

Estrés laboral ¿una quimera dentro de las organizaciones de profesionales independientes de la contabilidad en Venezuela?

Arianna Barrios^a
Yosman Valderrama^b

Información del artículo

Recibido: 31/07/2024

Aceptado: 11/11/2024

Clasificación JEL:

M41, M42, J01

Este es un artículo Open Access bajo la licencia CC BY NC [<https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>]

Enlace DOI

<https://doi.org/10.24142/rvc.n30a4>

Sugerencia de citación

• Barrios, A., & Valderrama, Y. (2024). Estrés laboral. Una descripción de sus síntomas en las firmas de profesionales de la contabilidad en Venezuela. *Revista Visión Contable*, (30), pp. 56-79 <https://doi.org/10.24142/rvc.n30a4>

Work-related stress. A chimera within independent accounting professional organizations in Venezuela?

Resumen

En el ámbito mundial, el estrés laboral es descrito como una epidemia a la luz de sus repercusiones, las cuales revelan síntomas que van desde la irritabilidad hasta la depresión del trabajador. Considerando lo anterior, esta investigación se enfocó en describir los síntomas que se derivan del estrés laboral en el personal de las firmas de profesionales de la contabilidad en Venezuela. Metodológicamente, se aplicó el paradigma cuantitativo con diseño no experimental, y la población se conformó por las firmas mencionadas que prestan servicios como contadores independientes. El muestreo fue intencional, se seleccionaron siete entidades ubicadas en una zona geográfica particular del país. A modo de conclusión, para las firmas de contadores es importante reconocer las causas y los efectos del estrés laboral, además de dar respuesta a las necesidades de los trabajadores a través de la implementación de estrategias de prevención y gestión efectivas.

Palabras clave

Estrés laboral, firmas de contadores, síntomas.

Abstract

Worldwide, work-related stress is described as an epidemic in light of its repercussions, which develop symptoms ranging from worker's irritability to depression. Hence, this research focused on describing the symptoms that arise from work-related stress in the staff of professional accounting firms in Venezuela. Methodologically, a quantitative paradigm with a non-experimental design was applied. The population was made up of professional accounting firms that provide service as independent accountants in Venezuela. Sampling was intentional, selecting seven (07) entities located in a particular geographic area of the country. In conclusion, it is important for accounting firms to recognize the causes and effects of work-related stress, in addition to responding to worker's needs through the implementation of effective prevention and management strategies.

Keywords

Work-related Stress, Accounting Firms, Symptoms.

^a Magister en Gestión del Talento Humano (UNESR). Licenciada en Contaduría Pública (ULA). Profesora ordinaria, categoría Asistente, de la Universidad de los Andes, Núcleo Rafael Rangel, Venezuela. Correo electrónico: profa.ariannabarrioss@gmail.com. ORCID: orcid.org/0009-0006-2706-6095

^b Doctor en Ciencias Contables (ULA). Magister Scientiarum en Gerencia Empresarial (URBE). Licenciado en Contaduría Pública (ULA). Profesor ordinario, categoría asociado de la Universidad de los Andes, Núcleo Rafael Rangel, Venezuela. Integrante del grupo de investigación Innovación Contable de la Universidad Tecnológica de Chocó, Diego Luis Córdoba, Colombia. Correo electrónico: yosmanjose@ula.ve. ORCID: <https://orcid.org/0001-5250-7362>

Aspectos introductorios

Con el transcurrir del tiempo, la globalización y los avances tecnológicos, las entidades de trabajo se han dedicado a evaluar aspectos importantes que quizás décadas atrás no consideraban relevantes por no estar incorporados dentro de los postulados básicos de la administración; ya no se trata solamente de planificar, organizar, coordinar y controlar, sino que surge la preocupación por los agentes que afectan a los trabajadores en el desenvolvimiento de su vida laboral.

Los precursores de la administración científica establecieron diversos criterios básicos como fines de la misma, siendo la sociedad de Taylor quien, dentro de esos criterios, incorporó uno relacionado con “asegurar condiciones de trabajo saludables, así como individual y socialmente agradables” (Chiavenato, 2005, p. 87).

De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT, 2012), las condiciones laborales socialmente agradables se cristalizan en un clima organizacional óptimo –ambiente cómodo tanto físico como emocional– que busca favorecer el desenvolvimiento de la masa trabajadora, garantizando altos niveles de satisfacción y buen rendimiento para las organizaciones. Sin embargo, estas se pueden ver afectadas positiva o negativamente por situaciones individuales (intrínsecas) o colectivas de los trabajadores, repercutiendo directamente en la organización. Algunas de las variables relevantes a la hora de medir dichas condiciones incluyen flexibilidad, responsabilidad, estándares, forma de recompensar, claridad, compromiso de equipo y estrés del trabajador.

De acuerdo con Newstrom (2011), estas variables implican un proceso de complejidad que, a su vez, puede desembocar en un estado de sobreexcitación al que se someten las emociones, los procesos mentales y la condición física de las personas, es decir, una reacción o estímulo cuando las exigencias del entorno superan la capacidad del individuo para hacerles frente o mantenerlas bajo control. Esto es lo que los autores definen como estrés.

En términos generales, el autor plantea que el estrés se genera por las presiones que las personas sufren en su vida, lo que resulta inevitable en el ámbito laboral, sobre todo cuando estas se acumulan y ocasionan un efecto negativo en las emociones de los miembros de la entidad de trabajo. También afirman que si es el estrés se vuelve excesivo, los síntomas se manifiestan psicológica y físicamente, afectando el desempeño laboral y la

salud e incluso deteriorando la capacidad de hacer frente al ambiente organizacional (Newstrom, 2011).

En este contexto, la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2023) define el estrés laboral como una epidemia mundial a la luz de sus repercusiones, que revelan que el estrés está llamado a convertirse en la nueva epidemia del siglo XXI. Algunos de sus síntomas más frecuentes van desde la irritabilidad hasta la depresión y, por lo general, están acompañados de agotamiento físico o mental. De acuerdo con esto, se infiere que es una variable intrínseca a todas las personas, la cual se puede aprender a controlar internamente, con apoyo externo si es necesario, para favorecer el mejoramiento individual y, por ende, del clima laboral.

El estrés laboral desemboca, como se ha dicho anteriormente, en una serie de reacciones psíquicas o físicas que afectan el estado de ánimo y alteran el comportamiento de las personas, lo cual implica cambios en el ambiente de trabajo. Por esta razón, la OMS (2023) reconoce el estrés como uno de los principales problemas para la salud del individuo, los trabajadores y para el funcionamiento de las entidades de trabajo, ya que puede generar por problemas domésticos o laborales. En el primer caso, los patronos no pueden controlar las situaciones estresantes ajenas a ellos, pero sí contribuir con el manejo de las derivadas de la actividad laboral haciendo ajustes a las dinámicas internas, en cuanto a rotación de personal, actividades recreativas, horarios de trabajo, asignación de tareas, entre otras, para evitar la explotación laboral que deteriora profundamente al individuo y tiene un impacto en la organización.

Esta situación se ve reflejada en la mayoría de las entidades de trabajo tanto públicas como privadas, debido a las exigencias a las cuales están expuestas en cuanto al cumplimiento de metas y objetivos internos y externos. Siendo Venezuela un país donde abundan las entidades de trabajo de carácter privado y en el cual se explotan todos los tipos de actividades económicas referidas a la producción de bienes o servicios, el sector dedicado a las asesorías y consultorías es muy aprovechado.

Dicho sector se enfoca en la prestación de un servicio profesional que puede ser llevado a cabo por empresas o por profesionales en el libre ejercicio de su oficio, con experiencia o conocimiento específico en un área, y tiene como objetivo orientar a personas, a otras empresas, a grupos de empresas o a organizaciones en general.

Para ilustrar, en Venezuela, la recaudación tributaria es una base fundamental de la economía, así que es común constituir organizaciones

dedicadas a la asesoría sobre esta tipología, con el propósito de funcionar como agentes externos que garanticen el cumplimiento de la normativa consignada en las leyes –tales como el Código de Comercio, el Código Orgánico Tributario y providencias derivadas de la Administración Aduanera y Tributaria (SENIAT), organismo encargado de la recaudación fiscal del país–.

Particularmente, en materia de impuestos, la normativa venezolana establece fechas específicas para realizar los respectivos informes y, de acuerdo con la condición de contribuyente, esta puede variar. Estos informes comprenden, entre otros, la declaración de impuesto a las ventas (IVA) en los primeros 15 de cada mes; retenciones de impuesto sobre la renta, antes del día diez de cada mes; si el contribuyente es calificado como Sujeto Pasivo Especial, de conformidad con la normativa tributaria, sus obligaciones se incrementan e incorporan la declaración de retenciones del IVA, una por cada quincena para un total de dos mensuales, y la declaración a las grandes transacciones financieras, las cuales tienen el mismo comportamiento que las anteriores.

Todas estas declaraciones se derivan de los comprobantes fiscales que son plasmados en los libros de compra y venta de cada entidad de trabajo, para lo cual el Decreto con rango Valor y Fuerza de Ley del Código Orgánico Tributario (Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela, 2014), establece multas y sanciones correspondientes por el incumplimiento de los deberes formales a los cuales están sometidas los contribuyentes, entre ellos, errores en los datos reflejados en los libros de compra y venta que conllevan a sanciones de cierre temporal de los establecimientos.

La situación se agrava cuando el SENIAT genera cambios continuos en las providencias a los que los contribuyentes deben adaptarse rápidamente, por lo tanto, es un área que requiere especial cuidado para dar cumplimiento a todas las exigencias establecidas. A partir de esto, se puede inferir que existen altos niveles de presión en cuanto al seguimiento y desempeño de todos los trabajos que se deben realizar en las organizaciones de profesionales independiente de la contabilidad a fin de cumplir con los plazos de tiempo establecidos y evitar las sanciones, ya que estas son elevadas.

Esto implica que el volumen de trabajo generado mensualmente, producto de las transacciones comerciales que realizan a diario los contribuyentes, sea abundante; además que, para dar cumplimiento a lo exigido en el Código de Comercio, dicha información se debe mantenerse organizada y actualizada, lo que implica una carga intrínseca de responsabilidad que

puede generar niveles de estrés entre los trabajadores y que puede afectar el clima organizacional.

Según las investigaciones de la OMS (2023), el estrés laboral puede ocasionarse por la monotonía de las actividades, el volumen y el ritmo de trabajo, la falta de cooperación, el trabajo contrarreloj, un elevado nivel de responsabilidad, entre otras. En este sentido, es importante conocer hasta qué punto los trabajadores controlan estas situaciones estresantes y si las organizaciones se preocupan por tal situación y coadyuvan a la misma, ya que estas circunstancias estresantes pueden convertirse, a corto plazo, en problemas de tipo psíquico como deterioro cognitivo, dificultad para concentrarse, ansiedad o depresión.

A mediano y largo plazo, las mismas pueden derivar en problemas físicos reflejados en enfermedades ocupacionales (alteraciones cardiovasculares, dermatológicas, musculoesqueléticas, sexuales, digestivas, etc.). En vista de esto, se puede afirmar que el estrés laboral no solo afectará al individuo, sino a su entorno, considerando aquí a las organizaciones de profesionales independientes de la contabilidad, lo cual puede traer consecuencias que incluyen rotación de personal, ineficiencia, desmotivación, insatisfacción, falta de sentido de pertenencia. Por esto, es necesario tener en cuenta esta información y divulgarla para que puedan aplicarse los correctivos necesarios en beneficio de todos y no en detrimento del trabajador.

En este contexto, la presente investigación se enmarcó en describir los síntomas que se derivan del estrés laboral en el personal de las organizaciones de profesionales independientes de la contabilidad en Venezuela, tomando como centro de descripciones licenciados en Contaduría Pública, con ejercicio laboral en un municipio específico dentro de la territorialidad del mencionado país.¹ A partir de estos resultados, se pretende propiciar nuevas investigaciones donde las alternativas abunden y favorezcan a los agentes que intervienen en la actividad: trabajador, organizaciones profesionales independientes, clientes y Estado.

¹ Esta información es resguardada en aras de garantizar la confidencialidad de los informantes.

Definiendo el estrés. Fundamentos teóricos

El concepto *estrés* fue introducido por primera vez en el ámbito de la salud en el año 1926 por Hans Selye (como se citó en Segovia y Morales, 2022) quien lo definió como una respuesta general del organismo ante cualquier estímulo estresor o situación estresante.

Para Zaldívar (1996), es un estado vivencial displacentero sostenido en el tiempo, acompañado en mayor o menor medida de trastornos psicofisiológicos que surgen en un individuo como consecuencia de la alteración de sus relaciones con el ambiente que impone al sujeto demandas o exigencias, que objetiva o subjetivamente resultan amenazantes para él y sobre las que tiene o cree tener poco o ningún control.

Al respecto, Chiavenato (2009) expresa que “el estrés se refiere al conjunto de reacciones físicas, químicas y mentales de una persona que se derivan de estímulos o elementos de tensión que están presentes en el entorno” (p. 477), por tanto, es una condición dinámica que surge cuando una persona enfrenta una oportunidad, restricción o demanda con lo que desea.

De acuerdo a lo expresado por Selye (1926) (como se citó en Segovia y Morales, 2022), el estrés se puede clasificar como positivo o negativo, y lo que diferencia uno de otro es la intencionalidad en la cual el sujeto manejará el grado de tensión de la situación, es decir, por un lado, el estrés positivo o *eutrés* que viene dado por el grado de tensión que experimenta el ser humano y lo motiva a realizar sus actividades cotidianas; por otro, el estrés negativo o *distrés*, relacionado con lo experimentado por el sujeto en una situación que percibe como angustiante y que puede acarrearle desequilibrio psicofisiológico.

Según lo anterior, el estrés puede ser considerado como un fenómeno causado por la interacción sujeto-ambiente, en la que las demandas de este último desbordan la capacidad de respuesta del primero y condicionan su sentimiento de pérdida de control.

Estrés laboral

Hoy en día, según la OMS (2023), el estrés laboral es catalogado como la epidemia del siglo XXI y, desde una perspectiva integradora, se define como una respuesta fisiológica, psicológica y conductual de un individuo que intenta adaptarse y ajustarse a presiones internas y externas. Por su parte, la OIT (2012) se refiere este como una enfermedad peligrosa para las

economías industrializadas y en vía de desarrollo que perjudica la producción al afectar la salud física y mental de los trabajadores.

Por su parte, Lazarus y Folkman (1986) afirman que el estrés es definido como la interacción entre el individuo y su entorno, específicamente cuando este último se vuelve abrumador, excede los propios recursos del primero y daña su bienestar, afectando su bienestar tanto físico como psicológico. Surge cuando las demandas y exigencias del trabajo no se corresponden con las capacidades, recursos o necesidades del trabajador, así que el estrés aparece cuando existe un desajuste entre la persona, el puesto de trabajo y la propia organización.

El estrés es casi inevitable en muchos trabajos, tal como lo afirma Newstrom (2011), y, según el autor, se presenta cuando la presión empieza a acumularse, ocasionando un efecto negativo en las emociones, el proceso de pensamiento y la condición física. Cuando se vuelve excesivo, los empleados padecen diversos síntomas que pueden perjudicar negativamente su desempeño laboral y su salud, e incluso su capacidad de hacer frente al ambiente organizacional.

Ciertos factores relacionados con el trabajo, como la sobrecarga de actividades, la presión de tiempo y la urgencia, las relaciones problemáticas con los jefes o los clientes provocan reacciones de nerviosismo, inquietud, tensión, entre otros. Algunos problemas humanos como la dependencia al alcohol y el abuso de las drogas, muchas veces se derivan del estrés en el trabajo o en la familia.

Según Newstrom (2011), algunas investigaciones revelan que el ruido ambiental que producen las maquinas en funcionamiento, las personas que conversan y los teléfonos que timbran, contribuyen al estrés en 54 % de las actividades laborales. Las fuentes principales de este tipo de estrés son las causas ambientales y las causas personales. Las primeras abarcan una serie de factores externos y contextuales como la programación de trabajo intensivo, la falta de tranquilidad en el trabajo, la inseguridad en el mismo, el flujo intenso de este y el número y la naturaleza de los clientes internos o externos que deben ser atendidos.

Respecto a las segundas, Guízar (2013) expone lo planteado por Friedman y Roseman (1959), quienes definieron que, de acuerdo con la personalidad de los individuos, se pueden experimentar niveles más altos o bajos de estrés, ya que la reacción resulta diferente en cada caso y según dos tipos de personalidad.

La personalidad tipo “A” corresponde a las personas fanáticas del trabajo, impetuosas, competentes, que se fijan normas de desempeño elevadas y, por tanto, resultan más exigentes en cuanto al tiempo y generan fuertes presiones que ocasionan una serie de desórdenes físicos. Se dedican de forma impulsiva a alcanzar metas, por lo habitual sufren más de estrés que otras; además, su poca tolerancia a la ambigüedad, su escasa paciencia, poca autoestima, salud precaria, falta de ejercicio físico y malos hábitos de trabajo y de sueño, provocan reacciones negativas al estrés, sea este derivado del trabajo o de problemas personales, familiares, conyugales, económicos o legales.

En el caso de la personalidad tipo “B”, los individuos muestran una actitud más relajada, aceptan con mayor tolerancia las situaciones como se presentan y trabajan con ellas en lugar de enfrentarlas. Estas son singularmente tranquilas en lo relativo a las presiones de tiempo, por lo que tienen menos propensión a padecer problemas ocasionados por tensiones.

Según Guízar (2013), el estrés en el trabajo genera consecuencias tanto para el trabajador como para la organización. En el caso del primero, estas incluyen ansiedad, depresión, angustia y varias secuelas físicas, como males gástricos, intestinales y cardiovasculares, dolor de cabeza, nerviosismo y accidentes. En ciertas ocasiones, llevan al abuso de drogas, la mala alienación y la reducción de relaciones interpersonales. Respecto a la segunda, generan un efecto negativo porque interfieren en la cantidad y la calidad del trabajo, aumentan el absentismo y la rotación y predisponen a quejas, reclamaciones, insatisfacción y huelgas.

Para dicho autor, el estrés no es necesariamente disfuncional, ya que algunas personas sometidas a un poco de presión trabajan bien y son más productivas cuando mantienen el enfoque de alcanzar metas. Otras buscan incesantemente más productividad o un mejor trabajo. Así pues, un nivel moderado de estrés conduce a mayor creatividad cuando la situación competitiva requiere de nuevas ideas y soluciones. Como regla general, muchas personas no se preocupan por una pequeña presión porque puede conducir a consecuencias deseadas o resultados positivos.

Síntomas que reflejan estrés laboral

De acuerdo con la OMS (2023), los síntomas del estrés laboral pueden dividirse en dos grandes grupos: aquellos asociados a reacciones físicas y los relacionados con efectos emocionales, puesto que este tipo de estrés puede

alterar de modo significativo la reacción emocional ante el entorno, modificando el estado de ánimo y alterando el comportamiento.

A nivel físico

Tomando en cuenta lo planteado por OMS (2023), el estrés laboral puede originar una serie de reacciones en el cuerpo humano que alteran los sistemas motor, digestivo, respiratorio o cardiovascular. Entre los síntomas físicos más frecuentes se pueden encontrar los siguientes: cardiopatías, trastornos digestivos, aumento de la tensión arterial, dolor de cabeza y hasta trastornos musculoesqueléticos.

Además, tomando como base datos expuestos por la OIT (2012), una combinación de estos síntomas puede provocar en el empleado insomnio, debido al manejo inadecuado de las situaciones estresantes a las cuales se somete frecuentemente, de acuerdo con las actividades que realice. Esta dificultad para conciliar el sueño, acompañada generalmente por un incesante ir y venir de pensamientos negativos, preocupaciones y temores, agrava el problema, pues la función reparadora que tiene el sueño sobre el cerebro se cumple de modo deficiente haciendo que el sujeto se levante cansado y malhumorado.

Otros síntomas, también planteados por la OMS (2023) y que pueden ser experimentados con alguna frecuencia, son: nervios, pues las personas se tornan nerviosas y se convierten en seres crónicamente preocupados; cólera, generando propensión a la ira y dificultad para estar relajados; evidencia de escasa cooperatividad y adquisición de vicios con más facilidad que en situaciones normales (tabaquismo, alcoholismo, drogas, etc.); incluso el estrés puede ocasionar desordenes físicos como comer demasiado o muy poco, no conciliar el sueño, o despertarse intempestivamente en altas horas de la madrugada.

La misma entidad (OMS, 2023), expone que las tensiones o estrés pueden ser temporales o de larga duración, lo cual depende casi siempre del tiempo durante el cual prevalezcan las causas que lo provocaron y del poder de recuperación del afectado. Los problemas se manifiestan sobre todo cuando el estrés persiste por un lapso prolongado de tiempo debido a que el organismo no puede recuperar su capacidad de enfrentarse a este. Existen dos tipos de causas que provocan el estrés: relativas al trabajo y ajenas a este. Las condiciones que tienden a generar tensión reciben el nombre de tensores.

A nivel emocional

El estrés laboral puede originar uno o varios de los siguientes síntomas emocionales:

- **Problemas psicosomáticos.** Según lo planteado por Medina *et al.* (2015), estos síntomas se reflejan en afecciones de la espalda o de la cabeza (constante dolor), así como en el desarrollo de úlceras, mareos, asma, hipertensión, insomnio, taquicardia, entre otros. El individuo puede llegar a somatizar su estrés en forma de enfermedad o patología, la cual, al no ser tratada desde la perspectiva psicológica, puede volverse crónica y desembocar en efectos negativos para este y para la organización en general.
- **Actitudes negativas hacia sí mismo y sentimientos de culpabilidad.** En opinión de las autoras referidas, estos síntomas se reflejan cuando se presentan cuadros depresivos en el individuo, ya que se desarrollan sentimientos y actitudes negativas en forma generalizada hacia sí mismo. Pueden originarse por factores internos o externos a la organización, aunados a los sentimientos de culpabilidad con relación a las acciones personales, laborales o ambientales que el individuo cree realizar pésimamente (Medina *et al.*, 2015).
- **Ansiedad y depresión.** La OMS (2023) sostiene que tanto la ansiedad como la depresión, ambas catalogadas como trastornos del estado de ánimo, están caracterizadas por una atmósfera constante de tristeza, decaimiento, sensación de malestar, impotencia, frustración a la vida, y pueden disminuir el rendimiento en el trabajo o limitar la actividad vital habitual, independientemente de que su causa sea conocida o desconocida.
- **Cólera e irritabilidad.** Según Piqueras Rodríguez *et al.* (2009), la persona con estrés laboral puede presentar reacciones de furia y descontrol que generan mal humor, inestabilidad emocional y enojo que manifiesta en sus interacciones habituales.
- **Aburrimiento.** Rohner y Carrasco (2014) sostienen que el aburrimiento genera en los trabajadores hastío emocional y cierto rechazo hacia las actividades cotidianas y rutinarias. En muchos casos, se presenta debido a la falta de reconocimiento de los aportes que ellos realizan para el mejoramiento de los procesos productivos. Se deriva de la monotonía de las actividades y la poca rotación en los puestos de trabajo.

- **Baja tolerancia a la frustración.** En opinión de García (2019), el trabajador, al no ser tomado en cuenta, experimenta sentimientos de frustración, descontento y malestar por no obtener resultados positivos.

A nivel organizacional

La sintomatología del estrés a nivel organizacional fue planteada por Brunet (1999), quien afirma que las personas con elevados niveles de estrés en su vida pueden disminuir el rendimiento y, en ocasiones, presentar actitudes negativas hacia el trabajo o falta de motivación frente al mismo. Incluso, exteriorizar actitudes negativas hacia el cliente y mostrar la intención de abandonarlo o hacerlo sin explicación alguna.

De acuerdo con este autor, otros efectos negativos del estrés en la organización han dado luces de absentismo laboral, retraso en la carga horaria, realización de largas pausas durante el horario productivo e insatisfacción frente al trabajo. A continuación, se describe cada uno de estos:

- **Disminución del rendimiento.** Para Rodríguez y De Rivas (2011), un trabajador con un alto grado de estrés laboral trae consigo la disminución del rendimiento en sus labores cotidianas, lo que puede deberse a cambios en las políticas de la empresa, instalación de nuevas tecnologías, entre otras. Según las autoras, el aspecto resaltante de esta afección transita de la filosofía de no dejar de hacer y ubicarse en el plano de no poder hacer.
- **Actitudes negativas hacia el trabajo y falta de motivación.** López (2019) afirma que cuando no existe una verdadera motivación en la organización, el empleado puede desarrollar sentimientos negativos hacia su desenvolvimiento laboral. Es el paso previo a otro tipo de conductas (absentismo, rotación e incluso abandono) que anuncian la imposibilidad de que este trabajador pueda volver a tener interés en su desempeño laboral.
- **Actitudes negativas hacia el cliente.** En opinión de García (2023), las actitudes negativas hacia el cliente se refieren a la expresión de la dimensión de la despersonalización como situación grave del desarrollo del problema. Es fácil encontrar que los trabajadores con este síndrome desarrollen sentimientos negativos hacia el cliente, al que pueden tratar de manera inadecuada.

- **Rotación.** Neffa (2021) argumenta que las personas con este síndrome son las que, estadísticamente, acumulan rotaciones más frecuentes que el resto de los trabajadores. Es lógico, puesto que el trabajador siente la necesidad de un cambio continuo de los puestos que desempeña, entre otras cosas, porque así espera encontrar soluciones a su problema.
- **Intención de abandonar el trabajo o abandono real.** Gorvett (2019) ha reconocido que el trabajador al que le cuesta cada vez más aguantar la situación provocada por el síndrome derivado del estrés tiene deseos de abandonar el trabajo o lo hace realmente.
- **Absentismo, retrasos y largas pausas durante el trabajo.** Para Buqueras (2014), el trabajador con cualquier síndrome generado por el estrés comienza a incumplir sus obligaciones en el trabajo, lo que se manifiesta en retrasos, largas pausas durante los descansos o absentismo.
- **Insatisfacción en el trabajo.** Ruiz *et al.* (2023) afirman que el trabajador con estrés laboral se muestra insatisfecho con el trabajo tanto en relación con lo que hace en el puesto desempeñado como con lo que el contexto laboral le ofrece.

De acuerdo con Brunet (1999), cuando los síntomas antes detallados se presentan continuamente en una organización, esto trae como consecuencia la disminución de la productividad, pues significa falta de actitud positiva ante el trabajo, lo que da como resultado acciones poco profesionales y ambiguas.

Discusión de los resultados

De acuerdo con lo planteado por OMS (2023), el estrés laboral se considera un problema grave, derivado de ciertos factores vinculados con la relación laboral y las tareas que un trabajador puede llevar a cabo en su lugar de ocupación.

En las firmas contables conducidas por profesionales independientes de la contabilidad se realizan trabajos rutinarios, debido a que las normas y leyes vigentes establecen que los contribuyentes de impuestos deben dar cumplimiento a una cantidad de exigencias de lícito comercio. Sumado a esto, se atiende a un gran número de clientes, lo que genera que el trabajo sea abundante y, aunado a los plazos que se deben cumplir para los requerimientos, genera presiones que se pueden convertir en patologías.

Siendo así, el estrés laboral representa la variable de investigación abordada en el presente artículo, la cual fue estudiada considerando los síntomas producidos por esta, y que se presenta en las firmas contables conducidas por profesionales independientes de la contabilidad.

Dimensión: síntomas de estrés laboral

Tomando en consideración el objetivo general de la investigación, se estudió el estrés laboral como variable y fue abordada a través de los síntomas presentes en el tipo de organizaciones mencionadas con el fin de detectar posibles factores que se derivan de esta, como reacciones físicas y fatiga en los trabajadores.

En este contexto, los síntomas del estrés laboral se estudiaron desde tres niveles: físico, emocional y organizacional. Los resultados se muestran seguidamente.

Indicador: A nivel físico

Las situaciones estresantes derivadas de la labor de un sujeto pueden originar, de acuerdo con la OMS (2023), alteraciones en el cuerpo humano, como afecciones en el sistema motor, digestivo, respiratorio o cardiovascular. Por esta razón, la presente investigación indagó sobre este aspecto en los sujetos informantes.

La Tabla 1 evidencia el conocimiento de las organizaciones respecto a la importancia del estrés laboral en el funcionamiento de las personas trabajadoras.

Tabla 1. Conocimiento de la organización sobre estrés laboral

Ítem 1. ¿Usted considera que en la organización se tiene conocimiento de la importancia e incidencia del estrés laboral en el funcionamiento normal de las tareas que ejecutan sus trabajadores?

Opción	Frecuencia	%
Siempre	2	13
Casi siempre	3	20
A veces	5	33
Casi nunca	4	27
Nunca	1	7
Casos válidos	15	100

Fuente: elaboración propia.

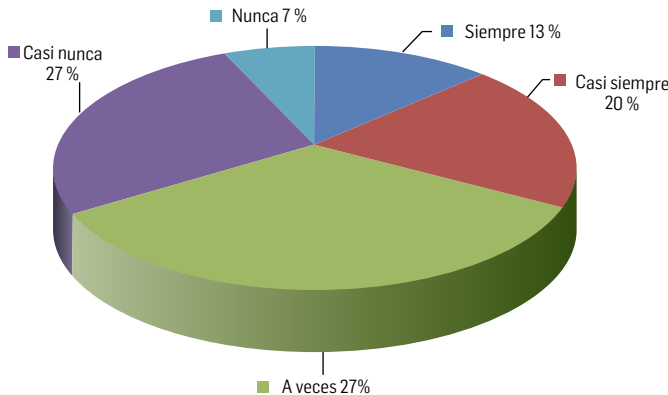
Según los resultados obtenidos en la investigación, el 33 % de las personas manifestó que a veces la gerencia tiene interés en el conocimiento sobre estrés laboral, reconociendo su impacto en el funcionamiento normal de las tareas que son asignadas, esto quiere decir que hay desconocimiento de las consecuencias negativas que genera.

Así mismo, 27 % mostró que casi nunca existe dicho interés y 7 % consideró que la empresa nunca tiene conocimiento sobre el estrés laboral. Este valor es representativo y, sumado con el dato anterior, se evidencian altos índices de desconocimiento. Esto puede considerarse como muestra de que no se toman en cuenta las previsiones correspondientes y tanto los trabajadores como la organización sufren las consecuencias, ya que los efectos de los niveles de estrés repercuten en las actividades que las personas realizan.

Por su parte, solo el 13 % (siempre) y el 20 % (casi siempre) de los encuestados expresaron que las firmas contables estudiadas tienen conocimiento sobre los efectos generados por el estrés laboral; sin embargo, son cifras bajas teniendo en consideración la información presentada por la OMS (2023) que sostiene que esta se ha convertido en una epidemia de grandes magnitudes (ver Figura 1).

Además de ello, Neewtroom y Davis (2011) ratifican que el estrés surge cuando la presión empieza a acumularse, ocasionando un efecto negativo en las emociones y en el proceso de pensamiento, lo que a su vez afecta la condición física. Todos estos son factores fundamentales que se deben cuidar en los trabajadores para que el clima organizacional de estas firmas contables sea estable y se alcancen los objetivos propuestos.

FIGURA 1. Conocimiento de la organización sobre estrés laboral



Fuente: elaboración propia.

El estrés laboral se puede manifestar a nivel físico, tal como lo expone la Organización Mundial para la Salud (2023), pues los síntomas derivados de esta afección van desde trastornos digestivos hasta problemas nerviosos que requieren especiales cuidados y tratamientos, como ya se ha mencionado. Para identificar estos síntomas se aplicó el segundo ítem, cuyos resultados se muestran a continuación (ver Tabla 2).

Tabla 2. Síntomas a nivel físico

Ítem 2. A nivel físico, ¿cuál o cuáles de las siguientes alternativas considera que se manifiesta con mayor frecuencia, producto del estrés laboral?

Opción	Frecuencia	%
Trastornos digestivos	0	-
Trastornos musculoesqueléticos	5	31
Aumento en la presión arterial	2	13
Dolor de cabeza	9	56
Cardiopatías	0	-
Problemas nerviosos	0	-
No siente malestar físico por estrés laboral	0	-
Casos válidos	15	100

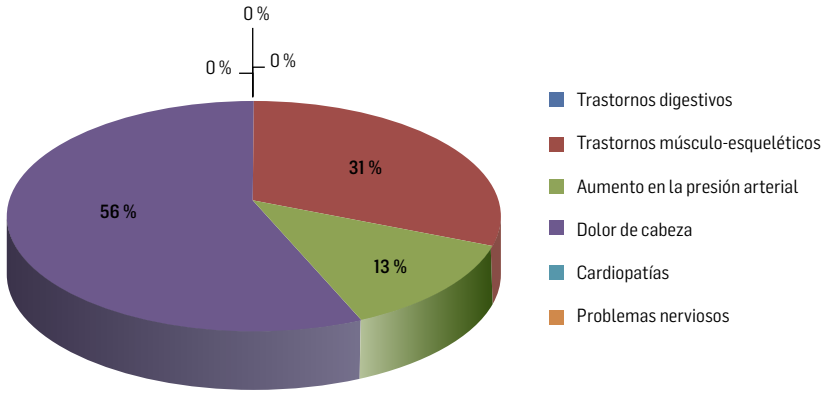
Fuente: elaboración propia.

El síntoma con mayor incidencia manifestado por los encuestados es la cefalea o dolor de cabeza con un 56 %, debido a la cantidad de tiempo que el trabajador debe estar frente a la computadora; aunado a la proactividad, pues estos realizan varias tareas al mismo tiempo que deben entregarse con premura e implican dar respuesta a ciertas necesidades. En este sentido, las presiones de tiempo en cuanto a la determinación de las obligaciones tributarias, pueden ocasionar dolores de cabeza debido a la sobrecarga, sobre todo en las pequeñas firmas contables donde hay poco personal (máximo tres profesionales) y toda la carga recae sobre este.

Otro síntoma identificado por los profesionales se refiere a los trastornos musculoesqueléticos con un 31%. Estos se refieren a dolores en músculos, las piernas, el cuello, los hombros, y se derivan de la presión ejercida sobre el cuerpo. Por último, se identificó que otro síntoma relacionado con el estrés laboral son los cambios en la presión arterial con un 13 % (ver Figura 2).

Contrastando estos hallazgos con lo expuesto por la OIT, se puede inferir que una combinación de estos síntomas puede provocar en el empleado insomnio, motivado por el mal manejo de las situaciones estresantes a las cuales se somete frecuentemente, de acuerdo con la actividad que realice.

FIGURA 2. Síntomas a nivel físico



Fuente: elaboración propia.

Indicador: A nivel emocional

Considerando lo expresado por Guízar (2013), y como se mencionó previamente, existen dos personalidades: tipo “A”, que corresponde a las personas fanáticas del trabajo, impetuosas, competentes, que se fijan normas de desempeño elevadas que resultan más exigentes en cuanto al tiempo, generando fuertes presiones que ocasionan una serie de desórdenes físicos. Por lo habitual, sufren más de estrés que otras y su poca tolerancia a la ambigüedad, escasa paciencia, poca autoestima, salud precaria, falta de ejercicio físico y malos hábitos de trabajo y de sueño, provocan reacciones negativas frente estrés, sea este derivado del trabajo o de problemas personales, familiares, conyugales, económicos o legales.

En el caso de la personalidad tipo “B”, los individuos muestran una actitud más relajada, aceptan con mayor tolerancia las situaciones como se presentan y trabajan con ellas en lugar de enfrentarlas. Son singularmente tranquilos en lo relativo a las presiones de tiempo, por lo que tienen menos propensión a padecer problemas relacionados con la tensión. Esto se puede complementar con los argumentos expuestos por Selye (1926, como se citó en Segovia y Morales, 2022), quien expresa que el estrés tiende a ser positivo dependiendo del manejo intrínseco de cada persona, ya que algunas pueden manejarlo con inteligencia y sacar provecho de las tensiones.

Para profundizar sobre estos aspectos en las firmas contables dirigidas por los profesionales independientes de la contabilidad, se les preguntó sobre los síntomas emocionales que identificaban por causa del estrés laboral (ver Tabla 3).

Tabla 3. Síntomas a nivel emocional

Ítem 3. A nivel emocional, ¿cuál o cuáles de las siguientes alternativas considera que se manifiesta con mayor frecuencia debido al estrés laboral?

Opción	Frecuencia	%
Problemas psicosomáticos	2	13
Aburrimiento	2	13
Cólera e irritabilidad	3	20
Actitudes negativas hacia sí mismo y culpabilidad	1	7
Ansiedad y depresión	4	27
Frustración	2	13
No siente malestar emocional por estrés laboral	1	7
Casos válidos	15	100

Fuente: elaboración propia.

De acuerdo con los resultados obtenidos, los síntomas a nivel emocional son variables. Esto permite hacer mención a lo planteado por Guízar (2013), quien explica que las personas, de acuerdo con su personalidad, tienden a manejar de una manera más o menos acertada los niveles de estrés generados por su ambiente de trabajo.

Desde esta perspectiva, y considerando los resultados que resume la Tabla 3, el 93 % de los encuestados presenta síntomas a nivel emocional debido al estrés que manejan en su labor, y que están asociados con su personalidad. En otras palabras, se expresan por factores intrínsecos que cada persona debe manejar, porque se refieren a la actitud propia de reaccionar con irritabilidad, cólera, frustración y pensamientos negativos.

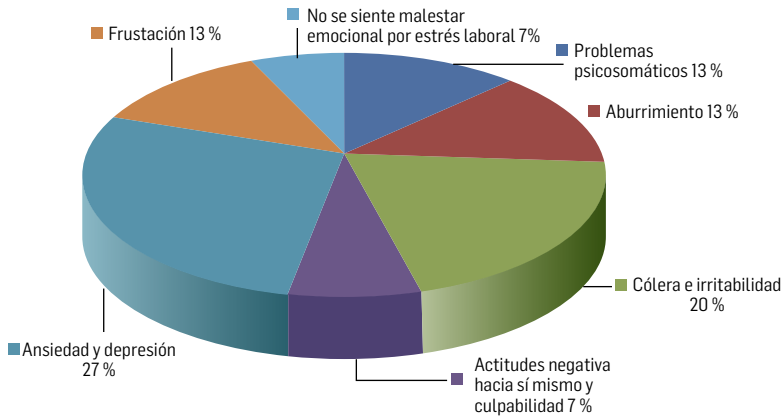
Los resultados demuestran que estos síntomas pueden ser ocasionados por problemas de comunicación, pues la falta de información y ambigüedad de la misma genera malestar, así como la ausencia de capacitación en diversas áreas –asumiendo que el personal no esté en capacidad de responder ante ciertas dificultades–.

Contrariamente, el 7 % de los encuestados manifiesta ausencia de síntomas a nivel emocional, esto puede estar vinculado con un mejor manejo

Estrés laboral ¿una quimera dentro de las organizaciones de profesionales independientes de la contabilidad en Venezuela?

de las emociones a nivel personal. Estos resultados se muestran de manera discriminada en la Figura 3.

FIGURA 3. Síntomas a nivel emocional



Fuente: elaboración propia.

Indicador: A nivel organizacional

En lo referente a los síntomas a nivel organizacional, Brunet (1999) plantea que algunos de estos pueden ser: disminución del rendimiento, actitudes negativas hacia el trabajo y falta de motivación, actitudes negativas hacia el cliente, rotación, intención de abandonar el trabajo o abandono real, absentismo, retrasos y largas pausas durante el trabajo e insatisfacción laboral.

De acuerdo con él, estos síntomas pueden disminuir la productividad del trabajador, reduciendo a una mínima expresión la visión positiva del trabajo como generador de tranquilidad y bienestar. Esta sintomatología fue examinada a través del cuarto ítem, cuyos datos se resumen en la Tabla 4.

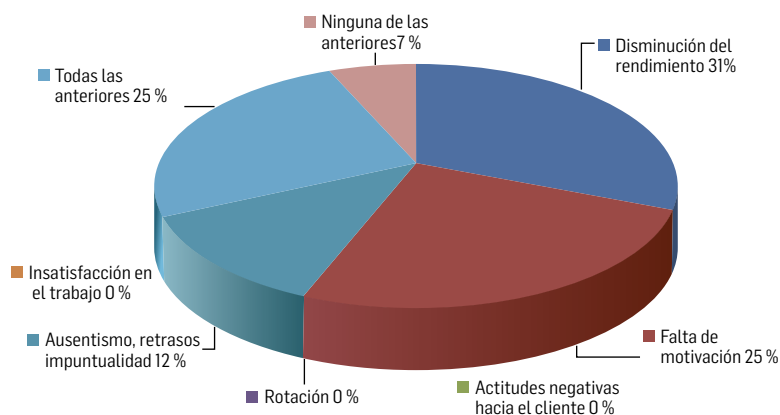
Tabla 4. Síntomas a nivel organizacional

Ítem 4. A nivel organizacional, ¿cuál o cuáles de las siguientes alternativas considera que se manifiesta con mayor frecuencia afectando el proceso productivo de la oficina contable debido al estrés laboral?

Opción	Frecuencia	%
Disminución del rendimiento	5	31
Falta de motivación	4	25
Actitudes negativas hacia el cliente	0	0
Rotación	0	0
Absentismo, retrasos, impuntualidad	2	12
Insatisfacción en el trabajo	0	0
Todas las anteriores	4	25
Ninguna de las anteriores	1	7
Casos válidos	15	100

Fuente: elaboración propia.

Según los resultados obtenidos, el rendimiento se ve afectado en un 31 % debido a los altos niveles de estrés laboral, provocando disminución en el beneficio de las actividades cotidianas de los trabajadores. Por esta razón, la gerencia debe estar atenta a estos síntomas, ya que generan un efecto negativo en las empresas al dificultar el logro de las metas si no se trabaja de manera productiva (ver Figura 4).

FIGURA 4. Síntomas a nivel organizacional

Fuente: elaboración propia.

Sumado a lo anterior, la motivación es un indicador de bienestar interno de las personas y, en este caso, se manifiesta su falta en el 25 % de las encuestadas, lo que, como se explicó anteriormente, puede estar vinculado con el reconocimiento monetario o no del trabajo que se realiza. Además, la preocupación por la capacitación profesional y las promociones también favorece la motivación en este ámbito.

En lo relativo a los retrasos, la impuntualidad y el absentismo, con un 12 %, estos se pueden derivar del estrés acumulado que ocasiona cansancio y agotamiento frente a lo rutinario de las actividades que se ejecutan en las firmas contables. Así mismo, el 25 % manifestó presentar una mezcla de varias de las alternativas explicadas, esto quiere decir que el estrés se expresa constantemente y afecta de diversas formas, asunto que puede relacionarse con el tipo de personalidad y actitud de los trabajadores.

Por último, el 7 % no presenta síntomas a nivel organizacional, esto resulta altamente positivo para la organización, la cual debe establecer mecanismos para mantener un ambiente que no afecte a los trabajadores y motive las acciones de responsabilidad, eficiencia y eficacia.

Conclusiones y recomendaciones

El estrés es un fenómeno complejo y de amplia magnitud que, por lo general, surge como resultado de la acumulación de presión. En este caso de estudio, por tratarse de firmas contables conducidas por profesionales independientes de la contabilidad que conocen las exigencias del marco legal vigente y sus implicaciones, se trata de espacios laborales donde los niveles de estrés son elevados por diversas razones. En primer lugar, por el grado de responsabilidad con respecto al aporte que dicha actividad genera en la economía de la nación, considerándose los tributos como fuente fundamental del presupuesto. En segundo, por el compromiso con los contribuyentes de realizar un trabajo impecable a fin de salvaguardar su patrimonio frente a sanciones y multas que en estos tiempos son representativas y pueden afectar negativamente el flujo de sus actividades.

En su mayoría, estas firmas son pequeñas organizaciones conformadas hasta por tres asistentes, una de las razones por las que el volumen de trabajo, proactividad y niveles de estrés aumenta, producto de las exigencias derivadas que el marco normativo vigente impone. Esto trae como consecuencia dolencias corporales debido a la somatización, algunas de estas son

las afecciones musculoesqueléticas que se pueden mitigar con actividades intermitentes durante la jornada laboral que involucren calistenia y estiramiento, o espacios de recreación que le permitan al trabajador enfocarse en sí mismo sin descuidar el compromiso en la prestación de servicios profesionales.

El proceso productivo que se desarrolla en las oficinas contables resulta rutinario y demanda el uso constante de equipos tecnológicos hasta por varias horas continuas. A esto se suman las presiones inherentes a dicho proceso, lo que genera cansancio y agotamiento físico, sobre todo cuando se presentan fallas en los sistemas, asunto que puede desencadenar una serie de reacciones a nivel emocional en la que la apreciación personal afecta el flujo de actividades en cualquier puesto de trabajo.

Es aquí donde las características inherentes de cada trabajador y el manejo emocional tienen un papel determinante, así que las organizaciones deben ocuparse de fomentar actividades que orienten al autoconocimiento, autovaloración y autodesarrollo en aras de promover el bienestar y equilibrio personal y, por ende, organizacional, puesto que una persona agotada o con molestias corporales tiene menos rendimiento y desempeño laboral, ya que están presentes ciertos elementos que desvían la atención del trabajador desconcentrándolo y, por lo tanto, se genera una desmotivación que impacta negativamente en el cumplimiento de los objetivos de la organización.

A partir de estos hallazgos, las organizaciones pueden aplicar correctivos. Por ejemplo, la asesoría de especialistas en el área resulta beneficioso para realizar diagnósticos personalizados a los trabajadores y puntualizar el efecto que genera el estrés laboral de manera individual para, a partir de esto, aplicar los tratamientos correspondientes para evitar que dichas molestias se conviertan en patologías clínicas.

Para el trabajador, esto sería significativo, puesto que percibe su importancia en la organización y, por lo tanto, su sentido de pertenencia y compromiso se incrementan. De esta manera, se pueden formar equipos de alto rendimiento que, ceñidos a una planificación estratégica clara y definida, división y asignación de tareas, pueda garantizar el exitoso funcionamiento de la empresa, llegando a lograr los objetivos y su filosofía organizacional.

El estrés está calificado como la enfermedad del siglo y afecta tanto a los individuos como a las organizaciones. Se manifiesta a través de síntomas físicos, emocionales y conductuales que pueden tener un impacto negativo

en la salud y el rendimiento laboral. No solo es importante reconocer las causas y los efectos de este, sino dar respuesta a las necesidades del trabajador a través de la implementación de estrategias de prevención y gestión efectivas. Esto significa que la gerencia es responsable de la promoción de un ambiente laboral saludable, el fomento de la comunicación y el apoyo emocional, así como de la implementación de programas de bienestar y manejo del estrés que son clave para mitigar sus efectos y promover el bienestar laboral, ya que las organizaciones son el resultado de las acciones que su personal lleva a cabo día a día.

Referencias

- Brunet, L. (1999). *El clima de trabajo en las organizaciones. Definiciones, diagnóstico y consecuencias*. Ciudad de México: Editorial Trillas.
- Buqueras, I. (2014). *Horarios de trabajo y absentismo laboral. Análisis de una ecuación para la competitividad empresarial*. Asepeyo. <https://horariosen espana.com/wp-content/uploads/2019/04/HORARIOS-DE-TRABAJO-Y-ABSENTISMO-LABORAL.pdf>
- Chiavenato, I. (2005). *Historia del pensamiento administrativo*. Ciudad de México (México): Pearson Educación.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*. Tercera edición. Ciudad de México (México): McGraw Hill.
- García, C. (2019). *Efecto de la frustración en seres humanos: un estudio conductual y psicológico*. Pamplona (España): Universidad de Navarra.
- García, S. (2023). *Síndrome de burnout en docentes de la Facultad de Ciencias Sociales y Educación en Unilasallista* [Trabajo de grado de pregrado]. Caldas (Colombia): Unilasallista Corporación Universitaria. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/8512539?show=full>
- Gorvett, Z. (2019, junio 12). Síndrome burnout: cómo saber si el trabajo está a punto de dejarte “fundido”. *BBC News Mundo*. <https://www.bbc.com/mundo/vert-cap-48609313>
- Guízar, R. (2013). *Desarrollo organizacional. Principios y aplicaciones*. Cuarta edición. Ciudad de México (México): McGraw Hill.
- Lazarus, R., & Folkman, S. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. Barcelona (España): Editorial Martínez Roca.
- López, M. (2019). *La importancia de una buena motivación laboral* [Trabajo de grado de pregrado]. San Martín (Argentina): Universidad Nacional de San Martín. <https://ri.unsam.edu.ar/bitstream/123456789/1195/1/TFPP%20EEYN%202019%20MG-RV.pdf>
- Medina, M., Sarti, E., & Real, T. (2015). *La depresión y otros trastornos psiquiátricos*. Ciudad de México: Academia Nacional de Medicina (ANM). https://www.anmm.org.mx/publicaciones/CAnivANM150/L27_ANM_DEPRESION.pdf
- Neffa, J. (2021). *Modos de desarrollo, procesos de trabajo y riesgos psicosociales en el trabajo*. Ciudad Autónoma de Buenos Aires (Argentina): Instituto Nacional de la Administración Pública. <https://>

- www.argentina.gob.ar/sites/default/files/2021/11/neffa_digital_0.pdf
- Newstrom J.W. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. Octava edición. Ciudad de México (México): McGraw Hill.
- Organización Internacional del Trabajo – OIT. (2012). OIT. <http://www.ilo.org/global/lang-es/index.htm>
- Organización Mundial de la Salud – OMS. (2023, marzo 31). Depresión. OMS. Encontrado en: https://www.who.int/es/newsroom/fact-sheets/detail/depression?gad_source=1 [Consultado en abril de 2024].
- Piqueras Rodríguez, J.A., Ramos Linares, V., Martínez González, A.E., & Oblitas Guadalupe, L.A. (2009). Emociones negativas y su impacto en la salud mental y física. *Suma Psicológica*, 16(2), 85-112. Bogotá: Fundación Universitaria Konrad Lorenz. <https://www.redalyc.org/pdf/1342/134213131007.pdf>
- Presidencia de la República Bolivariana de Venezuela. (2014). Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley del Código Orgánico Tributario. Caracas: Gaceta Oficial.
- Rodríguez, R., & De Rivas, S. (2011). Los procesos del estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, intervención y líneas de intervención. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 57(1), 71-87. <https://dx.doi.org/10.4321/S0465-546X2011000500006>
- Rohner, R., & Carrasco, M. (2014). Teoría de la aceptación-rechazo interpersonal (IPARTTheory): bases conceptuales, método y evidencia empírica. *Acción Psicológica*, 11(2). Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia. <https://dx.doi.org/10.5944/ap.11.2.14172>
- Ruiz, E., Salazar, J., Valdivia, M., Hernández, M., & Huerta, I. (2023). Estrés laboral en relación con el desempeño laboral: un caso de estudio. *Revista Academia y Negocios*, 9(2). Concepción: Universidad de Concepción. <https://doi.org/10.29393/RAN9-13ELEI50013>
- Segovia, C. y Morales, A. (2022). *Taller de estrategias para afrontamiento del estrés laboral en área administrativa de Corporación S.A.* [Trabajo de grado]. Cuenca (Ecuador): Universidad del Azuay. <https://dspace.uazuay.edu.ec/bitstream/datos/12367/1/17894.pdf>
- Zaldívar, D. (1996). *Comportamiento y dominio del estrés*. La Habana. Editorial Ciencia y Técnica.