

Factores que influyen en el estrés laboral dentro de los despachos contables en la ciudad de Chihuahua

Factors that influence work stress within accounting firms in the city of Chihuahua

Fecha de recepción: Enero de 2023
Fecha de aceptación: Febrero de 2023

Diana Bereniz De la Rosa Gonzalez¹, Karinna Idalia Holguín Magallanes², Armando Javier Cabrera Zapata³

1. Contador Público, egresada de la Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Autónoma de Chihuahua. Circuito Universitario #1, Nuevo Campus Universitario, Chihuahua, Chih, México. CP 31125, (52) 614 252 5233
2. Maestra en Administración, docente en la Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Autónoma de Chihuahua. Circuito Universitario #1, Nuevo Campus Universitario, Chihuahua, Chih, México. CP 31125, (52) 614 199 5073
3. Maestro en Administración, docente en la Facultad de Contaduría y Administración, Universidad Autónoma de Chihuahua. Circuito Universitario #1, Nuevo Campus Universitario, Chihuahua, Chih, México. CP 31125, (52) 614 184 8814

Correspondencia: Karina Idalia Holguín Magallanes

Dirección: Circuito Universitario #1, Nuevo Campus Universitario, Chihuahua, Chih, México. CP 31125

Teléfono: (52) 614 199 5073

RESUMEN

El estrés laboral es uno de los principales problemas a los que hoy en día se enfrentan los despachos contables en la ciudad de Chihuahua. Los efectos negativos del estrés laboral se pueden llegar a manifestar de maneras distintas, así como presentar diferentes síntomas como dolores de cabeza, insomnio y ataques de ansiedad los cuales se consideran los más frecuentes dentro del personal de los despachos contables, de igual manera pueden llegar a estar acompañados de agotamiento físico y/o mental, se considera que el estrés en el trabajo se relaciona con una reducción de la productividad, rotación de personal y absentismo dentro de los despachos.

La investigación tiene como objetivo conocer los factores que influyen en el estrés laboral dentro de los despachos contables tales como, la carga excesiva de trabajo, jornadas extensas, falta de motivación, remuneraciones bajas y la falta de capacitación, lo cual puede llegar a poner a prueba la capacidad del individuo, y se verá perjudicado en el desempeño laboral de muchos despachos contables de la Ciudad de Chihuahua. Dicha investigación se realizó en la ciudad de Chihuahua, en el periodo de enero a mayo de 2020. La población de interés fueron 64 empleados activos de despachos contables. El diseño de la investigación fue transeccional descriptivo de naturaleza cuantitativa. Los resultados de esta investigación permitirán el fortalecimiento en la aplicación de medidas preventivas que deben utilizarse e implementarse adecuadamente ante la problemática a la que hoy en día se enfrentan los despachos contables.

Palabras clave: Estrés laboral, estrés, ansiedad y burnout.

ABSTRACT

Work stress is one of the main problems that accounting firms in the city of Chihuahua face today. The negative effects of work stress can manifest in different ways, as well as present different symptoms such as headaches, insomnia and anxiety attacks which are considered the most frequent within the staff of the accounting firms, in the same way they can be accompanied by physical and /or mental exhaustion, it is considered that stress at work is related to a reduction in productivity, turnover of staff and absenteeism within the accounting offices.

Therefore, this research aims to know the factors that influence work stress within the accounting firms such as, excessive workload, extensive hours, lack of motivation, low remuneration and lack of training, which can test the capacity of the individual, and will be harmed in the work performance of many accounting firms in the City of Chihuahua. this research was conducted in the city of Chihuahua, in the period January to May 2020. The population of interest was 64 active employees of accounting firms. The design of the research was descriptive transferal of a quantitative nature. The results of this research will allow the strengthening in the implementation of preventive measures that must be used and implemented appropriately in the face of the problems faced today by accounting firms.

Keywords: Work stress, stress, anxiety, burnout.

INTRODUCCIÓN

El estrés laboral se ha convertido en una seria preocupación para los despachos contables en la ciudad de Chihuahua por las consecuencias negativas que causa en el desempeño y la salud física y mental de los trabajadores.

El estrés laboral se deriva, principalmente, de la sobrecarga de trabajo, falta de capacitación, jornadas extensas y la falta de motivación, y en los despachos contables como un todo, en baja productividad, ausentismo, alta rotación, clima laboral negativo, entre otros. Por ello, los despachos contables se enfrentan a costos muy altos, tanto económicos como humanos, que perjudican la efectividad y la eficiencia en el rendimiento organizacional y también en la competitividad.

Frente a la gran problemática del estrés laboral y sus reacciones negativas sobre el personal y la organización, es necesario continuar el estudio de los factores que influyen en el estrés, las características y las medidas de prevención que las personas utilizan para enfrentar y manejar el estrés laboral óptimamente.

JUSTIFICACIÓN

En la actualidad el estrés laboral es considerado como una de las enfermedades del siglo XXI. Por lo cual se debe analizar, describir y reconocer cada uno de los factores que influyen en el estrés laboral dentro de los despachos contables; el estrés laboral afecta a un número importante de profesionistas, el cual se empodera de su calidad de vida y su desempeño laboral, manifestándose en un descenso en la motivación laboral.

Hoy en día se vive en una época donde los cambios del entorno forman parte de las dinámicas en los despachos contables, lo cual representan mayores exigencias en su personal y mayor aumento de incertidumbre.

El estrés es el primer y más importante riesgo psicosocial ya que actúa como una respuesta general ante los factores de riesgo en las diferentes profesiones, pero cabe mencionar que, dentro de estas, las que cuentan con un trato directo y continuo con personas, son las más propensas a desarrollar este problema social. Se considera que el estrés laboral es resultado del desequilibrio, entre las exigencias y presiones a las que se presenta cada individuo, la mayor parte de las causas del estrés laboral son relacionadas con la forma en la que se distribuye el trabajo y el modo de la organización de los despachos contables. El estrés puede llegar a afectar de diferente manera a cada persona, así que se puede llegar a poner en peligro la salud y seguridad de cada individuo.

El estrés laboral no solo es un problema de salud, si no también impacta a la economía de los despachos contables, ya que al no contar con un personal sano psicológicamente puede generar un ambiente laboral negativo y el rendimiento de cada uno de los individuos será bajo, por lo cual sus funciones no se realizarán correctamente y existirá un margen de error mucho mayor. Es importante que se consideren una serie de factores internos como externos que influyen el entorno laboral.

Por lo tanto, se deriva el siguiente objetivo general: identificar cuáles son los principales factores que influyen en el estrés laboral dentro de los despachos contables en la ciudad de Chihuahua y los siguientes objetivos específicos: 1. reconocer qué medidas de prevención son utilizadas en los despachos contables para combatir el estrés laboral; 2. describir cuáles son los principales efectos que genera el estrés laboral en los trabajadores de despachos contables.

Las hipótesis planteadas en la investigación fueron:

Hipótesis General: La falta de capacitación, las jornadas de trabajo extensas y exceso de trabajo en los despachos contables en la ciudad de Chihuahua son los principales factores que provocan estrés laboral.

Hipótesis Específicas:

HE1. Los despachos contables en la ciudad de Chihuahua implementan la norma 035 como medida de prevención ante el estrés laboral. HE2. Dentro de los despachos contables en la ciudad de Chihuahua la rotación del personal, la disminución del rendimiento físico y la complicación para la toma de decisiones son los principales efectos del estrés laboral.

Revisión de literatura

Donato Torrencilla (2013), define el estrés laboral como un trastorno psicosocial que afecta actualmente a la población mundial, la cual se encuentra inmersa en una sociedad globalizada que exige y demanda cada día individuos aptos y capacitados para enfrentar y resolver cada uno de los problemas laborales, sociales y emocionales que se le presenten.

El término estrés se ha convertido en un vocablo habitual en la sociedad actual. El estrés es un fenómeno que cada vez va tomando importancia dentro de la sociedad moderna y prácticamente en todos los grupos poblacionales se produce un aumento de estrés. Una mala adecuación entre las capacidades personales las demandas generan manifestación y sentimientos de estrés. (Barradas Alarcón, y otros, 2018)

El miedo es un concepto central en el estrés, pero se reserva para nombrar una sensación de temor, con activación anticipada en todo el organismo, que aparece ante una situación o estímulo externo que puede ser identificado de forma precisa. La ansiedad, se refiere a un “estado de activación o agitación exagerada que aparece en el individuo como reacción ante acontecimientos externos o asociados a pensamientos o sentimientos” de cada uno de los individuos. (Donato Torrencilla, 2013)

Barradas Alarcón, y otros (2018), comentan que mayoría de las personas asocian el estrés con experiencias desagradables e incómodas, sin embargo, el estrés, en sí mismo no es destructivo. El estrés se puede generar en los individuos para que respondan a un nivel inapropiado de presión. Una presión excesiva puede causar tanto estrés como una presión demasiado baja, en sí cierto grado de presión es realmente bueno para los individuos. La situación ideal se produce cuando se responde de manera apropiada a la presión y a sus exigencias, cuando ésta se da por encima o debajo del nivel de presión adecuado, el equilibrio comienza a alterarse y se experimenta estrés: la tensión entre la presión que percibimos y nuestra capacidad para hacerle frente. El estrés surge ante una situación en la que hay un desequilibrio o una discrepancia significativa entre las demandas externas e internas sobre una persona.

Según Gutiérrez Calla (2019), al aumentar el estrés, pueden mejorar los niveles de salud y rendimiento, siempre que no se dé con excesiva frecuencia e intensidad y supere nuestra capacidad de adaptación. Además, el aburrimiento y la falta de estímulo, producto de un grado insuficiente de estrés, también pueden perjudicar la salud. De aquí que se haga la distinción entre:

Eustress o estrés positivo: Es un tipo de estrés que proporciona retos que motivan a los individuos a trabajar duro y lograr sus metas.

Distress o estrés negativo: Tipo de estrés que resulta de situaciones de demanda crónica que producen resultados negativos en la salud.

El estrés laboral es una forma específica que ocurre en el contexto del trabajo, donde se identifican una serie de situaciones o factores, que actúan como agentes estresores. Sus consecuencias no se limitan a la esfera profesional, sino que también a la vida personal y familiar. Las condiciones físicas del trabajo, como la temperatura, la pureza del aire, el espacio físico, la luminosidad, el ruido, el mobiliario, las máquinas e instrumentos de trabajo. (Donato Torrencilla, 2013)

Existen diferentes formas de definir el estrés:

Como conjunto de estímulos “Existen ciertas condiciones ambientales que nos producen sentimientos de tensión y /o se perciben como amenazantes o peligrosas. Así el estrés se define como una característica del ambiente (estímulo).”

Como una respuesta. “Este enfoque se encuentra en cómo reaccionan las personas ante los estresores”.

Como un proceso “es considerado como resultado de una interacción única entre las condiciones del estímulo ambiente y las respuestas que lo provocan. Esta transacción supone una influencia recíproca entre las personas y el medio ambiente. El determinante crítico del estrés es como la persona percibe y responde a diferentes acontecimientos” (Barradas Alarcón, y otros, 2018).

Según Sánchez citado por Ortiz Nolasco & Cruz Pérez (2019), menciona que existen dos tipos de estrés laboral:

El agudo - ocurre momentáneamente, es un estrés que no se posterga por mucho tiempo y luego de que se enfrenta o resuelve desaparecen todos los síntomas que lo originaron; un ejemplo de este tipo de estrés es el que se presenta cuando un trabajador es despedido de su empleo.

El crónico - es aquel que se presenta varias veces o frecuentemente cuando un trabajador es sometido a un agente estresor de manera constante, y mientras el individuo no afronte esa exigencia de recursos el estrés no desaparecerá. Algunos síntomas del estrés laboral, de acuerdo con Sarsosa Prowesk & Charria Ortiz (2017), son los siguientes:

Síntomas fisiológicos: dolores en el cuello y espalda o tensión muscular; problemas gastrointestinales, úlcera péptica, acidez, problemas digestivos o del colon; problemas respiratorios; dolor de cabeza; trastornos del sueño como somnolencia durante el día o desvelo en la noche; palpitaciones en el pecho o problemas cardíacos; cambios fuertes del apetito y problemas relacionados con la función de los órganos genitales (impotencia, frigidez).

Síntomas de comportamiento social: dificultad es en las relaciones familiares; para permanecer quieto o para iniciar actividades; dificultad en las relaciones con otras personas, sensación de aislamiento y desinterés.

Síntomas intelectuales y laborales: sentimiento de sobrecarga de trabajo; dificultad para concentrarse, olvidos frecuentes; aumento en el número de accidentes de trabajo; sentimiento de frustración, de no haber hecho lo que se quería en la vida; cansancio, tedio o desgano; disminución del rendimiento en el trabajo o poca creatividad; deseo de no asistir al trabajo; bajo compromiso o poco interés con lo que se hace; dificultad para tomar decisiones y deseo de cambiar de empleo.

Síntomas psicoemocionales: sentimiento de soledad y miedo; sentimiento de irritabilidad, actitudes y pensamientos negativos; sentimiento de angustia, preocupación o tristeza; consumo de drogas para aliviar la tensión o los nervios; sentimientos de que "no vale nada", o "no sirve para nada"; consumo de bebidas, alcohólicas o café o cigarrillo; sentimiento de que está perdiendo la razón; comportamientos rígidos, obstinación o terquedad y sensación de no poder manejar los problemas de la vida.

El Desgaste Profesional o Burn-out, es considerado según la Organización Mundial de la Salud (OMS) desde el año 2000 como una enfermedad de riesgo laboral que causa detrimento del bienestar mental del trabajador de la salud que lo presenta, así como síntomas físicos. Este síndrome se define como una respuesta al estrés crónico y sostenido del ambiente laboral, integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja y hacia el rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. (Arayago, González, Limongi, & Guevara, 2016)

El síndrome de Burnout es un tipo de estrés laboral cada vez más frecuente entre las personas que desempeñan una labor al tener contacto permanente con personas-clientes. (Orozco López, 2017)

El síndrome se caracteriza por bajo rendimiento personal en el trabajo; tendencia a la autoevaluación negativa, sobre todo en la capacidad para realizar el trabajo y para relacionarse profesionalmente con las personas a las que atiende; agotamiento emocional, no poder dar más de sí mismo en los aspectos emocional y afectivo; alta despersonalización y desarrollo de sentimientos y actitudes de cinismo y de carácter negativo hacia las personas destinatarias del trabajo. (Méndez Venegas, 2019).

De acuerdo con el Diario Oficial de la Federación (DOF) (2018), las medidas de prevención y acciones de control de los factores de riesgo psicosocial, de la violencia laboral, y promoción del entorno organizacional favorable, los centros de trabajo deberán:

Establecer acciones para la prevención de los factores de riesgo psicosocial que impulsen: el apoyo social, la difusión de la información y la capacitación;

Disponer de mecanismos seguros y confidenciales para la recepción de quejas por prácticas opuestas al entorno organizacional favorable y para denunciar actos de violencia laboral, y realizar acciones que promuevan el sentido de pertenencia de los trabajadores a la organización; la capacitación para la adecuada realización de las tareas encomendadas; la definición precisa de responsabilidades para los miembros de la organización; la participación proactiva y comunicación entre sus integrantes; la distribución adecuada de cargas de trabajo, con jornadas laborales regulares conforme a la Ley Federal del Trabajo, y la evaluación y el reconocimiento del desempeño. (Diario Oficial de la Federación, 2018)

Crterios metodológicos

La naturaleza de la investigación fue cuantitativa, ya que se midió una variable con varios indicadores, de tipo aplicada ya que abordó un problema, para posteriormente generar alternativas de solución, de carácter no experimental, ya que no se manipuló la variable de estudio y se trabajó sobre situaciones o hechos ya existentes.

El diseño de la investigación fue transeccional descriptivo, porque se realizó en un espacio de tiempo específico y solo incluirá una variable, el método fue deductivo, ya que se partió de lo general a lo particular, de campo con apoyo bibliográfico.

El trabajo de investigación se llevó a cabo en la ciudad de Chihuahua, entre los meses de enero a mayo 2020. La población de interés con la que se trabajó fueron los empleados de los despachos contables de la ciudad de Chihuahua.

El marco muestral se elaboró tomando en cuenta los despachos contables de la ciudad de Chihuahua, conforme al DENUE del Instituto Nacional de Estadística y Geografía (INEGI) identificaron 41 despachos con 943 empleados en total.

La unidad de análisis fueron los empleados de los despachos contables de la ciudad de Chihuahua que contaban con las siguientes características:

Trabajen en despachos contables de la ciudad de Chihuahua.

Sean empleados vigentes.

Sean personal de tiempo completo.

El tipo de muestreo fue probabilístico aleatorio, donde los 943 empleados con las características deseadas tendrán la misma probabilidad de ser seleccionadas para participar en la muestra. El tamaño de la muestra fue de 64 empleados, con un nivel de Confianza del 90% y un error del 10%, se utilizó la siguiente fórmula para obtenerla:

Tamaño de la muestra = 68.0625 = 63.48

$$\text{Tamaño de la muestra} = \frac{\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2}}{1 + \left(\frac{z^2 \times p(1-p)}{e^2 N} \right)}$$

1.07217656

La selección de la muestra fue probabilística de manera aleatoria. La variable de estudio fue el estrés laboral y los indicadores que describen la variable fueron los siguientes:

Sexo

Edad

Antigüedad

Puesto

Factores causantes de estrés laboral que se consideraron:

Falta de capacitación

Jornadas extensas

Exceso de trabajo

No existe claridad en sus funciones

Las remuneraciones son bajas

Falta de motivación

Falta de apoyo

Tiempos para realizar las tareas asignadas

Posibles síntomas:

Dolor de cabeza

Depresión

Ataques de ansiedad

Insomnio

Pérdida de apetito

Otros

La recolección de datos se realizó mediante un instrumento de medición tipo encuesta con 10 preguntas cerradas. Para la recolección y concentración de datos de utilizo el programa Excel

RESULTADOS

En este apartado se muestran las gráficas resultados de la investigación en donde puede verse en inicio la distribución en cuanto a sexo en la Figura1 y edad en la Figura 2.

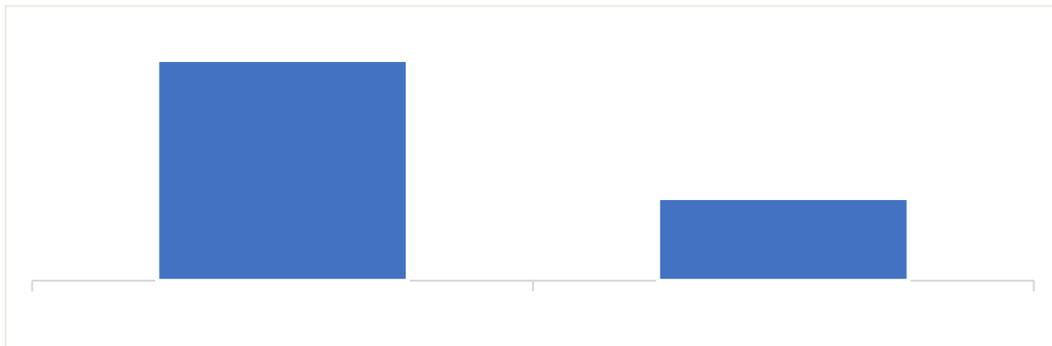


Figura 1. Sexo

Puede notarse que la mayor parte de los encuestados, es del sexo femenino, mientras que los hombres representan un menor porcentaje.

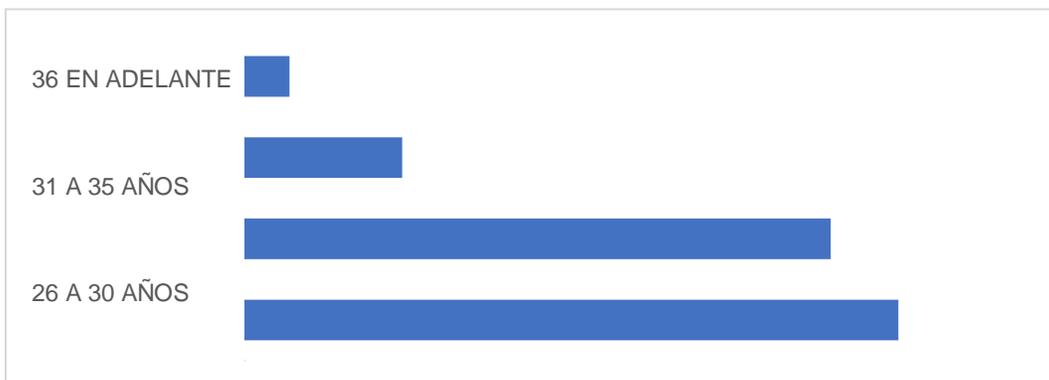


Figura 2. Edad

La edad más sobresaliente de los sujetos de estudio es entre los 20 a 25 años, seguida de quienes comentan tener entre 26 y 30 años posteriormente, en un menor porcentaje se encuentra la edad de 31 a 35 años y el último puesto lo ocupan las personas que tienen menos de 36 años.

Factores que influyen dentro de los despachos contables en la ciudad de Chihuahua
De la Rosa González, Holguín Magallanes y Cabrera Zapata

A continuación en la Figura 3 puede visualizarse el área en donde mayormente se desempeñan las personas, dentro de los despachos contables siendo auxiliar contable el primer puesto, en segundo lugar, contador y en tercer lugar recursos humanos y auditor

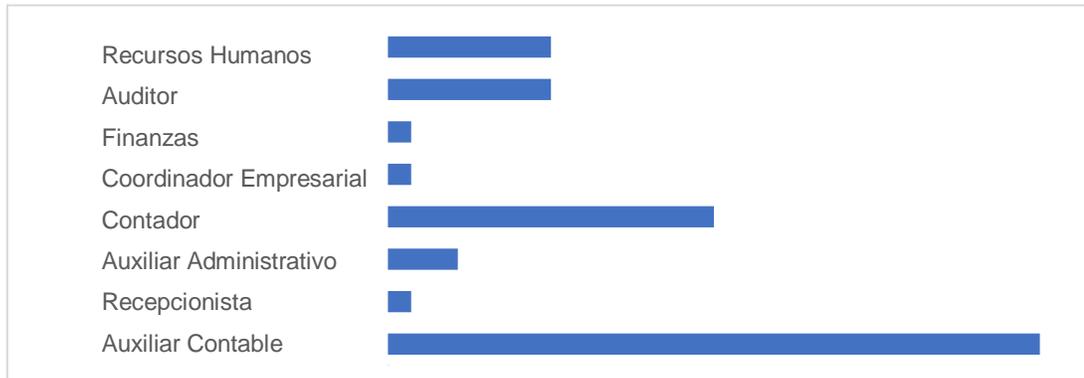


Figura 3. Puesto

Este gráfico muestra que el puesto más desempeñado dentro de los despachos contables es auxiliar contable, en segundo lugar, contador y en tercer lugar recursos humanos y auditor.

La antigüedad del personal en promedio es mayor de un año, pero menor a 4 años laborando, por lo cual se infiere que los empleados conocen el despacho, sus funciones y la manera en la cual se ven afectados por el estrés laboral, tal cual lo muestra la Figura 4.

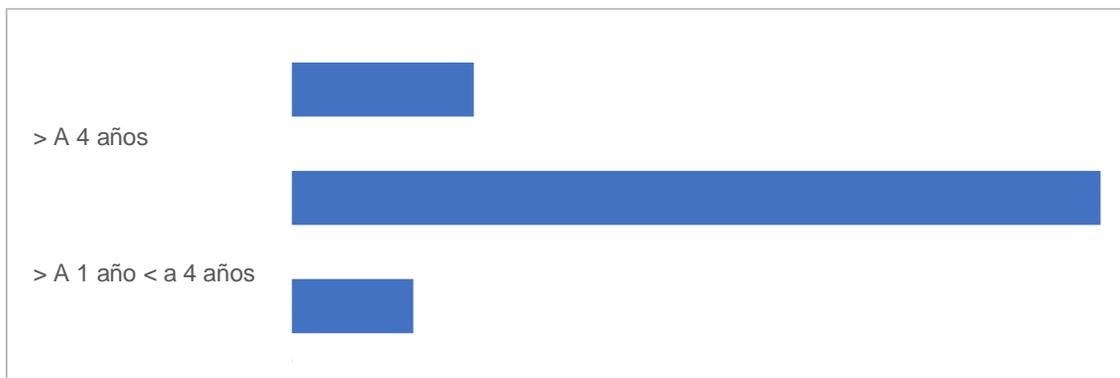


Figura 4. Antigüedad

En la Figura 5 se puede observar que en la mayoría de los despachos contables no se genera siempre una atmósfera agradable donde el personal pueda crecer profesional y laboralmente, es importante que cada despacho contable cuente siempre con espacios donde el personal no se vea expuesto a reacciones negativas dentro de su lugar de trabajo y así su rendimiento no se vea afectado por situaciones que se puedan prevenir.

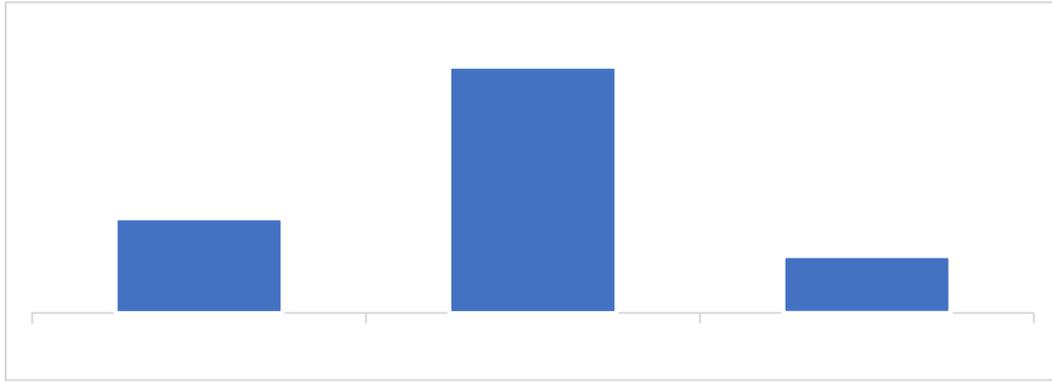


Figura 5. Atmósfera laboral agradable

Según los resultados de la Figura 6 se puede observar que los despachos contables no tienen áreas de esparcimiento y recreación para relajarse y soltar el estrés laboral, es importante que cada despacho cuente con dichos lugares ya que para todo ser humano es muy importante tener descansos y no solo trabajar continuamente, ya que esto puede tener un desgaste físico y mental.

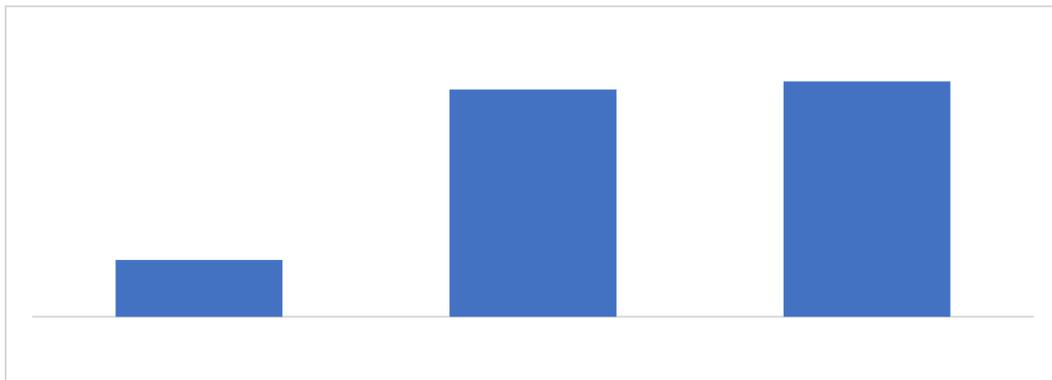


Figura 6. Lugares de esparcimiento y recreación

Considerando los resultados de la Figura 7 se puede observar que realmente existe estrés laboral dentro de los despachos contables, es importante poner atención a este tipo de situaciones ya que como se mencionó en la investigación, el estrés laboral puede generar problemas en el desempeño de los trabajadores.



Figura 7. Estrés laboral en el lugar de trabajo

La Figura 8 muestra que los tres factores que más influyen para generar estrés laboral en los despachos contables según las personas encuestadas son el exceso de trabajo, la falta de capacitación y las jornadas extensas.



Figura 8. Factores generadores de estrés laboral

Los seis posibles síntomas a los que, están expuesto el personal de los despachos contables al padecer estrés laboral, aparecen en la Figura 9, en donde los tres síntomas más comunes son dolor de cabeza, insomnio y ataques de ansiedad.

Factores que influyen dentro de los despachos contables en la ciudad de Chihuahua
De la Rosa González, Holguín Magallanes y Cabrera Zapata

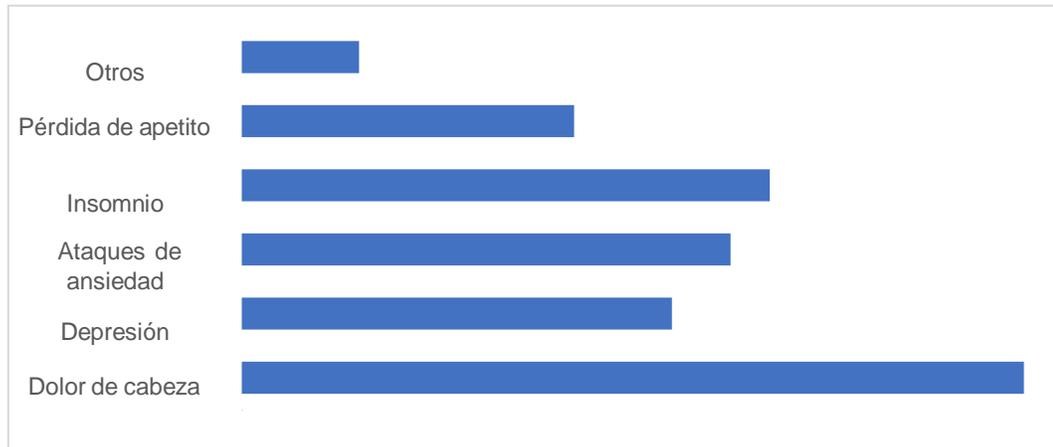


Figura 9. Síntomas del estrés laboral

La Figura 10 ilustra que la mayoría del personal dentro de los despachos contables no conoce o a oído hablar de la norma 035.



Figura 10. Conocimiento la Norma 035

Dentro de los despachos contables las medidas de prevención más comunes son el control sobre la carga de trabajo, en segundo lugar, la buena comunicación dentro del lugar de trabajo y por último la participación proactiva tal cual se observa en la Figura 11.

Factores que influyen dentro de los despachos contables en la ciudad de Chihuahua
De la Rosa González, Holguín Magallanes y Cabrera Zapata



Figura 11. Medidas de prevención

Las diferentes formas en que se motiva dentro de los despachos contables, se observan en la Figura 12, pudiendo ver que la motivación con más puntaje es que, el personal puede asumir más responsabilidades conforme su desempeño laboral, en primer lugar, en segundo lugar se considera que el sueldo que se percibe va de acuerdo con las funciones realizadas y en tercer lugar, el personal de los despachos

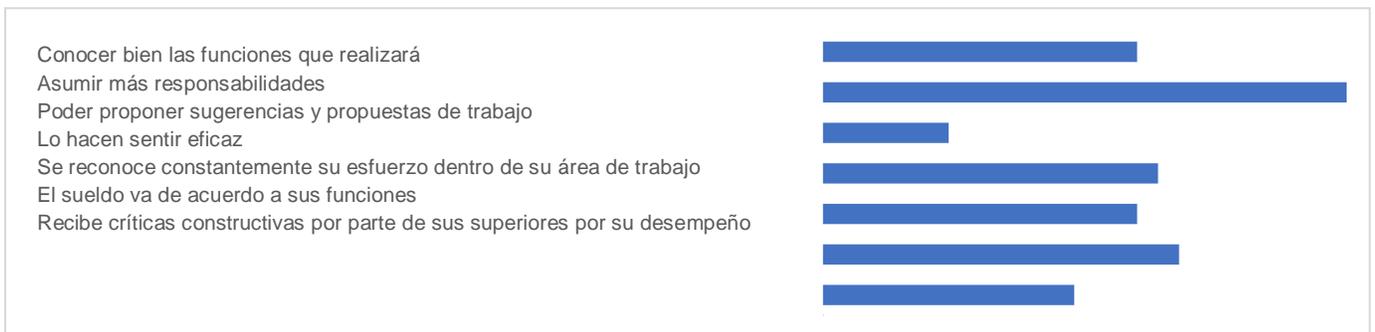


Figura 12. Formas de motivación

Los principales efectos del estrés laboral que existen dentro de los despachos contables se dejan notar en la Figura 13, en donde el personal entrevistado considera que la rotación de personal es el principal, es importante poner atención este tipo de efecto negativo ya que para los despachos contables puede ser una derrama económica grande.

Factores que influyen dentro de los despachos contables en la ciudad de Chihuahua
De la Rosa González, Holguín Magallanes y Cabrera Zapata

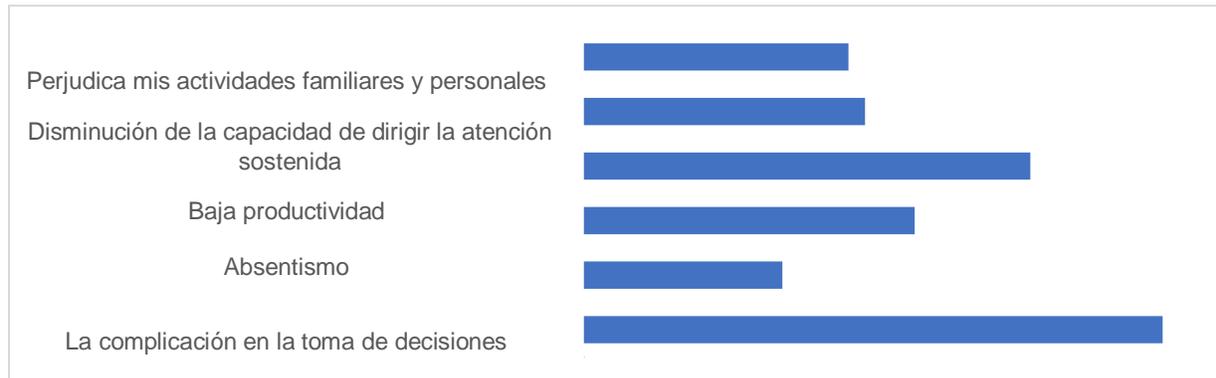


Figura 13. Principales efectos del estrés laboral

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La presente investigación tuvo como objetivo el identificar los factores causantes de estrés laboral en personal de los despachos contables dentro de la ciudad de Chihuahua, debido a que en los últimos años se ha elevado el nivel de estrés laboral poniendo en riesgo la situación de los trabajadores en su empleo.

Se plantearon diferentes objetivos como lo son: Identificar las medidas de prevención que son utilizadas en los despachos contables para combatir el estrés laboral y describir cuáles son los principales efectos que genera el estrés, para poder llegar a los resultados mencionados anteriormente, y poder comprobar o rechazar las hipótesis planteadas, por tanto se puede concluir lo siguiente:

Hipótesis general: La falta de capacitación, las jornadas de trabajo extensas y exceso de trabajo en los despachos contables en la ciudad de Chihuahua son los principales factores que provocan estrés laboral, se comprueba ya que los resultados arrojan que la falta de capacitación, las jornadas de trabajo extensas y exceso de trabajo como los principales factores que provocan estrés laboral dentro de los despachos contables en la ciudad de Chihuahua.

Hipótesis 1. Los despachos contables en la ciudad de Chihuahua implementan la norma 035 como medida de prevención ante el estrés laboral, se rechaza, ya que los resultados arrojan que la mayor parte de los despachos no implementan la norma 035 como una medida de prevención ante el estrés laboral.

Al no comprobar la hipótesis 1 se concluyó que muchas veces los despachos contables no se basan en una norma específica para llevar el control sobre el estrés laboral,

pero si son utilizadas otras medidas de prevención tales como: el control sobre la carga de trabajo, fomentan la comunicación dentro del lugar de trabajo y proporcionan el tiempo necesario para la elaboración de las tareas asignadas, cabe destacar que las tres medidas más importantes y señaladas por el personal encuestado generan un ambiente sano para desempeñar adecuadamente las funciones asignadas, al analizar los resultados arrojados en la encuesta también se puede destacar que los despachos contables utilizan varias motivaciones como medida de prevención ante el estrés laboral.

Así mismo dentro de los despachos contables se presentan varios síntomas debido al estrés laboral los cuales son dolor de cabeza, insomnio y ataques de ansiedad, es importante que cada despacho analice todos estos síntomas y tenga la debida atención utilizando todas las medidas preventivas ante una posible enfermedad.

En la información recabada se muestra que las tres formas de motivación más importantes que los despachos contables utilizan para que su personal se encuentre en un ambiente más sano son: la asignación de más responsabilidades al personal, los directivos de los despachos contables hacen sentir eficaz a su personal y por último el sueldo que se percibe va de acuerdo con el rol que cada persona desempeña dentro de los despachos. Es muy importante que los despachos asignen las medidas necesarias para la prevención del estrés laboral ya que entre mayor sea el personal que se sienta satisfecho con su trabajo mejor será su desempeño.

Hipótesis 2. Dentro de los despachos contables en la ciudad de Chihuahua la rotación del personal, la disminución del rendimiento físico y la complicación para la toma de decisiones son los principales efectos del estrés laboral, pudo comprobarse ya que, los resultados arrojan que los principales efectos que tienen los despachos contables ante el estrés laboral son la rotación del personal, baja productividad y el absentismo. Se considera de suma importancia cuidar cada uno de los efectos que puede ocasionar el estrés laboral ya que a mayor estrés se pueden tener pérdidas económicas grandes para los despachos contables, al estar capacitando al personal, que al final opta por terminar la relación laboral al no contar con un buen ambiente.

Cabe recalcar que los despachos contables están demasiado expuestos a que su personal sufra de estrés laboral, por eso se considera importante que cada despacho conozca las necesidades, las capacidades, y el desempeño de cada uno del personal que integra el despacho contable, así se generara un ambiente sano y libre de estrés el cual traerá muchos beneficios para la empresa y sobre todo para el personal.

Factores que influyen dentro de los despachos contables en la ciudad de Chihuahua
De la Rosa González, Holguín Magallanes y Cabrera Zapata

Se recomienda que a la falta de conocimiento y aplicación de la norma 035, se realicen implementaciones para que el personal de los despachos contables tenga conocimiento, sean capacitados ante dicha norma y se pueda llegar a una implementación adecuada, para beneficio tanto del personal como de los despachos contables.

Se recomienda también que, aunque sea pequeña, exista un área de esparcimiento para que los empleados puedan tener tiempos de distracción y así poder soltar el estrés que genera su lugar de trabajo, ya que a mayor personal estresado menor será el rendimiento.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Arayago, R., González, Á., Limongi, M., & Guevara, H. (Enero-Abril de 2016). Síndrome de Burnout en residentes y especialistas de anestesiología. (U. d. Carabobo, Ed.) *Salus*, 20(1), 13-21. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/3759/375946213004.pdf>

Barradas Alarcón, M. E., Delgadillo Castillo, R., Gutiérrez Serrano, L., Posadas Tello, M. H., García Andrade, J. N., López González, J., & Dennis Rodríguez, E. (2018). *Estrés y Burnout enfermedades en la vida actual*. palibrio. Obtenido de

[https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=rOBiDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=Estr%C3%A9s+y+Burnout+enfermedades+en+la+vida+actual&ots=xFRHmFksrd&sig=ayMvoqTFWod8F5tl5tX4545pITc#v=onepage&q=Estr%](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=rOBiDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=Estr%C3%A9s+y+Burnout+enfermedades+en+la+vida+actual&ots=xFRHmFksrd&sig=ayMvoqTFWod8F5tl5tX4545pITc#v=onepage&q=Estr%C3%A9s%20y%20Burnout%20enfermedades%20en%20la%20vida%20actual&f=f)

[C3%A9s%20y%20Burnout%20enfermedades%20en%20la%20vida%20act ual&f=f](https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=rOBiDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT3&dq=Estr%C3%A9s+y+Burnout+enfermedades+en+la+vida+actual&ots=xFRHmFksrd&sig=ayMvoqTFWod8F5tl5tX4545pITc#v=onepage&q=Estr%C3%A9s%20y%20Burnout%20enfermedades%20en%20la%20vida%20actual&f=f)

Diario Oficial de la Federación. (2018). *NOM-035-STPS-2018, Factores de riesgo psicosocial en el trabajo-Identificación, análisis y prevención*. DIARIO OFICIAL DE LA FEDERACION. Obtenido de

<https://www.gob.mx/stps/articulos/norma-oficial-mexicana-nom-035-stps-2018-factores-de-riesgo-psicosocial-en-el-trabajo-identificacion-analisis-y- prevencion>

Donato Torrencilla, O. (2013). *Enfermedades laborales como afectan el entorno organizacional*. Obtenido de <http://codutitesisenfermedadeslaborales.pdf>

Gutiérrez Calla, Y. B. (Octubre de 2019). *"El estrés laboral y Desempeño laboral en los colaboradores de ADRA*. Obtenido de

https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/UPEU/2183/Yina_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Méndez Venegas, J. (Septiembre de 2019). Estrés laboral o síndrome de "burnout". *Acta*

Factores que influyen dentro de los despachos contables en la ciudad de Chihuahua
De la Rosa González, Holguín Magallanes y Cabrera Zapata

Pediatría de México, 25(5). Obtenido de
<http://repositorio.pediatrica.gob.mx:8180/bitstream/20.500.12103/1814/1/ActPed200448.pdf>
Orozco López, S. I. (2017). *Prevalencia de síntomas del estrés laboral, síndrome de Burnout en los empleados de un hipermercado en la sección textil en la ciudad de Medellín, Colombia*. Obtenido de
<https://repository.uniminuto.edu/bitstream/handle/10656/6036/Trabajo%20final%20Sara%20I%20%20Orozco%20L%20%20Estr%c3%a9s%20Laboral-Burnout%20.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
Ortiz Nolasco, G. M., & Cruz Pérez, J. C. (2019). *El estrés laboral y el rendimiento laboral en los trabajadores administrativos en el área de gestión administrativo de la UGEL – N°16 Barranca, durante el año 2018*. Obtenido de
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3172>
Sarsosa Prowesk, k., & Charria Ortiz, V. (2017). Estrés laboral en personal asistencial de cuatro instituciones de salud nivel III de. *BITACUS*.