9. Diagnóstico del síndrome del *burnout* y clima organizacional en un despacho contable de Durango, México

DOI: https://doi.org/10.52501/cc.497.09

Yadira Lizbeth Meléndez Benavente*
Rosalío Tortolero Portugal**
Igor Piotr Beraud Martínez***
Pablo Ignacio Gómez Martínez****

Resumen

En la presente investigación se realizó un diagnóstico organizacional del síndrome de *burnout* y el clima organizacional en los colaboradores de un despacho contable del estado de Durango, debido a las exigencias laborales propias del área contable. El objetivo fue identificar las áreas de oportunidad que existe entre las ambas variables y reconocer los factores organizacionales que influyen en el desempeño de los trabajadores. Para la metodología, el estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con diseño no experimental, transversal y de tipo descriptivo. Se trabajo con la totalidad de los

* Maestra en Gestión Pública. Estudiante del Doctorado en Intervención Organizacional del Centro Universitario de Líderes Durango, México. ORCID: https://orcid.org/0009-0004-3318-2223; correo electrónico: yadirab98@outlook.com
** Doctor en Gestión de las Organizaciones. Profesor-investigador del Centro Universitario de Líderes Durango, México. ORCID: https://orcid.org/0000-0002-4526-7417; Scopus: 59543122300.
*** Doctor en Gestión de las Organizaciones. Profesor-investigador de tiempo completo de la Universidad Autónoma de Sinaloa, México. ORCID: https://orcid.org/0000-0003-1038-1022; Scopus: 58990662400
**** Doctorante en Dirección y Mercadotecnia en la Universidad Popular Autónoma del Estado de Puebla, México. ORCID: https://orcid.org/0009-0009-1692-6610

colaboradores. Para la recolección de datos se utilizó el *Maslach Burnout Inventory* (MBI) y una versión del Inventario Psicológico de Clima Organizacional (IPCO) estructurada en cuatro dimensiones: comunicación, liderazgo, motivación y satisfacción laboral.

Los resultados cuantitativos mostraron un nivel de *burnout* bajo a moderado (media = 2.6636), donde el cansancio emocional presentó mayor presencia, mientras que el clima organizacional obtuvo una percepción moderadamente favorable (media = 2.2065), destacando motivación como dimensión mejor valorada y liderazgo como la más baja. La correlación de Spearman indicó una relación negativa débil entre ambas variables (Rho = -0.266), sin significancia estadística.

Palabras clave: *burnout, clima organizacional, desgaste emocional, liderazgo.*

Introducción

En un entorno organizacional cada vez más competitivo y cambiante, las organizaciones requieren herramientas que les permitan conocer de manera objetiva sus condiciones internas para así poder fortalecer su desempeño y mejorar su capacidad de respuesta ante los cambios del entorno. En este sentido, el diagnóstico organizacional es un proceso fundamental para identificar fortalezas, debilidades y áreas de oportunidad que influyen en el funcionamiento de la organización.

En este contexto, el presente está desarrollado como un diagnóstico organizacional en un despacho contable de estado de Durango, considerando variables de análisis del clima organizacional y el síndrome de *burnout*, con la finalidad de identificar aquellas condiciones internas que influyen en el bienestar laboral de los colaboradore y el funcionamiento general de la organización.

Distintas investigaciones han identificado que esta profesión se encuentra expuesta a múltiples riesgos psicosociales derivados de las características propias de la carrera. Montoya y Posada (2007) señalan que los contadores públicos forman parte de los trabajadores administrativos con mayor probabilidad de desarrollar síntomas físicos y emocionales, debido a las altas exigencias del trabajo, esto por su parte genera afecciones progresivas en la

salud física y mental. Entre las principales molestias se destacan problemas musculares, ocasionados por las malas posturas, lesiones por movimientos repetitivos relacionados con el uso constante del mouse, así como problemas visuales por la exposición prolongada frente a una computadora.

Ahora bien, desde la psicología y sociología también se han identificado conductas presentes en la profesión contable que pueden estar relacionados con riesgos psicoafectivos, el trabajo además de representar una actividad económica constituye un elemento esencial para la formación de la identidad personal. Peiró y Prieto (2002) sostienen que gran parte de la forma en que el trabajador percibe su entorno suele estar relacionada con el desempeño laboral y por la manera en que son valorados dentro de la organización. En profesiones exigentes como lo es la contaduría pública, estas condiciones pueden favorecer o no a las conductas asociadas a contextos competitivos, donde predominan altos niveles de exigencia, productividad y responsabilidad.

En este sentido, Piñuel (2004) relaciona al contador público con ciertos rasgos de tipo obsesivo-compulsivo, ya que se destaca el perfeccionismos en los trabajadores, que después se convierte en una adicción al trabajo. Este comportamiento tiene diversas características, algunas de ellas son: la meticulosidad, la perseverancia, la rigidez, la necesidad de control, la repetición constante de conductas y la intolerancia a la ambigüedad, rasgos que se perciben debido al nivel de precisión y responsabilidad que exige la profesión.

Antes de abordar el tema de la influencia del clima organizacional, es importante señalar que en la parte de la psicología ha tenido un impacto directo en el comportamiento laboral. Gellerman (1960) fue uno de los primeros autores en destacar la importancia. Señalan Gibson et al. (1996) y Robbins (2004) que el clima organizacional mantiene una estrecha relación con la cultura organizacional, ya que ambos reflejan características distintivas de la organización y la manera en cómo los trabajadores perciben el entorno. En el caso específico del despacho contable, la problemática organizacional se centra en factores como la distribución de funciones, la presión por el cumplimiento de las obligaciones fiscales, una supervisión continua, el nivel de reconocimiento moral y monetario y la carga administrativa en periodos de cierre o anual. Todas estas condiciones forman áreas críticas dentro del diagnóstico organizacional debido a que pueden alterar la percepción del ambiente laboral y tener un mayor desgaste laboral.

Ahora bien, cuando en las organizaciones como los despachos contables no ofrecen las condiciones adecuadas de motivación, reconocimiento y organización laboral, los trabajadores empiezan a presentar una disminución progresiva de interés en sus actividades, esto repercute en descuidos y errores muy comunes en el trabajo.

El impacto organizacional se puede reflejar en indicadores medibles como calcular el retraso en la entrega de reportes financieros, el incremento de errores contables, la disminución en la productividad, dificultad para cumplir con los objetivos de cada mes y el aumento de tensión entre los colaboradores durante periodos de alta demanda laboral.

En los despachos contables, donde gran parte del personal asume la mayor responsabilidad en procesos administrativos y contables, es indispensable mantenerlos de manera constante en capacitación y estrategias de motivación que fortalezcan la calidad del desempeño. Además, por tratarse de un despacho contable, donde las actividades están sujetes a un calendario, atención con los clientes y cumplimiento de obligaciones, las condiciones internas de la organización adquieren un papel muy importante en la percepción del clima organizacional. Por ello, el clima organizacional es un factor muy importante dentro de la organización, ya que impacta de manera directa a la productividad, y esto deriva en las consecuencias de la calidad del servicio prestado y el cumplimiento de los objetivos de cada mes.

Dentro de este análisis, resulta necesario identificar que dimensiones del clima organizacional presentan una mayor vulnerabilidad, especialmente en aspectos como comunicación interna, liderazgo, organización de actividades y percepción del reconocimiento laboral, debido a que estas áreas pueden relacionarse con factores importantes asociados al *burnout*.

Bajo todas estas condiciones, el contador público se encuentra expuesto a factores que pueden favorecer al desarrollo del *burnout*, según la Organización Mundial de la Salud, entendido como un síndrome derivado del estrés laboral crónico no gestionado adecuadamente que se caracteriza por un agotamiento emocional, un distanciamiento mental del trabajo y una disminución de la eficacia profesional.

Analizar esta problemática resulta de gran importancia, ya que permite comprender como las condiciones organizacionales puede influir en el bienestar psicológico de los trabajadores y cómo incide en el desempeño

profesional dentro de los despachos contables. La presente investigación permite conocer la posible relación entre el síndrome de *burnout* y el clima organizacional. Asimismo, esta investigación permitirá generar información que contribuya al diseño de estrategias orientadas a mejorar las condiciones laborales y prevenir el desgaste profesional en contextos contables.

A partir de ellos surge la pregunta de investigación: ¿Cuáles son las condiciones del clima organizacional y del síndrome de *burnout* presentes en los colaboradores de un despacho contable del estado de Durango?
Con relación a la interrogante, el objetivo de la investigación es realizar un diagnóstico organizacional en un despacho contable del estado de Durango mediante el análisis del clima organizacional y el síndrome de *burnout*, con la finalidad de identificar fortalezas, áreas de oportunidad y factores que pueden influir en el desempeño de los colaboradores.

Marco teórico

De acuerdo con diversos autores, el diagnóstico organizacional se puede comprender de varias maneras. En este sentido, Francès (2001) señala que el diagnóstico organizacional se basa en el estudio del entorno externo y en los elementos internos de la empresa, esto con la finalidad de reconocer las oportunidades, amenazas, fortalezas y debilidades. Por otra parte, Thomposon y Strickland (2004) señalan que el proceso debe tener dos aspectos fundamentales, como lo es las condiciones de la industria y de todo el entorno competitivo en que se encuentra inmersa la organización. Asimismo, David (2003) destaca la importancia de realizar una evaluación integral de la organización mediante una auditoria que permita revisar los factores externos que influyen en el desempeño.

A partir de estas perspectivas, el diagnostico organizacional se puede entender como un análisis de los factores externos e internos que afectan a la organización, donde la información obtenida permite conocer la situación actual y es base para el diseño de estrategias orientadas a cubrir la parte de oportunidad, reducir riesgos y fortalecer recursos.

Ahora bien, dentro de estos factores, el bienestar y la salud de los trabajadores han adquirido una relevancia creciente e importante, debido a

que se encuentra directamente conectado con el desempeño individual y organizacional. En este contexto, diversas organizaciones internaciones han estudiado los efectos del estrés laboral sobre la salud de los trabajadores, destacando así la Organización Mundial de la Salud (OMS), la cual define el *burnout* como un síntoma derivado del estrés laboral crónico no gestionado de manera adecuada. En México el 75% de los trabajadores presentan un nivel alto de estrés laboral. Esto afecta especialmente a los profesionistas con alta demanda y responsabilidad. México es uno de los países con mayor nivel de estrés laboral en todo mundo, superando a países como China y Estados Unidos.

Según la OCC (OCC Mundial de estrés laboral en México) el *burnout* se ha convertido en uno de los problemas más silenciosos para los trabajadores. Esto también se ha vuelto un problema para las empresas y que, sin trabajadores funcionales, las empresas no pueden sobrevivir. El 57% de los trabajadores que fueron encuestados por la OCC actualmente sufren o han pasado niveles algo de estrés y ansiedad, los cuales son síntomas principales del *burnout*, por otro lado, el 34% han pasado por episodios de irritabilidad, problemas que afectan sus relaciones y comportamiento con la sociedad. El 8% no ha presentado síntomas de *burnout*, pero esto se debe a que las empresas donde trabajan cuentan con planes para el bienestar del trabajador, y el 1% sólo ha tenido alguno que otro efecto, como depresión, aislamiento, dolores de cabeza.

Ahora bien, varios autores han descrito el concepto del *burnout* a lo largo del tiempo. Las primeras aportaciones del concepto, según Freudenberger(1974), se refiere a una serie de manifestaciones clínicas que identificó en 1974, cuando detectó en gran parte de los voluntarios que laboraban en una clínica de atención a personas con adicciones en Nueva York. Después de un año de trabajo, empezaron a manifestar síntomas como el agotamiento físico y emocional, asi como una disminución de motivación laboral, acompañado con síntomas de ansiedad y depresión. Maslach describió este fenómeno en personas que presentaban una intensa carga emocional a causa de su actividad laboral y fue entonces cuando se consolido el término *burnout* al considerarlo una denominación menos estigmatizante para quienes experimentaban este síndrome. Asimismo, estableció tres dimensiones fundamentales que caracterizan este concepto: el agotamiento emocional, la despersonalización

y la reducción en la percepción de logro personal (Maslach y Jackson, 1981). Desde la perspectiva de Maslach, el síndrome de *burnout* no es un tipo de estrés, sino la consecuencia del estrés crónico cuando ya no es manejable por quien lo padece, por lo tanto, es un síndrome de "quemarse" por el trabajo.

Por consiguiente, el síndrome de *burnout* puede entenderse como una respuesta al desajuste frente al agotamiento progresivo y al desgaste de los recursos psicológicos necesarios para afrontar las exigencias laborales, específicamente cuanto estas sobrepasan las capacidades individuales. Esta situación genera un desequilibrio entre las demandas del entorno del trabajo y los recursos personales disponibles (Mingote Adán y Pérez Corral, 1999), siendo considerado el resultado final de un proceso prolongado de intentos fallidos para manejar el estrés crónico (Moreno et al., 1990). A partir de ellos, el síndrome de *burnout*, también denominado por sus siglas SB, se comenzó a utilizar de manera más frecuente en la literatura especializada (Vega y Pérez Urdaniz, 1998).

Aunque existe poca evidencia específica sobre el *burnout* en contadores públicos, investigaciones sobre riesgos psicosociales en áreas administrativas muestran que estos profesionales enfrentan condiciones laborales poco favorecedoras al desgaste físico y emocional. Montoya y Poasada (2007) destacan que los contadores forman parte de los trabajadores más expuestos a síntomas y dolencias derivadas de sus funciones laborales, las cuales afectan progresivamente a la salud física y mental. Entre las alteraciones más frecuentas se encuentran trastornos musculares, lesiones por movimientos repetitivos y afectaciones visuales relacionadas con el uso continuo de computadoras.

Diversos aportes de la psicología y la sociología permiten identificar conductas presentes en el área del contador público que pueden estar relacionado con riesgos psicosociales y afectivos, se plantea que ciertas características del trabajo influyen en el desarrollo de comportamientos y rasgos de personalidad específicos, esto porque el ámbito laboral constituye un elemento central en la construcción de la identidad personal. En este sentido, Peiró y Prieto (2002) señalan que el trabajo ocupa un lugar fundamental en la forma en que las personas se perciben a sí mismas y son percibidos socialmente, ya que una parte fundamental de la identidad del individuo se construye a partir del desempeño laboral. Todas estas conductas suelen fortalecerse dentro de los contextos sociales altamente competitivos, impulsados por la productividad

excesiva y la acumulación de poder económico. Ahora bien, desde la perspectiva de Piñuel (2004), el contador público tiende a tener tendencias obsesivo-compulsivas, lo cual puede convertirse en un factor asociado a la adicción al trabajo o el "workaholismo". El autor explica que determinados rasgos perfeccionistas favorecen mucho el tener un sobreinvolucramiento laboral, lo cual se caracteriza por una necesidad constante de control y cumplimiento riguroso de tareas. Entre las características principales destacan la meticulosidad, la perseveración, la rigidez, la repetición de condutas, la intolerancia y la excesiva atención a los detalles. Estos rasgos suelen estar asociados con frecuencia con el desempeño cotidiano del contador público.

El estudio del clima organización (CO), según Gellerman (1960), ha adquirido importancia dentro de la psicología organizacional debido a su gran influencia en el comportamiento laboral: sin embargo, todavía no hay una teoría unificada de su conceptualización. Ahora bien, Gibson et al. (1996) y Robbins (2004) sostienen que el clima organizacional guarda una estrecha relación con la cultura organizacional debido a que ambos conceptos son elementos que reflejan la personalidad y el carácter distintivo de una organización. Desde la perspectiva de Ouchi (1992) y Lin et al. (2008), el clima organización forma parte de la cultura organización, la cual se entiende como las tradiciones mediante las que el ambiente laboral configura la cultura de una empresa.

Asimismo, Reichers y Schneider (1990), junto con Cuadra y Veloso (2010), destacan que el clima organizacional puede entenderse como las percepciones compartidas que poseen los miembros de una organización acerca de las políticas internas, prácticas institucionales y procedimientos, tanto formales como informales, que regulan la dinámica cotidiana dentro del espacio laboral. Por otro lado, Zapata (2000) plantea que el clima y la cultura de una organización son dimensiones interdependientes, ya que ambas interactúan y contribuyen de manera conjunta a los procesos de transformación y desarrollo institucional.

Algunos estudios han destacado la evaluación del clima organizacional mediante factores internos o propios del contexto laboral, como los son la autonomía en el trabajo, la estructura organizacional, los sistemas de recompensa, el apoyo institucional, la consideración interpersonal y la apertura comunicativa, entre otros más (García, 2003; Sánchez et al., 2009).

A partir de ello, Gonçalves (1997) propone que el clima organizacional está conformado por las condiciones y características presentes en el entorno laboral, la cuales generan en los colaboradores percepciones favorables o desfavorables que terminan influyendo en sus comportamientos dentro de la organización.

Finalmente, Litwin y Stringer (1968) amplían esta visión, ya que señalan que el clima organizacional incluye efectos subjetivos, donde los trabajadores perciben el sistema formal de la organización, así como el estilo de liderazgo informal ejercido por los directivos y de otros factores ambientales relevantes. Dichos elementos impactan directamente en las actitudes, las creencias, los valores y los niveles de motivación de las personas que forman parte de la institución.

En síntesis, lo autores permiten comprender que el síndrome del *burnout* tiene como consecuencia una problemática laboral compleja que resulta del estrés crónico no gestionando, ya que afecta de manera significativa al bienestar físico, emocional y profesional en los trabajadores. En el caso del contador público, las características propias de la profesión exigen una alta técnica en la responsabilidad constante por el cumplimiento de obligaciones fiscales, lo cual la convierte en una profesión vulnerable al desgaste laboral. A ellos se le suman rasgos personales como el perfeccionismo, la necesidad de control y la alta implicación en el trabajo, elementos que pueden llevar al agotamiento emocional y a la diminución del desempeño.

De igual forma, el clima organizacional representa un factor fundamental dentro del proceso, ya que la percepción del trabajador sobre el ambiente laboral puede desarrollar diversos factores favorables o desfavorables en la organización, puesto que las condiciones en el trabajo influyen directamente en la motivación, el comportamiento y la salud ocupacional. Por ello, comprender la relación entre el *burnout* y el clima organizacional en el contexto de los despachos contables permite identificar ciertos factores de riesgo y áreas de intervención orientadas a fortalecer el bienestar laboral, la productividad y el desempeño profesional dentro de la organización.

Metodología

La presente investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, permitiendo la recolección y análisis de los datos para poder realizar un diagnóstico organizacional de las variables de estudio y así poder realizar un diagnóstico en la organización. El estudio presentó una investigación de tipo descriptiva, ya que tiene como finalidad identificar las condiciones existentes dentro del entorno laboral del despacho contable sobre las variables del *burnout* y el clima organizacional sin manipular dichas variables. Según Hernández Sampieri, Fernández y Baptista (2014), los estudios descriptivos buscan especificar propiedades, características y perfiles de personas, grupos o fenómenos sometidos a un análisis para poder observar cómo se manifiestan en un contexto determinado.

Se utilizó un diseño no experimental, transversal, que permitió analizar las condiciones laborales existentes en un momento específico dentro del despacho contable, lo cual resulta oportuno en estudios organizacionales donde se busca diagnosticar fenómenos presentes en el ambiente laboral sin intervenir en las dinámicas naturales del trabajo. De acuerdo con Kerlinger y Lee (2002), en la investigación no experimental las variables no son manipuladas, sino que se estudian en su contexto natural para, posteriormente, poder analizarlas. Asimismo, Hernández Sampieri et al. (2014) señalan que los diseños transversales permiten recolectar datos en un sólo momento con el propósito de describir variables y analizarlas en un tiempo determinado.

La población de estudio estuvo integrada por todo el personal que labora dentro del despacho contable. Debido a que el número de colaboradores es reducido y se contó con la participación de todos los integrantes de la organización, se trabajó bajo un censo poblacional, el cual, de acuerdo con Tamayo y Tamayo (2003), consiste en estudiar todos los elementos que conforman la población cuando es posible acceder a la totalidad de sus integrantes.

La muestra fue de 10 colaboradores, lo cual permitió obtener una visión integral de las percepciones internas del despacho contable, siendo que todos los colaboradores forman parte activa de la dinámica organizacional. Al seleccionar la totalidad se responde a varios criterios de accesibilidad y representatividad interna, evitando sesgos derivados de una selección parcial.

No obstante, aunque la muestra cuenta con un tamaño reducido, lo cual puede representar una limitación metodológica en la estadística de los resultados y puede influir en la detección de asociaciones significativas, este tipo de estudios resulta pertinente en investigaciones en contextos organizacionales específicos, ya que permite realizar un análisis contextualizado y profundo del fenómeno estudiado.

Para la medición de la variable del *burnout* se utilizó el cuestionario Maslach *Burnout* Inventory (MBI), elaborado por Maslach y Jackson (1981). Este instrumento se utiliza para evaluar el síndrome de desgaste profesional, lo cual permitió medir las tres dimensiones fundamentales: cansancio emocional, despersonalización y realización personal, mediante una escala tipo Likert de frecuencia que va desde "mucho" a "nada", con un total de 22 reactivos conformados entre las tres dimensiones.

Para medir la variable de clima organizacional se utilizó una adaptación del Inventario Psicológico de Clima Organizacional (IPCO), compuesto por 47 ítems, sin modificación en los reactivos ni en la escala. El instrumento emplea una escala tipo Likert de cinco opciones: nunca (0), rara vez (1), algunas veces (2), con frecuencia (3) y siempre (4), permitiendo evaluar la percepción de los trabajadores respecto al ambiente interno de trabajo.

El cuestionario está basado a partir de un cuestionario adaptado por el Departamento de Calidad de Ministerio de Salud y validado en una experiencia anterior, posteriormente utilizado por Chiang Salazar y Núñez (2007), el cual tiene 12 dimensiones y lo emplearon para la evaluación del clima organizacional. Respecto a su confiabilidad, en la prueba piloto aplicada a una muestra de 20 sujetos, se obtuvo un coeficiente de Alfa de Cronbach de 0.89, valor considerado alto. Sin embargo, en la presente investigación se utilizó una versión de solo cuatro dimensiones: comunicación, liderazgo, motivación y satisfacción laboral, debido a que el diagnóstico está directamente relacionado con la dinámica interna del contexto laboral.

Según Litwin y Stringer (1968), el clima organizacional se construye a partir de la percepción de relaciones con la interacción, la estructura, el liderazgo y el ambiente laboral, mientras que Likert (1967) destaca que la comunicación, el liderazgo y la motivación son variables esenciales en el funcionamiento organizacional.

La recolección de datos se realizó directamente en las instalaciones del despacho contable durante el horario laboral previamente autorizado por la organización. En una primera etapa se explicó a los participantes el propósito de la investigación, garantizando confidencialidad de la información. Posterior a eso, se aplicaron los instrumentos cuantitativos de manera individual, enviando a cada uno el cuestionario por Google Forms, procurando las condiciones adecuadas para evitar interrupciones durante el llenado de los cuestionarios.

Finalmente, la información fue procesada mediante el programa estadístico SPSS versión 26, utilizando estadísticos descriptivos, análisis de confiablidad mediante Alfa de Cronbach y correlación de Sperman.

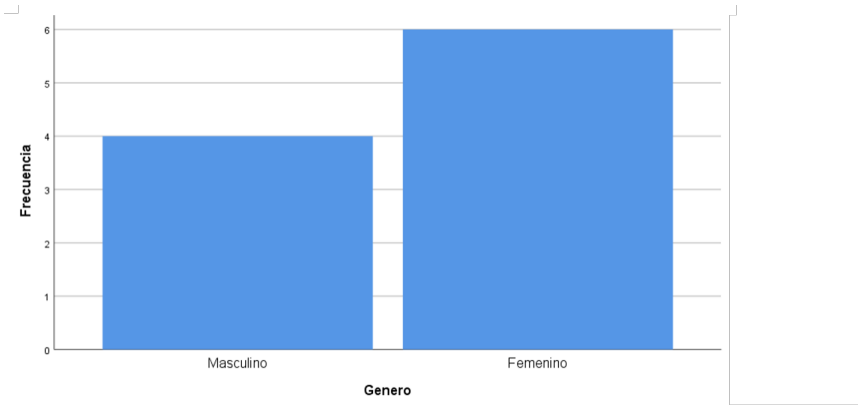
Resultados

Como parte del análisis se calculó el coeficiente Alfa de Cronbach para ambos instrumentos en conjunto, con el fin de determinar su nivel de confiabilidad. Según George y Mallery (2003), los coeficientes del α tienen que tener ciertos mínimos para considerarse aceptables. Según el autor, un alfa mayor a 0.70 es aceptable mientras que un alfa mayor a 0.90 es excelente. El instrumento del *burnout* estuvo conformado por 22 reactivos, mientras que el del clima organizacional se integró por 47 reactivos. Los resultados mostraron un α = .900, valor que indica una confiabilidad excelente.

Este resultado permitió confirmar que ambos instrumentos son estadísticamente confiables en la aplicación de la muestra estudiada.

La salud física y mental de los colaboradores dentro del entorno laboral se ha convertido en un tema de interés, especialmente en profesiones donde las exigencias laborales pueden generar un desgaste emocional y afectar el bienestar integral del personal. En el caso del despacho contable, es importante conocer las características sociodemográficas, ya que estas nos permiten contextualizar los resultados obtenidos en relación con las variables de estudio (clima organizacional y *burnout*). En este sentido, respecto a la variable de género, en la figura 9.1 se observó que el 60% de los participantes corresponden al sexo femenino, mientras que el 40% al sexo masculino, lo que muestra una mayor representación de mujeres dentro de la organización.

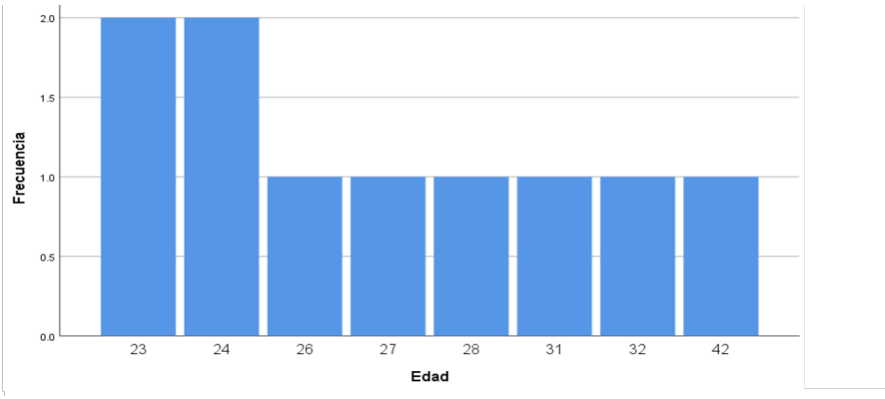
Figura 9.1. *Gráfico de distribución de la muestra según su género*



Fuente: elaboración propia a partir de la base de datos analizada medlante IBM SPSS Statistics.

Asimismo, en la figura 9.2 podemos observar que, respecto a la edad, los colaboradores se encuentran en un rango entre 23 y 42 años, con dos participantes en cada categoría, lo cual representa el 40% de la muestra. El resto de las edades se distribuye de manera individual entre los 26 y 42 años, lo cual refleja que una mayor parte de los colaboradores son jóvenes.

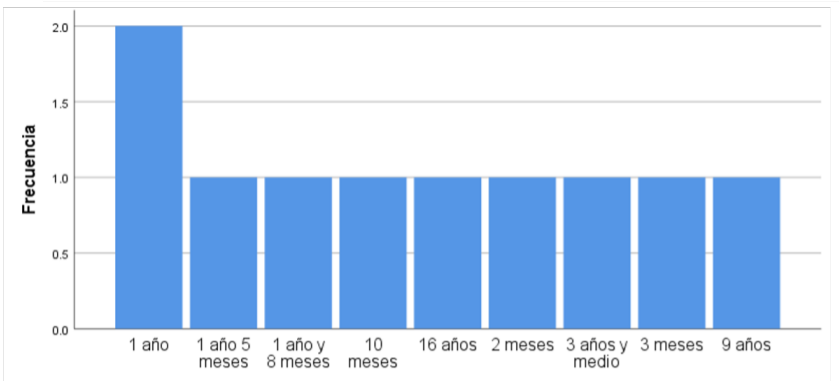
Figura 9.2. *Gráfico de distribución de la muestra según su edad*



Fuente: elaboración propia a partir de la base de datos analizada mediante IBM SPSS Statistics.

En cuanto a la antigüedad laboral, se observa que en la figura 9.3 hay una distribución del tiempo de pertenencia en el despacho. El 20% nos dice que cuenta con un año de antigüedad, siendo esta la categoría con mayor frecuencia. El resto de los colaboradores tiene periodos que van desde los 2 meses hasta los 16 años de servicio. Al final se puede observar que hay trabajadores con experiencia baja, intermedia y consolidada. Ahora bien, el mayor número de personal cuenta solamente con un año de antigüedad en el despacho. Esto podría deberse a que, con frecuencia en los despachos contables, se suele presentar una rotación de personal como resultado de las exigencias propias del trabajo, la carga administrativa, los periodos altos de demanda, la poca flexibilidad en el horario y el poco reconocimiento hacia el personal. Esto puede explicar la presencia de lo colaborades por periodos cortos de pertenencia.

Figura 9.3. *Gráfico de distribución de la muestra según su antigüedad*



Fuente: elaboración propia a partir de la base de datos analizada mediante IBM SPSS Statistics.

De acuerdo con la escala Likert utilizada, donde 1 corresponde a "nada", 2 a "poco", 3 a "medianamente" y 4 a "mucho", como se indica en la tabla 1, la variable de *burnout* presentó una media general de 2.6636, lo cual indica que los colaboradores presentan manifestaciones en un nivel bajo a moderado, es decir, el síndrome está presente, pero no de forma intensa.

En el análisis por dimensiones, el cansancio obtuvo la media más alta (2.5222), lo cual indica algo de agotamiento emocional. Esto sugiere que los

colaboradores probablemente lo asocien a carga de trabajo, cumplimiento de plazos y más responsabilidades propias del despacho contable.

Por su parte, la despersonalización tiene la media más baja (2.1200), lo cual indica que hay poca posibilidad a desarrollar actitudes de frialdad, distanciamiento o indiferencia hacia el trabajo o los colaboradores.

Finalmente, la realización personal se interpreta de manera diferente en el *burnout*, cuando se tiene como resultado valores altos. Esto indica una mayor percepción de logro, mientras que los valores bajos se pueden asociar con un desgaste en la percepción delos mismos. En este sentido, se observa que se generó una media 2.3750, lo cual indica que algunos colaboradores aún no perciben plenamente los logros laborales o alguna estabilidad profesional.

Tabla 9.1. *Media de la dimesión del burnout*

	N	***Mínimo***	***Máximo***	***Media***	***Desv. Desviación***
Burnout	10	2.18	3.32	2.6636	.35352
Cansancio	10	1.89	3.11	2.5222	.38508
Despersonalización	10	1.40	2.40	2.1200	.35528
Realización personal	10	1.38	2.75	2.3750	.377.31
N válido (por lista)	10				

Fuente: elaboración propia a partir de la base de datos analizada mediante IBM SPSS Statistics.

En relación con la variable del clima organizacional, la tabla 9.2 muestra los resultados obtenidos con una media general de 2.2065, utilizando una escala donde 0 corresponde a "nunca", 1 a "rara vez", 2 a "algunas veces", 3 a "con frecuencia" y 4 a "siempre", ubicándose en el nivel de "algunas veces". Esto indica que, dentro del despacho contable, los colaboradores perciben de manera modernamente favorable las condiciones del clima, aunque dichas condiciones no se manifiestan de manera constante o permanente. El resultado sugiere que existen elementos positivos dentro de la organización, sin embargo, aún se identifican áreas de oportunidad para mejorar los aspectos que fortalecen el ambiente laboral. En trabajos como los despachos contables,

el clima organizacional adquiere relevancia, ya que influye directamente en la experiencia laboral de los colaboradores.

Se analizó cada dimensión y se observa que la motivación presenta la media más alta con 2.4000, ubicándose dentro del rango de "algunas veces". Esto nos dice que ciertos colaboradores experimentan un cierto nivel de disposición, interés y compromiso hacia sus actividades laborales, lo cual puede relacionase con la importancia de sus funciones que realizan en el despacho.

En cuanto a la dimensión de comunicación, se obtuvo una media de 2.2417, lo cual refleja que el intercambio de información entre los colaboradores se encuentra presente de una manera moderada, sin embargo, el resultado indica que no siempre se percibe una comunicación constante o eficaz. Esto puede influir en la coordinación de actividades y en la claridad de los procesos internos.

Finalmente, el liderazgo presenta la media más baja, con un valor de 1.9750. Esta dimensión refleja que las actividades relacionadas con la dirección, orientación y acompañamiento no son percibidas de manera tan consistente, lo cual se convierte en un área de oportunidad importante, puesto que el liderazgo constituye uno de los elementos centrales para favorecer la cohesión del equipo, el sentido de pertenencia y el adecuado funcionamiento organizacional.

Tabla 9.2. *Medias de la dimensión del clima organizacional*

	N	***Mínimo***	***Media***	***Desv. Desviación***
Clima organizacional	10	.76	2.2065	.58801
Motivación	10	1.00	2.2417	.67065
Liderazgo	10	.83	2.4000	.60959
Satisfacción laboral	10	.33	1.9750	.66324
N válido n (por lista)	10	.82	2.2636	.59759
	Total	11	100.0	100.0

Fuente: elaboración propia a partir de la base de datos analizada mediante IBM SPSS Statistics.

Para analizar la relación entre las variables de burnout y el clima organizacional, se aplicó la prueba de correlación no paramétrica de Spemann. En la tabla 9.3 se muestra un coeficiente obtenido de relación negativos de -0.266, lo que indica que es una relación inversa débil entre ambas variables. Es decir, a medida que mejora la percepción del clima organizacional, lo niveles de burnout tienen a disminuir ligeramente en los colaboradores. Sin embargo, el nivel de significancia es de 0.457, que es superior al criterio estadístico de 0.05, por lo que la correlación observada no resulta estadísticamente significativa. Esto puede deberse al tamaño de la muestra reducto (N=10), lo cual puede afectar la detección de relaciones más consistentes entre las variables.

Tabla 9.3. *Correlación entre las variables "burnout y clima organizacional*

Método	***Variable***	***Estadístico***	*Burnout*	***Clima Organizacional***
Rho de Spearman	*Burnout*	Coeficiente de correlación	1.000	-0.266
		Sig. (bilateral)		0.457
		N	10	10
	Clima Organizacional	Coeficiente de correlación	-0.266	1.000
		Sig. (bilateral)	0.457	
		N	10	10

Fuente: elaboración propia a partir de la base de datos analizada mediante IBM SPSS

Conclusiones

La presente investigación permitió desarrollar un diagnóstico organizacional orientado a analizar las condiciones internas de un despacho contable en el estado de Durango, considerando las variables de estudio, las cuales son

el síndrome de *burnout* y el clima organizacional. La importancia de este diagnóstico se centró en proporcionar un análisis de información objetiva sobre la percepción que tienen los colaboradores respecto a su entorno laboral, donde se permitieron identificar factores organizacionales que influyen directamente en el bienestar, desempeño y permanencia dentro de la organización.

Ahora bien, conocer la situación actual de la organización es el primer paso para diseñar estrategias que permitan fortalecer sus recursos, corregir áreas de oportunidad y favorecer el cumplimiento de los objetivos de la organización. Más allá de medir variables aisladas, el presente estudio permitió obtener una visión integral de las condiciones laborales existentes dentro del despacho.

Entre los principales hallazgos se identificó que el *burnout* presenta un nivel de bajo a moderado, mostrando que la dimensión de cansancio emocional fue la de mayor presencia, lo cual indica que el agotamiento emocional sí se encuentra presente dentro del entorno laboral del despacho. Las exigencias propias del trabajo contable, el cumplimiento de plazos y las cargas de responsabilidad generan condiciones que pueden favorecer un desgaste progresivo en los colaboradores. Sin embargo, la dimensión de despersonalización presentó una menor intensidad, lo que indica que no existe un deterioro significativo en las relaciones interpersonales ni actitudes marcadas de distanciamiento laboral.

Respecto al clima organizacional, los resultados mostraron una percepción moderadamente favorable, lo cual indica que existen condiciones funcionales dentro del despacho, aunque no de manera completamente sólida o estable. La dimensión de motivación fue la mejor valorada, mientras que liderazgo presentó el resultado más bajo, evidenciando la necesidad de un mayor acompañamiento, orientación y fortalecimiento de la conducción organizacional por parte de los responsables del despacho.

Desde la perspectiva del diagnóstico organizacional, los hallazgos obtenidos permiten identificar diversas áreas de oportunidad que pueden ser atendidas mediante estrategias de intervención. Entre ellas destacan el fortalecimiento del liderazgo organizacional, la mejora de los procesos de comunicación interna, la distribución más equilibrada de las cargas de trabajo, el reconocimiento al desempeño y la implementación de acciones

orientas al bienestar laboral. Todas estas áreas no representan necesariamente problemas graves en la organización, pero sí son aspectos importantes y susceptibles que al atenderlos podrían prevenir manifestaciones de desgaste emocional más elevadas.

Un aspecto relevante en el estudio es que, aunque la correlación estadística entre el *burnout* y el clima organizacional no resultó significativa, los resultados descriptivos permitieron observar tendencias consistentes. Es decir, entre mejores percepciones del clima organizacional, los niveles de desgaste emocional suelen disminuir. Esto indica que las condiciones internas del trabajo tiene un papel importante en los colaboradores y cualquier esfuerzo orientado en fortalecer el clima organizacional puede generar beneficios indirectos en el bienestar del personal.

Finalmente, la principal aportación de la investigación consiste en proporcionar al despacho contable una base de diagnóstico que permita comprender con mayor claridad las fortalezas y áreas de oportunidad presentes dentro de la dinámica organizacional. La información obtenida es importante para la toma de decisiones, el diseño de mejoras y la implementación de estrategias orientadas al desarrollo organizacional.

De esta manera, el diagnóstico realizado no sólo describe la situación actual de la organización, sino que también hay elementos que pueden contribuir al fortalecimiento del bienestar laboral, la satisfacción de los colaborades y el cumplimiento de los objetivos organizacionales a largo plazo.

Los resultados obtenidos pueden servir como base para el diseño de futuras líneas de investigación orientadas a la correlación del *burnout* y el clima organizacional, así como realizar una intervención organizacional para fortalecer el clima organizacional y mejorar las condiciones laborales dentro de contextos administrativos y contables.

Referencias

Chiang, M., Salazar, C., y Núñez, A. (2007). Clima organizacional y satisfacción laboral en un establecimiento de salud estatal: Hospital tipo 1. *Revista Ciencia y Trabajo*, 9(26), 16–22. http://www.redalyc.org/pdf/299/29916206.pdf

Cuadra, A., y Veloso, C. (2010). Grado de supervisión como variable moderadora entre liderazgo y satisfacción, motivación y clima organizacional. Ingeniare. *Revista Chilena de Ingeniería*, 18(1), 15–25.
https://doi.org/10.4067/S0718-33052010000100003
David, Fred (2003), Conceptos de Administración Estratégica. Novena edición. Pearson Education. México
Francés, Antonio (2001), Estrategia para la Empresa en América Latina. IESA. Caracas, Venezuela.
Freudenberger, H. J. (1974). Staff *burnout*. *Journal of Social Issues*, 30(1), 159–165.
https://doi.org/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x
García, M. (2003). Del clima organizacional a la cultura organizacional. En II *Encuentro de Investigación y Docencia en Administración*. Asociación Colombiana de Facultades de Administración.
George, D., y Mallery, P. (2003). SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference (4th ed.). Allyn & Bacon.
Gellerman, S. W. (1960). People, problems, and profits: The use of psychology in management. McGraw-Hill.
Gibson, J., Ivancevich, J., y Donnelly, J. (1996). Las organizaciones: Comportamiento, estructura, procesos. McGraw-Hill.
Gonçalves, A. (2000). Fundamentos del clima organizacional. Sociedad Latinoamericana para la Calidad.
Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2014). Metodología de la investigación (6.ª ed.). McGraw-Hill Education.
Kerlinger, F. N., y Lee, H. B. (2002). Investigación del comportamiento: Métodos de investigación en ciencias sociales (4.ª ed.). McGraw-Hill.
Likert, R. (1967). The human organization. McGraw-Hill.
Lin, B., Chao, M., Hsu, C., Luh, S., Hung, S., y Breen, G. (2008). Physician and nurse job climates in hospital-based emergency departments in Taiwan: Management and implications. *Journal of Medical Systems*, 32, 269–281.
Litwin, G. H., y Stringer, R. A. (1968). Motivation and organizational climate. Harvard University Press.
Maslach, C., y Jackson, S. E. (1981a). Maslach *Burnout* Inventory manual. Consulting Psychologists Press.
Maslach, C., y Jackson, S. E. (1981b). The measurement of experienced *burnout*. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99–113.
https://doi.org/10.1002/job.4030020205
Mingote Adán, J. C., y Pérez Corral, F. (1999). El estrés del médico. Díaz de Santos.
Montoya, J., y Posada, I. (2007). Estudio documental sobre los factores de riesgo psicosociales presentes en las personas que laboran en las áreas administrativas. Universidad de Antioquia.
Moreno, B., Oliver, C., Pastor, J. C., y Aragoneses, A. (1990). El *burnout*, una forma específica de estrés laboral. En V. E. Caballo & G. Buela (Comps.), *Manual de psicología clínica aplicada*. Siglo XXI.

OCC Mundial. (2023). El *burnout* en 2023: Más de la mitad de los trabajadores en México ha sufrido o padece el síndrome de fatiga. https://prensa.occ.com.mx/prensa/el-*burnout*-en-2023-mas-de-la-mitad-de-los-trabajadores-en-mexico-ha-sufrido-o-padece-el-sindrome-de-fatiga

Organización Mundial de la Salud. (s.f.). Organización Mundial de la Salud. https://www.who.int/es

Ouchi, W. (1992). Teoría Z. Norma.

Peiró, J. M., y Prieto, F. (2002). La aproximación psicológica al trabajo en un entorno laboral cambiante. En *Tratado de psicología del trabajo* (Vol. I). Síntesis.

Piñuel, I. (2004). Neomanagement: Jefes tóxicos y sus víctimas (4.ª ed.). Aguilar.

Reichers, A. E., y Schneider, B. (1990). Climate and culture: An evolution of constructs. En B. Schneider (Ed.), *Organizational climate and culture* (pp. 5–39).

Sánchez, I., Airola, G., Cayazzo, T., Pedrals, N., Rodríguez, M., y Villarroel, L. (2009). Clima laboral en una escuela de medicina: Estudio de seguimiento. *Revista Médica de Chile*, 137, 1427–1436.

Tamayo y Tamayo, M. (2003). El proceso de la investigación científica (4.ª ed.). Limusa.

Thompson, Arthur y Strickland, A.J. (2004), Administración Estratégica. Decimotercera edición. McGraw Hill. México.

Vega, E. D., y Pérez Urdániz, A. (1998). El síndrome de *burnout* en el médico. SmithKline Beecham.

Zapata, D. A. (2000). Métodos para la investigación de la cultura organizacional. Universidad

del Valle.