de los resultados que permiten corroborar las hipótesis de investigación con pruebas estadísticas (Uribe, 2023). El diseño de la presente investigación es exploratoria, descriptiva y correlacional. Es exploratoria porque aborda el fenómeno de manera inicial, a pesar de que previamente haya sido investigado en otros contextos de investigación (Faneite, 2023).

Es descriptiva porque analiza las características y comportamientos del fenómeno de investigación. Es correlacional porque analiza y explica la relación entre las variables de estudio (Romero Carazas et al., 2021). La investigación es no probabilística e intencional. El diseño de la investigación es no experimental, ya que el investigador no controla ni busca manipular de forma intencional las variables del estudio (Araoz et al., 2023). Es de corte transversal porque los datos son recopilados en un periodo de tiempo determinado, se analizan, interpretan y presentan para su publicación (Valverde Mendoza et al., 2024).

La investigación se enfoca en los empleados del área de contabilidad y auditoría. El objeto de estudio es una empresa de consultoría que se ubica al Norte de Quito-Ecuador. La población de estudio es de 40 sujetos de investigación. El marco muestral es un listado de trabajadores del área de contabilidad y auditoría. En este caso el muestreo se reduce a un criterio censal, es decir, se estudiará a la totalidad de la población (González & Gallardo, 2021).

La técnica de trabajo de campo es la encuesta. Para evaluar el estrés laboral del personal administrativo, se utilizaron dos cuestionarios previamente validados como instrumento de medición de datos. Estos cuestionarios fueron seleccionados por su fiabilidad y pertinencia en el estudio. De estos instrumentos se escogieron las preguntas que abordan específicamente las dimensiones del estudio relacionadas con el estrés laboral.

Cuestionario de Estrés – Escala de Maslach

El cuestionario evalúa con qué frecuencia e intensidad se experimenta estrés o síndrome de Burnout. Su objetivo es medir el desgaste profesional basándose en los sentimientos y actitudes que el profesional manifiesta en su entorno laboral. Este instrumento cuenta con una alta consistencia interna y ha sido validado mediante la prueba alfa de Cronbach con un nivel aceptable de (0.815) (Flores, 2021). (Ver tabla 1).



Cuestionario de Estrés Laboral OIT-OMS

El cuestionario elaborado por el Organismo Internacional de trabajo y la Organización mundial de la salud (OIT-OMS), está validado por Ivancevich y Matteson, obteniendo una confiabilidad de 0,966 según el Coeficiente Alfa de Cronbach (Franco, 2021). (Ver tabla 2). A continuación, se presentan las preguntas organizadas según las diferentes dimensiones o factores del estrés laboral.

Tabla 1.

Preguntas para las dimensiones: agotamiento emocional, despersonalización - cuestionario Escala de Maslach.

Nº	Reactivos	Dimensión	Indicadores
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo.		
2	Me siento cansado al final de la jornada de trabajo		Cansancio emocional
3	Me siento frustrado/a en mi trabajo.		
4	Siento que trabajar todo el día con mucha gente supone un gran esfuerzo y me cansa.		
5	Creo que trabajo demasiado.		Jornada laboral
6	Trabajar directamente con personas me produce estrés.	Agotamiento emocional	
7	Siento que mi trabajo me está desgastando, me siento quemado por mi trabajo.		Exceso de tareas asignadas
8	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada me siento fatigado.		Falta de energía a la hora de trabajar
9	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades.		
10	Creo que estoy tratando a mis compañeros/as como si fueran objetos impersonales	Despersonalización	Relaciones interpersonales, frialdad y cinismo
11	Me he vuelto más insensible con la gente desde que ejerzo la profesión		

- Pienso que este trabajo me está
 12 endureciendo
 emocionalmente
 No me preocupa realmente lo
 13 que les ocurra a
 algunos de mis compañeros
 Creo que los compañeros/as
 14 me culpan de algunos de sus
 problemas

Fuente: (Flores, 2021)

Tabla 2.
 Preguntas para las dimensiones: Influencia del líder, falta de cohesión, eestructura
 Organizacional - Cuestionario OIT-OMS.

Nº	PREGUNTAS	Dimensión
1	¿El que mi superior no dé la cara por mí ante las autoridades, me estresa?	Influencia del líder
2	¿El que mi superior no me respete, me estresa?	
3	¿El que mi superior no se preocupe por mi bienestar, me estresa?	
4	¿El que mi superior no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo, me causa estrés?	
5	¿El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente, me causa estrés?	
6	¿El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la institución, me causa estrés?	Falta de cohesión
7	¿El que mi equipo de trabajo se encuentre desorganizado, me estresa?	

- 8 ¿El que mi equipo de trabajo me presione demasiado, me causa estrés?
- 9 ¿El rendirles informes a mis supervisores y a mis subordinados, me estresa?
- 10 ¿El que las personas que están a mi nivel dentro de la institución tengamos poco control sobre el trabajo, me causa estrés? Estructura Organizacional
- 11 ¿El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa, me causa estrés?
- 12 ¿El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés?

Fuente: (Flores, 2021)

Resultados

Los resultados demográficos revelan una distribución de género casi equilibrada, con mujeres representando el 52.5% y hombres el 47.5%. El 57.5% de los trabajadores se encuentra en el área de Auditoría y el 42.5% restante en el área de Contabilidad. Por edad, la mayor parte de los encuestados se encuentra en el rango de 24 a 28 años con un 56% de la muestra (28 individuos), seguido por el rango de 29 a 33 años con un 18% (9 individuos), y finalmente, el 26% de los encuestados tiene más de 34 años (3 individuos).

Género/Nivel de estrés: Se observa que el grupo con mayor estrés es masculino con un 50.67%, mientras que el grupo con menor estrés es Femenino con un 47.85%. Aunque la diferencia no es extremadamente grande, sí se aprecia una ligera tendencia en la que un grupo puede experimentar más estrés que el otro.

Tabla 3
Género/Estrés

Sexo	Porcentaje de Estrés	Nivel de Estrés
Femenino	50.74	Medio
Masculino	47.18	Medio

Nota: El cuestionario determina que ningún género muestra un nivel alto de estrés.

Área/Nivel de estrés: Los resultados revelan que, entre las diferentes áreas de trabajo, Contabilidad presenta el mayor nivel de estrés con un 50.67%, mientras que Auditoría muestra el menor nivel con un 47.85%. Esto podría estar relacionado con la carga laboral o la naturaleza de las responsabilidades en cada departamento.

Tabla 4
Área/Estrés

Área	Porcentaje de Estrés	Nivel de Estrés
Auditoria	47.85	Medio
Contabilidad	50.67	Medio

Fuente: Elaboración propia.

Rango de edad/Nivel de estrés: En el análisis por edad, se observa que el grupo de más de 34 años tiene el nivel de estrés más alto con un 50.67%, mientras que el grupo de 24-28 años tiene el nivel más bajo con un 47.85%. Esto sugiere que a medida que la edad avanza, las responsabilidades y presiones laborales pueden aumentar, impactando en los niveles de estrés.

Tabla 5
Rango de edad/Estrés

Rango de Edad	Porcentaje de Estrés	Nivel de Estrés
24-28	48.49	Medio
29-33	50.73	Medio
Más de 34	39.48	Bajo

Fuente: Elaboración propia.

Dimensiones/Nivel de estrés: Los resultados revelan las dimensiones analizadas, la que presenta mayor nivel de estrés es Agotamiento emocional con un 57.50%, lo que indica que este aspecto del entorno laboral genera una alta presión en los empleados. Por otro lado, la dimensión con menor estrés es Despersonalización con un 31.75%, lo que sugiere que este factor no representa una preocupación significativa para la mayoría.

Tabla 6
Dimensiones /Estrés

Dimensiones	Porcentaje de Estrés	Nivel de Estrés
-------------	----------------------	-----------------

Agotamiento		
Emocional	57.50	Medio
Despersonalización	31.75	Bajo
Influencia del Líder	53.75	Medio
Falta de Cohesión	51.52	Medio
Estructura		
Organizacional	44.11	Medio

Fuente: Elaboración propia.

Análisis de correlaciones de Pearson

En el visor estadístico IBM SPSS se realizó la comparación entre las variables independientes agotamiento emocional, influencia del líder, falta de cohesión y estructura organizacional, considerando cada una de ellas como dependiente respecto a sí misma y tratando a las demás variables como independientes en relación con cada una. Este enfoque permitió evaluar cómo cada variable se comporta de manera autónoma, controlando la influencia de las otras variables en el análisis. Los resultados obtenidos evidencian las relaciones específicas de cada variable con respecto a sí misma, sin la interferencia de factores externos, lo que facilitó una interpretación más precisa y detallada de los datos.

Al considerar el agotamiento emocional como variable dependiente se tiene un R^2 de 0.395. El análisis muestra que la variable está moderadamente influenciada por las variables independientes; sin embargo, solo se tiene una correlación positiva con la variable despersonalización, con un coeficiente no estandarizado de 0.336 ($p = 0.042$), lo que significa que cuando la despersonalización aumenta, también lo hace el agotamiento emocional. Las otras variables, no muestran una relación significativa con el agotamiento emocional, ya que sus valores p son mayores que 0.05, por lo que no tienen un impacto relevante en la variable. El modelo para la influencia del líder muestra que aproximadamente el 34% de la varianza de esta variable es explicada por las variables independientes, con un R^2 de 0.340. Entre las variables independientes, la falta de cohesión muestra un impacto significativo en la influencia del líder ($B = 0.554$, $p = 0.031$), lo que sugiere que una mayor falta de cohesión está asociada con una mayor influencia del líder. En contraste, el agotamiento emocional ($p = 0.930$), la despersonalización ($p = 0.431$) y la estructura organizacional ($p = 0.457$) no tienen un impacto significativo sobre la influencia del líder.

El análisis de la variable dependiente despersonalización revela que un R cuadrado de 0.455, indica que aproximadamente el 45.5% de la variabilidad en la despersonalización se explica con las variables independientes. El agotamiento emocional se presenta con ($B = 0.336$, $p = 0.042$), indicando que niveles más altos de agotamiento emocional están asociados con un aumento en la despersonalización. Aunque la influencia del líder ($p = 0.431$), la falta de cohesión ($p = 0.334$) y la estructura organizacional ($p = 0.108$) son factores relevantes, no tienen un impacto estadísticamente significativo en la despersonalización.

El modelo de la variable falta de cohesión muestra que las variables independientes explican un 46.4% de la varianza ($R^2 = 0.464$). La influencia del líder es la única variable que tiene

un impacto estadísticamente significativo sobre la falta de cohesión ($B = 0.229$, $p = 0.031$), lo que sugiere que una mayor influencia del líder está relacionada con una mayor falta de cohesión en la organización. Sin embargo, el agotamiento emocional ($p = 0.192$), la despersonalización ($p = 0.334$) y la estructura organizacional ($p = 0.217$) no presentan efectos estadísticamente significativos sobre la falta de cohesión ya que sus valores de significancia son mayores a 0.05.

En el modelo de estructura organizacional, las variables independientes explican aproximadamente el 39% de la varianza ($R^2 = 0.390$). Ninguna de las variables independientes resulta ser un predictor significativo para la estructura organizacional. Los valores p para el agotamiento emocional ($p = 0.364$), la despersonalización ($p = 0.108$), la influencia del líder ($p = 0.457$) y la falta de cohesión ($p = 0.217$) son todos superiores a 0.05, lo que indica que no hay evidencia suficiente para afirmar que estas variables predicen significativamente la estructura organizacional.

Discusión

El agotamiento emocional es el principal factor de estrés, coincidiendo con (Onofre Pérez, 2021), quien encontró que los empleados con mayores niveles de agotamiento emocional reportaban una disminución en la productividad y una mayor intención de rotación laboral. Además, (Cortez & Quizhpe, 2024) identificaron una alta prevalencia de agotamiento emocional en el personal de salud, correlacionándolo con la falta de personal y la carga de trabajo. En este estudio, el estrés se debe a la presión por plazos estrictos y alta responsabilidad en el área de auditoría y contabilidad.

En despersonalización, los resultados muestran niveles bajos, mientras que (Onofre Pérez, 2021) identificó que en entornos con alta sobrecarga laboral y poca interacción social, la despersonalización se incrementaba significativamente. El estudio de (Cortez & Quizhpe, 2024) halló una fuerte correlación entre despersonalización y agotamiento emocional, lo que sugiere que, con alta demanda laboral, los trabajadores tienden a distanciarse emocionalmente para sobrellevar la carga.

La influencia del líder es un factor clave en (Onofre Pérez, 2021), el 66% de los encuestados reportó que la falta de respaldo por parte del liderazgo incrementaba su nivel de estrés. En este estudio, también se identificó una correlación significativa entre el liderazgo deficiente y el aumento del estrés. (Cortez & Quizhpe, 2024) señalaron que la falta de comunicación efectiva y apoyo organizacional agravan el estrés en ambientes hospitalarios, lo que también se refleja en este estudio.

En falta de cohesión el nivel es medio, mientras que (Onofre Pérez, 2021) encontró que el 52% lo considera un factor poco relevante, mientras que un 34% lo percibe con impacto moderado. El estudio de (Apaza et al., 2024) halló que la falta de cohesión en entornos administrativos no genera un impacto tan alto en el estrés como en otros sectores. En cambio, (Cortez & Quizhpe, 2024) encontraron que en el sector salud la falta de cohesión afecta significativamente la capacidad de trabajo en equipo, generando un mayor desgaste.

Respecto a la estructura organizacional, se coincide en que estructuras rígidas aumentan el estrés (Onofre Pérez, 2021) y mencionan que una organización con jerarquías estrictas y comunicación deficiente contribuye a la sensación de presión laboral y disminuye la autonomía de los empleados, de forma similar también se observó en este estudio. En el estudio de (Cortez & Quizhpe, 2024), se destacó que la falta de personal en el área administrativa hospitalaria incrementaba el estrés debido a la sobrecarga laboral, lo que sugiere que este fenómeno es transversal a diferentes industrias.

El análisis en IBM SPSS reveló que el agotamiento emocional está moderadamente influenciado por la despersonalización ($B = 0.336$, $p = 0.042$), mientras que las demás variables no muestran una relación significativa con él ($R^2 = 0.395$). En cuanto a la influencia del líder, se encontró que la falta de cohesión es el único factor con impacto relevante ($B = 0.554$, $p = 0.031$), explicando el 34% de su variabilidad. La despersonalización, con un R^2 de 0.455, también está significativamente afectada por el agotamiento emocional, aunque la influencia del líder, la falta de cohesión y la estructura organizacional no presentaron relaciones significativas. En el modelo de falta de cohesión ($R^2 = 0.464$), la influencia del líder resultó ser el único predictor significativo ($B = 0.229$, $p = 0.031$), lo que sugiere que una mayor intervención del líder podría estar asociada con una mayor fragmentación del equipo. Finalmente, la estructura organizacional no mostró una relación estadísticamente significativa con ninguna de las variables independientes analizadas ($R^2 = 0.390$), lo que indica que su variabilidad podría depender de otros factores no considerados en el modelo.

Conclusiones

El análisis de las dimensiones del estrés en los empleados contadores y auditores de una empresa de consultoría revela que el agotamiento emocional es la dimensión con mayor impacto, lo que indica una carga laboral significativa que puede afectar el rendimiento y la salud mental de los trabajadores. La influencia del líder, la falta de cohesión y la estructura organizacional presentan niveles de estrés moderados, sugiriendo que la dinámica organizativa y el liderazgo juegan un papel importante en la percepción del estrés. En contraste, la despersonalización muestra el nivel más bajo, lo que sugiere que los empleados aún mantienen cierta conexión con su entorno laboral.

La correlación entre estas dimensiones y el estrés sugiere que un liderazgo deficiente y la falta de cohesión organizativa pueden incrementar el agotamiento emocional y afectar la estabilidad laboral. Sin embargo, la estructura organizacional, a pesar de ser un factor moderado, no parece tener una relación determinante con los niveles de estrés más altos. Surge la necesidad de fortalecer la gestión del liderazgo, mejorar la cohesión del equipo y promover prácticas que reduzcan el agotamiento emocional en entornos de alta presión como la auditoría y la contabilidad.

El estudio reafirma la importancia de considerar las dimensiones del estrés en el diseño de entornos laborales más saludables y sostenibles, el estrés en los empleados de la empresa está

directamente relacionado con la interacción entre el liderazgo, la cohesión organizativa y la carga emocional del trabajo. Implementar estrategias de apoyo, fomentar una comunicación efectiva y optimizar la distribución de responsabilidades son acciones clave para mitigar el impacto del estrés en estos profesionales.

El análisis en SPSS muestra que el agotamiento emocional está influenciado positivamente por la despersonalización, mientras que la falta de cohesión impacta la influencia del líder. Sin embargo, la estructura organizacional no presenta una relación significativa con ninguna variable. Esto indica que el estrés en la empresa de consultoría está más relacionado con factores emocionales y de liderazgo que con la estructura organizativa, resaltando la importancia de la gestión del liderazgo y la cohesión del equipo para mitigar el impacto del estrés.

Referencias bibliográficas

Apaza, C. E. R., Valencia, J. P. H., & Miranda, J. O. A. B. (2024). Estrés Laboral en la Calidad de Vida en Personal Administrativo de un Centro Universitario Durante la Pandemia por COVID-19. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 8(3), Article 3. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i3.12067

Aranda, D. L. A. (2022). Análisis del desarrollo balance vida-trabajo en la profesión de los Contadores Públicos en Colombia [[Tesis de Contabilidad, Universidad Autónoma de Bucaramanga]].

https://repository.unab.edu.co/bitstream/handle/20.500.12749/18524/2022_Tesis_Dyana_Aranda.pdf?sequence=6&isAllowed=y

Araoz, E. G. E., Cruz-Huisa, R. M., Quispe-Mamani, Y. A., Roque-Huanca, E. O., Yabar-Miranda, P. S., Incacutipa-Limachi, D. J., Jinez-García, E. L., Paccosoncco-Quispe, O., Paredes-Valverde, Y., & Quispe-Herrera, R. (2023). Trastornos Mentales Comunes y Cansancio Emocional en Estudiantes Universitarios: Un Estudio Correlacional. *Journal of Law and Sustainable Development*, 11(6), e1150-e1150. <https://doi.org/10.55908/sdgs.v11i6.1150>

Arguijo, E. A. E., & Duarte, J. D. V. (2024). Análisis de los niveles de estrés y en el entorno laboral de UHY Auditores y Consultores [Universidad Tecnológica Centroamericana UNITEC]. <https://repositorio.unitec.edu/xmlui/handle/123456789/13129>

Bustos Martínez, J. M., Cardona Arboleda, A., & Cardona Sepúlveda, C. M. (2022). Niveles de estrés laboral y su relación con las estrategias de afrontamiento presentes en un grupo de trabajadores de la empresa JM Estrada S.A [Corporación Universitaria Minuto de Dios]. <https://repository.uniminuto.edu/handle/10656/17736>

Caicedo, C. R. C., Salcedo, D. R. N., & Falcón, V. V. (2023). Estrés laboral y ansiedad en trabajadores de la salud del área de terapia intensiva. 1(25). <http://scielo.sld.cu/pdf/rcur/v25n1/1817-5996-rcur-25-01-e1012.pdf>



- Cayetano, H. (2021). El estrés laboral y su relación con el clima organizacional en la población económicamente activa ocupada del Distrito de Trujillo—2021 [[Tesis de licenciatura, Universidad Privada Antenor Orrego]]. https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12759/8761/REP_HUGO.CAYETANO_EL.ETRES.LABORAL.Y.SU.RELACION.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Chiang Vega, M. M., Sanhuesa Hernández, C., & Rivera Cerda, M. J. (2022). Clima organizacional, ¿afecta al estrés laboral?: Comparación entre funcionarios de la salud y seguridad pública (Organizational Climate, Does It Affect Work Stress? Comparison Between Public Health and Safety Officials) (SSRN Scholarly Paper No. 4018647). Social Science Research Network. <https://papers.ssrn.com/abstract=4018647>
- Cortez, J. G. V., & Quizhpe, C. F. B. (2024). Incidencia del Estrés Laboral, en los Servidores del Hospital Básico Guaranda. *Reincisol.*, 3(6), Article 6. [https://doi.org/10.59282/reincisol.V3\(6\)4161-4178](https://doi.org/10.59282/reincisol.V3(6)4161-4178)
- Cruz-Zuñiga, N., Alonso Castillo, M. M., Armendáriz-García, N. A., & Lima Rodríguez, J. S. (2022). Clima laboral, estrés laboral y consumo de alcohol en trabajadores de la industria. Una revisión sistemática. *Revista Española de Salud Pública*, 95, e202104057.
- Cuba Galindo, E. J. (2023). Estrés y desempeño laboral en trabajadores en una empresa agropecuaria—Ayacucho, 2023. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/135996>
- Faneite, S. F. A. (2023). Los enfoques de investigación en las Ciencias Sociales. *Revista Latinoamericana Ogmios*, 3(8), Article 8. <https://doi.org/10.53595/rlo.v3.i8.084>
- Flores Quispe, Y. M. (2021). Efectos del estrés laboral en el desempeño del contador público en los estudios contables de la región de Puno, periodo 2017 [Universidad Nacional del Altiplano. Repositorio Institucional - UNAP]. <https://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/22109>
- Franco, D. A. (2021). Relación de la sobrecarga de trabajo y el estrés laboral en el área de crédito de una institución financiera pública de la ciudad de Quito [masterThesis, Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8038>
- García Ramírez, M., & Torres Barrera, P. A. (2022). Análisis de los factores de riesgo psicosocial presentados en trabajadores de la salud en una Empresa Social del Estado del municipio de Sogamoso Boyacá. <https://repositorio.ecci.edu.co/handle/001/2459>
- Gómez-García, C., Fernández-García, C.-M., & Inda-Caro, M. (2022). Evaluación de la satisfacción laboral docente. Revisión teórica y estudio comparativo. *Revista Española de Educación Comparada*, 42, 359-377. <https://doi.org/10.5944/reec.42.2023.35600>
- Linares Ramirez, D. P., & Pomar Andres, L. C. F. (2023). Factores psicosociales y estrés laboral en agentes policiales del Área de Investigación Criminal de Lima Cercado, 2023 [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/129356>
- López, A. S. H., Porras, D. J. O., Falcón, D. B. R., Martínez, K. E., Cisneros-Herrera, J., & Guzman, G. (2021). Estrés: Manifestaciones en contextos académicos y análisis crítico del

concepto. Boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula, 8(15), Article 15. <https://doi.org/10.29057/esat.v8i15.6673>

Onofre Pérez, L. M. (2021). Influencia del estrés laboral en el desempeño laboral del personal de la Dirección de Talento Humano del Hospital de Especialidades Fuerzas Armadas n. o 1, Quito, en el año 2019 [masterThesis, Quito, EC: Universidad Andina Simón Bolívar, Sede Ecuador]. <http://repositorio.uasb.edu.ec/handle/10644/8191>

Osorio Ordoñez, C. C., Pacheco Sánchez, C. A., Velandia Durán, Y. D. C., & Bohórquez Tuay, L. C. (2024). Síndrome de burnout en empleados domésticos de Colombia. Revista Venezolana de Gerencia, 29(107), 1300-1317. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.107.21>

Romero Carazas, R., Soria Diaz, M. E., Del Castillo Gómez, W., & Colmenares De Zavala, Y. (2021). El Estudio del impuesto predial en gobiernos locales del Perú. ECA Sinergia, 12(3), 124. https://doi.org/10.33936/eca_sinergia.v12i3.3583

Sangoquiza Caiza, C. A., Viera Tamayo, Y., Yáñez Guzmán, C. F., Zambrano Mendoza, J. L., Sangoquiza Caiza, C. A., Viera Tamayo, Y., Yáñez Guzmán, C. F., & Zambrano Mendoza, J. L. (2021). Efecto del estrés salino sobre el crecimiento de plántulas de maíz variedad “Tayuyo” en condiciones in vitro. Centro Agrícola, 48(2), 14-23.

Sarmiento, Y. P. O., Yepes, N. N., & Barraza, M. B. (2024). Niveles de Estrés y Ansiedad en personas privadas de la libertad en el establecimiento de reclusión especial Barranquilla [Universidad de la Costa]. <https://repositorio.cuc.edu.co/server/api/core/bitstreams/0ef36e06-c012-423b-b723-22a3da41ddeb/content>

Teezen, F., Bürkner, P.-C., Gregersen, S., & Vincent-Höper, S. (2022). The Mediating Effects of Work Characteristics on the Relationship between Transformational Leadership and Employee Well-Being: A Meta-Analytic Investigation. International Journal of Environmental Research and Public Health, 19(5), Article 5. <https://doi.org/10.3390/ijerph19053133>

Valverde Mendoza, M. T., Paz, C. de, Chávez Chávez, Y. Y., & Pineda Garay, A. J. (2024). Cultura tributaria y el cumplimiento de obligaciones tributarias en el mercado modelo del distrito de Barranca. Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales, 26(1), 150-162.

Wong, J., & Samaniego, I. (2024). Efectos del programa Mindfulness para la Reducción del Estrés en un grupo de Auditores Internos de Panamá. Revista Científica de Salud y Desarrollo Humano, 5(2), Article 2. <https://doi.org/10.61368/r.s.d.h.v5i2.168>

Velasteguí, P. (2023). El estrés Impacto en la salud; [Tesis de doctorado; Universidad Espíritu Santo]. Tesis de repositorio. Obtenido de <https://uees.edu.ec/descargas/libros/2023/estres-impacto-salud.pdf>

Conflicto de intereses:

Los autores declaran que no existe conflicto de interés posible.

Financiamiento:

No existió asistencia financiera de partes externas al presente artículo.

Agradecimiento:

N/A

Nota:

El artículo no es producto de una publicación anterior.