

INFLUENCIA DE LA CARGA LABORAL EN LA SALUD, LA VIDA FAMILIAR Y EL
ENTORNO SOCIAL DE LOS CONTADORES PÚBLICOS QUE LABORAN EN
FIRMAS MULTINACIONALES DE AUDITORÍA EN LA CIUDAD DE CALI

LORENA VIVÍAN RODRÍGUEZ ROMERO - 201552070
CLAUDIA JULIETH VALENCIA VARGAS - 201552037

UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE NORTE DEL CAUCA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN
CONTADURÍA PÚBLICA
SANTANDER DE QUILICHAO, CAUCA
2022

INFLUENCIA DE LA CARGA LABORAL EN LA SALUD, LA VIDA FAMILIAR Y EL
ENTORNO SOCIAL DE LOS CONTADORES PÚBLICOS QUE LABORAN EN
FIRMAS MULTINACIONALES DE AUDITORÍA EN LA CIUDAD DE CALI

LORENA VIVÍAN RODRÍGUEZ ROMERO - 201552070

CLAUDIA JULIETH VALENCIA VARGAS - 201552037

Trabajo de grado para optar al título de Contadoras Públicas

TUTOR

Jhonny Steven Grajales Quintero

Contador Público

UNIVERSIDAD DEL VALLE SEDE NORTE DEL CAUCA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA ADMINISTRACIÓN

CONTADURÍA PÚBLICA

SANTANDER DE QUILICHAO, CAUCA

2022

DEDICATORIA

Este estudio está dedicado en primer lugar a Dios, por darnos la oportunidad de pertenecer a la comunidad univalluna, además por darnos fortaleza y la paciencia para lograr nuestra formación profesional. Seguidamente, agradecemos a nuestros familiares y amigos por el apoyo moral y emocional que nos brindan desde siempre.

Así mismo, esta investigación se la dedicamos a todos nuestros profesores, quienes han sido fundamentales en las enseñanzas durante la carrera de contaduría pública y a nuestros compañeros de profesión con los que compartimos nuestra formación.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos infinitamente a todas las personas que laboran y hacen parte de la Universidad de Valle, sede norte del Cauca, los que de alguna manera colaboraron en nuestra formación. Además, a nuestro tutor Jhony Grajales por haber aceptado nuestra petición y apoyarnos en el trabajado de grado.

Finalmente, a todas las personas como familiares y amigos que aportaron su granito de arena para culminar los propósitos trazados. También a todos nuestros profesores por la paciencia, colaboración y por compartir todos sus conocimientos y experiencias que se dan en la realidad.

Mil y mil gracias a Dios por darnos sabiduría, entendimiento necesario para poder culminar nuestra meta.

TABLA DE CONTENIDO

Pág.

0. INTRODUCCIÓN	10
1. ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN	12
1.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN	12
1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.2.1 Descripción del problema	17
1.2.2 Formulación del problema	20
1.2.3 Sistematización del problema	20
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	21
1.3.1 Objetivo general	21
1.3.2 Objetivos específicos	21
1.4 JUSTIFICACIÓN	21
1.5 MARCO REFERENCIAL	22
1.5.1 Marco teórico	22
1.5.2 Marco conceptual	28
1.5.3 Marco legal	31
1.5.4 Marco contextual	34
1.6 DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN	37
1.6.1 Tipo de estudio	37
1.6.1 Método de investigación	38
1.6.2 Fuentes de información	38
1.6.3 Técnicas e instrumentos del estudio	39
1.6.4 Instrumentos	41
1.6.5 Fases de investigación	43
2. CARACTERIZACIÓN CONCEPTUAL DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES GENERADOS POR LA CARGA LABORAL EN LOS CONTADORES PÚBLICOS	48
2.1 Factores psicosociales generados por la carga laboral	49

3. IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES IMPLICADOS POR LA CARGA LABORAL EN SEIS (6) CONTADORES PÚBLICOS QUE LABORAN EN FIRMAS MULTINACIONALES DE AUDITORÍA EN LA CIUDAD DE CALI ..	60
3.1 Riesgos psicosociales emergentes en el trabajo.....	66
4. LOS EFECTOS DE LA CARGA LABORAL EN LA SALUD, EN EL ÁMBITO FAMILIAR Y SOCIAL DE LOS CONTADORES PÚBLICOS QUE LABORAN EN FIRMAS MULTINACIONALES DE AUDITORÍA EN LA CIUDAD DE CALI.	71
4.1 Efectos en la salud de los contadores públicos por la carga laboral	71
4.2 Efectos en el ámbito familiar de los contadores públicos	73
4.3 Efectos en el entorno social de los contadores públicos	74
5. CONCLUSIONES	78
6. RECOMENDACIONES	80
BIBLIOGRAFÍA	81
ANEXOS.....	90

LISTA DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1. Relación entre objetivos específicos, categorías y subcategorías	45
Tabla 2. Datos de entrevistados	47

LISTA DE ILUSTRACIONES

	Pág.
Ilustración 1 Mapa de localización Valle del Cauca	36

RESUMEN

La presente investigación cualitativa identifica cómo influye la carga laboral en la salud, en el entorno familiar y social de contadores públicos que laboran en firmas multinacionales de auditoría en la ciudad de Cali (Valle). Así mismo, describe los factores psicosociales que produce la carga laboral, identifica los riesgos y los efectos que alteran la vida laboral como personal de los contadores públicos que laboran en multinacionales de auditoría. Es un estudio de caso en el que participan cuatro firmas multinacionales de auditoría en la ciudad de Cali, con el propósito de profundizar a través de entrevistas semiestructuradas sobre el fenómeno para finalmente concluir que los factores psicosociales generados por la carga laboral alteran de manera negativa la vida del profesional, como son las extenuantes horas laborales, el trabajo que es llevado a casa, entre otros que afecta la salud física, mental la vida familiar y social, además que existen factores laborales que desmotivan al trabajador, como factores organizacionales, asignación de tareas, herramientas, equipos y remuneración económica.

Palabras clave

Carga laboral, estrés laboral, riesgos psicosociales, factores psicosociales, contadores públicos, firmas multinacionales de auditoría.

0. INTRODUCCIÓN

Los contadores públicos que laboran en firmas multinacionales de auditoría, tienen gran responsabilidad con su trabajo y con la sociedad, puesto que tienen la facultad de dar fe pública, pero en algunos casos la labor se convierte en una carga pesada que afecta el bienestar de la persona, tanto a nivel físico como emocional, por lo tanto, se debe cuestionar acerca de la importancia del bienestar físico, mental y social en el desarrollo de esta profesión, por lo que el talento humano de las empresas se debe privilegiar en una organización.

De tal manera, la presente investigación de carácter cualitativa, buscó identificar cómo influye la carga laboral en contadores públicos que trabajan en firmas multinacionales de auditoría de Santiago de Cali, es decir, se pregunta cómo se ve afectada la salud física y mental, el entorno familiar y social de los profesionales contables. Así mismo, a lo largo del documento se describen los factores y los riesgos psicosociales implicados por la carga laboral hasta finalmente, a través de entrevistas semi-estructuradas, identificar las diversas alteraciones que se presentan en los contadores, a raíz de su trabajo profesional.

Por lo que, dialogar con los contadores públicos, permite acercarse a la realidad que se enfrentan cuando laboran en firmas multinacionales de auditoría, donde se encuentra que los profesionales de esta área de conocimiento participan en escenarios de un alto nivel de carga laboral y finalmente trae implicaciones en su salud tanto en su bienestar físico y mental, entre ellos están: estrés, agotamiento, ansiedad, conflictos personales, se vuelven psicorrígidos hasta llegar a convertirse en “pro firma”.

De esta manera, se distribuye el informe final de la investigación en cinco apartados: en el primer apartado se presentan los aspectos generales de la investigación, donde está descrito el problema, los objetivos: general y específicos, la justificación,

los antecedentes de la investigación, además se encuentra el marco referencial en el que se presentan, el marco teórico, el marco conceptual, el marco legal, y el marco contextual, también se abordan la metodología y el diseño realizado para este estudio donde se determinan las técnicas y los instrumentos. En el segundo apartado abarca el desarrollo del objetivo 1, el tercero abarca el desarrollo del objetivo dos y el cuarto apartado abarca el desarrollo del tercer objetivo específico. Y por último las conclusiones, las recomendaciones, la bibliografía y los anexos.

1. ASPECTOS GENERALES DE LA INVESTIGACIÓN

1.1 ANTECEDENTES DE INVESTIGACIÓN

Para desarrollar la investigación se consideraron los estudios relacionados con la carga y estrés laboral en profesionales contables de firmas multinacionales, estos permitieron evidenciar las causas y consecuencias del agotamiento laboral, que puede provocar la desmotivación en el trabajo y que acarrea problemas de salud tanto física como mental, así mismo, las afecciones en el entorno familiar y social del profesional.

Para esta investigación se hizo revisión bibliográfica de revistas de investigación, artículos y libros los cuales se consultaron en la base de datos de la biblioteca virtual de la universidad del valle, google académico, entre otros, para ello se tuvieron en cuenta palabras claves como: carga laboral, riesgos psicosociales, factores psicosociales, estrés laboral, contadores públicos. Que sirvieron de base para desarrollar el tema a investigar, por lo tanto, se consideraron los siguientes documentos para el desarrollo de la investigación.

1.1.1. La carga laboral y emocional de los profesionales de contaduría pública¹

Esta investigación expone que la profesión contable, como muchas otras profesiones, puede afectar la integridad del profesional por el exceso de la carga laboral, lo que genera unos factores de riesgo que alteran la salud y ocasiona problemas psicológicos y emocionales. Por consiguiente, la carrera contable es una de las profesiones que tiene mayor carga laboral, y que influye en la salud, la vida social y familiar del profesional, dado que el contador aparte de dar fe pública, es un administrador, prepara declaraciones tributarias y todas las demás actividades

¹ RENDÓN QUINTERO, Lizeth, y TORO MUÑOZ, Eliana Y. La carga laboral y emocional de los profesionales de contaduría pública. En: Ágora Revista Virtual de Estudiantes enero – junio 2018. P. 1-10. ISSN 2422-3989. [En línea]. [Consultado: 23 de Julio 2020]. Disponible en: <https://ojs.tdea.edu.co/index.php/agora/article/download/511/678/>

relacionados con la profesión, que suscitan un alto grado de estrés y en casos puede ocasionar abandono del empleo por tanta presión de la organización y de la sociedad.

La carga laboral para Rendón y Toro² afecta a los contadores públicos que estén directamente vinculados en diferentes organizaciones, ya que la labor a la cual se enfrentan es amplia por el grado de responsabilidad que tiene en el desempeño de su función, lo que posiblemente trae consigo enfermedades tanto físicas como mentales que alteran el buen funcionamiento y desempeño de las labores, no solo afecta el entorno laboral del profesional, sino que afecta también la vida social y familiar. Lo anterior se presenta a raíz de factores como: el exceso de trabajo, las largas horas laborales, y el ambiente donde se desarrolla la función, esto afecta el bienestar de una manera negativa del profesional contable.

1.1.2. El ejercicio de la profesión contable en Colombia. Una mirada desde el paradigma contable del comportamiento, basado en la conducta y el deterioro de la salud física y mental³

Este artículo manifiesta que, el ejercicio de la profesión contable en Colombia, bajo ciertas condiciones genera impacto en la salud física y mental del profesional, lo que ha sido objeto de estudio desde años atrás en otros países, los análisis se han hecho desde la ciencia del comportamiento como la psicología y la sociología, aplicándolas al campo administrativo, la economía y la contabilidad, donde la línea de investigación contable está basada en la conducta con un método cualitativo para interpretar y poder explicar al fenómeno.

² Ibid., p. 4.

³ LOAIZA BETANCUR, Edilgardo. El ejercicio de la profesión contable en Colombia. Una mirada desde el paradigma contable del comportamiento basado en la conducta y el deterioro de la salud física y mental. En: En-Contexto Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad N.º 02 enero -diciembre 2014 Medellín - Colombia 150 -156. ISSN: 2346-3279. [En línea]. [Consultado: 23 de Julio 2020]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551856273009>

De manera que, el exceso de trabajo y la carga emocional a la que se enfrentan los profesionales contables afecta su salud, sus relaciones sociales y afectivas, soportando un costo psicosocial y psicoafectivo con el fin de mantener o alcanzar el éxito profesional. Autores como, Hellriegel y White, Senatra, Rebele y Michaels, Salmer y Kaplan, entre otros, citados por Loaiza “evidencian la relación entre la salud mental del contable y los procesos cada vez más complejos de la contabilidad, la auditoría y los impuestos, en ambientes multidisciplinarios y diversos en los cuales debe desempeñarse este profesional y que en muchas ocasiones desborda la capacidad de respuesta con la consecuente presencia de altos niveles de estrés”⁴. Es importante mencionar que las multinacionales de auditoría debido a sus estándares de calidad por los servicios que prestan, buscan mayor productividad haciendo que la presión del tiempo por entregar las tareas de la profesión contable afecte al profesional.

1.1.3. El buen trabajo y la satisfacción laboral⁵

Vuotto y Arzadun citando a Hoppock y Herzberg⁶ expresan que la satisfacción laboral es una variable muy importante que debe estar en constante revisión, por lo que es un concepto central de la psicología organizacional. Por consiguiente, tienen en cuenta los factores asociados a la situación laboral, que mediante encuestas se investiga a los profesionales, logrando medir el grado de satisfacción en cuanto a la remuneración, el clima laboral, las condiciones laborales, los beneficios sociales y así mismo, consideran la motivación por el cual desean permanecer en su trabajo o si por el contrario buscan otro empleo.

⁴ Ibid., p. 150.

⁵ VUOTTO, Mirta y ARZADUN, Paula. El buen trabajo y la satisfacción laboral. Diciembre 2007. Documento 59. p.1-5. En: ISSN 1666-4892. [En línea]. [Consultado: 23 de Julio 2020]. Disponible en: http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/docin/docin_cesot_059

⁶ Ibid., p.1.

Así, la motivación va en función de las necesidades del profesional y de sus experiencias dentro del campo laboral, lo que realmente espera, la percepción y lo que obtiene de su empleo. Por consiguiente, el grado de satisfacción laboral es la unión de lo que se desea y de lo que se obtiene en el desarrollo de su función. Es por esto que, para Locke citado por Vuotto y Arzadun la satisfacción en el trabajo es "un estado emocional agradable o positivo que resulta de la evaluación que realiza una persona sobre su trabajo o sus experiencias en el trabajo"⁷.

En el estudio presentado por Vuotto y Arzadun utilizaron las encuestas como medio para medir el grado de satisfacción laboral, pues estas forman parte de los conductos de las organizaciones, para analizar el alta o la baja en la productividad y el ausentismo en el trabajo, es por esta razón, que toman las encuestas como medida para analizar la motivación de los empleados y desde luego proponer mejoramiento de las condiciones de trabajo.

1.1.4. La experiencia de los contadores entre el desarrollo profesional y el deterioro en la salud⁸

Loaiza y Narváez⁹ manifiestan que el impacto de estudiar y trabajar es lo que afecta a la salud física y mental, así mismo a su entorno familiar y social del profesional contable. Por lo tanto, se propusieron identificar los riesgos profesionales del estudiante de contaduría pública a la hora de ejercer su profesión, cuándo debe cumplir con las obligaciones legales, de información contable, financiera y económica.

Es por eso que, para Loaiza y Narváez, "la importancia del impacto radica en visualizar la profesión contable desde una perspectiva analítica y humana en

⁷ Ibid., p.3.

⁸ LOAIZA BENTANCUR, Edilgardo y NARVÁEZ R., Juan D. La experiencia de los contadores entre el desarrollo profesional y el deterioro en la salud. En: Actualidad Contable Faces. Diciembre, 2019. vol. 22 No. 39, p. 2. ISSN E.: 2244-8772. [En línea]. [Consultado: 23 de Julio 2020]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/257/25760520003/html/index.html>

⁹ Ibid., p. 2.

términos de salud y prevención a la salud, con el fin de identificar las razones que dependiendo de la situación puedan afectar la salud física y mental del estudiante de contaduría pública, que ejerce actividades de la profesión en el área metropolitana de Medellín”¹⁰. Por lo cual, por medio de cuestionarios y con base en los resultados obtenidos buscaron mejorar la calidad de vida de los contadores públicos, así como concientizar a las organizaciones para el desarrollo de estrategias para la promoción y prevención en el deterioro de la salud, lo que genera el estrés laboral.

1.1.5. Niveles de estrés y síndrome de Burnout en contadores públicos colombianos¹¹

Esta investigación se centró en el estudio de los niveles de estrés y el síndrome de Burnout en los contadores públicos colombianos. Argumentan que existen antecedentes de estudios trasversales realizados a contadores de Tailandia, que aseveran que la satisfacción laboral está siendo afectada por los conflictos entre compañeros, la sobrecarga laboral y confusión a la hora de realizar sus actividades, lo que afecta la motivación del profesional, por ende, sus niveles de productividad y calidad laboral.

Para Ussahawanitchakit citado por Loaiza y Peña¹², el profesional al desear mantener su estatus, sostenibilidad, obtener reconocimientos y alcanzar el éxito, se enfrenta a una mayor exigencia en su labor, siendo más productivo, pero también puede maximizar su nivel de estrés. Así mismo, Loaiza y Peña¹³ traen a colación que Colombia no es la excepción en estas problemáticas, ya que la presión en la presentación de información tributaria, financiera, contable, la presión por la

¹⁰ Ibid., p. 52.

¹¹ LOAIZA BETANCUR, Edilgardo Y PEÑA, Aura E. Niveles de estrés y síndrome de Burnout en contadores públicos colombianos. En: Actualidad Contable FACES. Enero – Junio, 2013. N° 26, P. 30. [En línea]. [Consultado: 23 de Julio 2020]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/257/25728399003.pdf>

¹² Ibid., p. 30.

¹³ Ibid., p. 30.

elaboración de las declaraciones tributarias, la presión internacional por adoptar nuevas medidas en cuanto a las normas internacionales de contabilidad, la presión social al dar fe pública el profesional, las transacciones administrativas y comerciales, son los factores que alteran la integridad del profesional contable y hace que lo conlleve a generar el estrés laboral, la pérdida de su personalidad, problemas sociales y familiares.

1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 Descripción del problema

El contador público es un profesional con gran responsabilidad en las empresas y así mismo, debe desempeñarse de manera íntegra en su profesión. Sin embargo, el desarrollo de sus funciones puede generar la carga laboral, que podría influir en la motivación profesional y la satisfacción de su trabajo de una forma negativa a causa de las exigencias en el cumplimiento de las labores diarias como: las responsabilidades tributarias, fiscales, comerciales y laborales, la elaboración de estados financieros, todo con el fin de dar respuesta de la información contable a la administración, clientes y terceros, así mismo a la sociedad.

El profesional contable debe generar confianza ante los interesados y dar fe pública atestando la veracidad de la información, por lo tanto, la insatisfacción laboral podría tener influencias negativas y afectar la productividad y la calidad del trabajo en la profesión contable, debido a la constante presión por las distintas responsabilidades. Loaiza¹⁴ afirma que la contabilidad, la auditoría y los impuestos, son procesos cada vez más complejos y que en muchas ocasiones desbordan la

¹⁴ LOAIZA BETANCUR, Edilgardo. El ejercicio de la profesión contable en Colombia. Una mirada desde el paradigma contable del comportamiento basado en la conducta y el deterioro de la salud física y mental. En: En-Contexto Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad N.º 02 enero -diciembre 2014 Medellín - Colombia p. 150 ISSN: 2346-3279. [En línea]. [Consultado: 23 de Julio 2020]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551856273009>

capacidad de respuesta, lo que puede provocar efectos en la salud mental del profesional, por la alta carga de labores en el desempeño de las funciones, que finalmente se expresa en mayor nivel de estrés, carácter obsesivo y trastorno mental en el profesional. Es decir, los contadores por su grado de responsabilidad y las extensas labores a realizar pueden traer consigo enfermedades tanto físicas como mentales, que alteran la integridad del contador no solo en el ámbito laboral, sino en lo familiar y lo social, por ende, puede haber un estrés laboral crónico, donde se “quema” por exceso de trabajo, que se expresa como “sensaciones de cansancio”.

De acuerdo con Loaiza¹⁵ el estrés y sobrecarga de rol son unos de los causantes que afecta la salud física y mental de los profesionales contables, puede ser que las exigencias y compromisos de las organizaciones y empresas podrían causar una alta carga laboral al profesional, lo que se ve reflejado en largas horas de trabajo y dedicación, más las actividades que se lleva y realiza en la casa y que podrían considerarse como factores psicosociales que afectan la integridad del contador. Es así que la carga laboral de las grandes empresas como las firmas de auditoría, por su grado de exigencia para cumplir con los objetivos y metas propuestas, genera un arduo trabajo para los profesionales contables, por esas razones son consideradas en esta investigación, debido a los altos volúmenes de información que manejan en el mercado.

En cuanto a las firmas multinacionales de auditoría tenidas en cuenta en esta investigación, son los cuatro grandes o también conocidas como las **BIG FOUR**, por ser las que mayor reconocimiento tienen en el mercado, porque con sus estrategias han logrado tener un posicionamiento mucho más alto que otras firmas, ellas son: Deloitte Touche, KPMG, Ernst & Young y Price Waterhouse Coopers. Estas firmas cuentan con un portafolio amplio en la oferta de sus servicios. Por ejemplo,

¹⁵ Ibid., p. 150.

Deloitte¹⁶, es una de las firmas que elabora investigaciones y estudios relacionados con el comportamiento de las principales industrias en el ámbito local y mundial, además ofrece una amplia gama de servicios profesionales en diversas áreas y líneas de negocio, con talento humano calificado y con los más avanzados recursos tecnológicos. Al igual que las demás firmas, cuentan con servicios de auditorías, impuestos y servicios legales y de consultorías.

Las firmas auditoras multinacionales, por el volumen de trabajo que manejan, conllevan a una mayor exigencia, es probable que se presente exceso de trabajo y por ende se genere el estrés laboral. En cuanto a la remuneración económica esta es buena y los profesionales cuentan con todas las prestaciones para sus empleados, además de adquirir experiencia y el prestigio que obtienen por ser empresas reconocidas. Además, tienen la posibilidad del crecimiento a nivel laboral y brindan constantes actualizaciones. Estas cuatro (4) firmas multinacionales son las que se consideraron para realizar las entrevistas a los contadores del presente estudio.

Es importante mencionar que el profesional contable que ingrese a laborar en una firma multinacional debe ser una persona idónea, capaz, competente, hábil e independiente, además de ético y cumplir con los objetivos y expectativas que requiere la firma auditora. Debe ser apto para afrontar todas las circunstancias que se le presenten a diario en el desempeño de la labor, que tome una posición acorde a cualquier evento y esté en capacidad de resolver cualquier situación que surja en el momento de su labor.

Por tanto, con el fin de encontrar cómo influye la carga laboral en la salud, en el entorno familiar y social de los contadores públicos que laboran en firmas de

¹⁶ DELOITTE. [Sitio web]. [Consultado: 30 agosto del 2020]. Disponible en <https://www2.deloitte.com/co/es/pages/about-deloitte/articles/about-deloitte.html>

auditoría en la ciudad de Cali, en primer lugar, se establecen previamente las siguientes categorías: carga laboral – salud, carga laboral - entorno familiar y carga laboral- entorno social. En segundo lugar, se identifican los efectos que genera el exceso de trabajo en los empleados, en tercer lugar, se seleccionan contadores de las cuatro firmas más representativas, y en modalidad estudio de caso según cada empresa, Deloitte Touche, KPMG, Ernst & Young y Price Waterhouse Coopers. En cuarto lugar, se describe para comprender la situación que experimentan los profesionales que laboran en firmas multinacionales de auditorías, a través de la entrevista y por último en los resultados se contribuye con estos conocimientos a la profesión, la universidad, los estudiantes y la comunidad interesada en continuar investigando sobre este tema. De esta forma, se establecen los criterios de inclusión para desarrollar este estudio, que parte de formular la siguiente pregunta de investigación.

1.2.2 Formulación del problema

¿Cómo influye la carga laboral en la salud, la vida familiar y el entorno social de contadores públicos que laboran en firmas multinacionales de auditoría de la ciudad de Cali?

1.2.3 Sistematización del problema

1. ¿Cuáles son los factores psicosociales generados por la carga laboral en contadores públicos que laboran?
2. ¿Cuáles son los riesgos psicosociales ocasionados por la carga laboral en contadores públicos que laboran en la ciudad de Cali?
3. ¿Cuáles son los efectos de la carga laboral en la salud, en la vida familiar y entorno social en los contadores públicos de las firmas multinacionales de auditoría en la ciudad de Cali?

1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

Identificar la influencia de la carga laboral en la salud física y mental, en el entorno familiar y social de los contadores públicos que laboran en firmas multinacionales de auditoría en la ciudad de Cali.

1.3.2 Objetivos específicos

- ❖ Caracterizar conceptualmente los factores psicosociales generados por la carga laboral en contadores públicos.
- ❖ Identificar los riesgos psicosociales implicados por la carga laboral en seis (6) contadores públicos que laboran en firmas multinacionales de auditoría en la ciudad de Cali.
- ❖ Identificar los efectos de la carga laboral en la salud, en el ámbito familiar y el entorno social de los contadores públicos que laboran en firmas multinacionales de auditoría en la ciudad Cali.

1.4 JUSTIFICACIÓN

El siguiente estudio se planteó con el propósito de identificar la influencia de la carga laboral en la salud física y mental, la vida familiar y el entorno social de los contadores públicos, que laboran en firmas multinacionales de auditoría en la ciudad de Cali. La investigación se desarrolló considerando cómo el ritmo del trabajo puede tener carga excesiva, que finalmente genera malestar e insatisfacción en el profesional, por la intensidad, las exigencias, la dedicación y lo extensivo de las tareas en el tiempo real de trabajo, esfuerzos que realiza el profesional para dar cumplimiento a las actividades laborales, según las responsabilidades que trae la profesión contable en el área de auditoría.

Por consiguiente, es oportuno generar investigación en esta área de la auditoría desde un acercamiento previo con ideas y conocimientos que aporten argumentos relevantes para el análisis de la realidad laboral, a la que están expuestos los contadores públicos, dado que pueden verse enfrentados a circunstancias de excesos de carga laboral donde aparece el estrés, el agotamiento, la ansiedad y otras expresiones de cansancio que dificultan el desempeño laboral y por consiguiente su salud.

Es fundamental comprender la exposición a la carga laboral excesiva, porque ese análisis permite a las empresas crear estrategias para que el talento humano alcance metas y así mismo propendan por el bienestar de sus trabajadores, de tal forma que los avances de la empresa no vayan en detrimento, la salud física, mental y social de sus profesionales.

Es pertinente, realizar estudios descriptivos que presenten las realidades laborales que enfrentan los profesionales en cada campo de conocimiento, así en su que-hacer futuro serán conscientes no solo de los compromisos y responsabilidades con las empresas y la sociedad sino también de la necesidad y atención de su salud en todos los aspectos. Son pocos los trabajos de investigación referentes a estos temas en contaduría y es trascendental contribuir con conocimientos para mejorar las condiciones laborales, generar motivación y bienestar para lograr el alcance de los propósitos de las empresas y satisfacciones en sus trabajadores

1.5 MARCO REFERENCIAL

1.5.1 Marco teórico

Los auditores de firmas multinacionales, tienden a enfrentarse a muchas cargas laborales, por lo cual esto los puede predisponer y en ocasiones generar problemas a nivel de la salud física como mental, problemas psicosociales como es el de

“quemarse” por el trabajo, baja motivación y el estrés laboral. Selye citado por Guillen, Guil y Mestre¹⁷ “afirman que el estrés es una respuesta dada por el organismo por las altas exigencias, lo cual provoca un desequilibrio a nivel corporal.”

El estrés laboral se estudia desde estas preguntas: ¿Cuáles son las causas que lo originan? y ¿Por qué algunos trabajadores sienten satisfacción a la hora de desarrollar sus funciones y otros se desmotivan en sus trabajos? Es así que Bakker y Demerouti¹⁸ proponen la teoría de Demandas y Recursos Laborales (DRL), esta teoría indica los efectos directos e indirectos entre demanda y recurso laboral, el estrés laboral y la motivación, todo con la ayuda de mejorar el entorno laboral para que sea más saludable, atractivo y productivo, y se describen a continuación.

1.5.1.1 Teoría de Demandas y Recursos Laborales (DRL)

Esta teoría, ha sido empleada para explicar cómo la demanda y los recursos laborales tiene efectos sobre el estrés y la motivación, el deber de las organizaciones, la relación laboral y la interacción constante con el medio laboral, además, de analizar por qué las personas faltan tanto a sus trabajos ya sea por una enfermedad o la baja motivación y cuál es su rendimiento laboral, es decir por qué unas personas muestran buena productividad mientras que otras no han alcanzado el objetivo deseado. Por lo tanto, con esta teoría se hace fácil la comprensión, explicación y así mismo conocer por qué se motivan los empleados y si cuentan con buena salud, además de cómo es su rendimiento laboral en la organización. De esta manera, en la Teoría de Demandas y Recursos Laborales (DRL), presenta algunos fundamentos importantes como:

¹⁷ GUILLÉN GESTOSO, Carlos; GUIL BOZAL, Rocío; MESTRE NAVAS, José M. Estrés laboral. Psicología del trabajo. p. 270. [En línea]. [Consultado: 07 de octubre 2020]. Disponible en: http://recursosbiblio.url.edu.gt/publicjlg/biblio_sin_paredes/fac_hum/psico_trabj/17.pdf

¹⁸ BAKKER, Arnold B y DEMEROUTI, Evangelia. La teoría de las demandas y los recursos laborales. En: Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. Diciembre 2013. Vol. 29, No. 3, p. 108. ISSN: 1576-5962. [En línea]. [Consultado: 07 de octubre 2020]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231329411011>

La Flexibilidad para Bakker y Demerouti¹⁹ en la teoría de la demanda y los recursos laborales puede ser aplicada a todos los entornos laborales de las distintas profesiones, en el que los entornos se dividen en demandas y recursos de trabajo. Las demandas, requieren de una fuerza física y mental, así mismo de los aspectos organizacionales y sociales del trabajo, aquí se ve involucrada la presión laboral, como también la relación laboral existente. Los recursos de trabajo son los aspectos positivos que puede tener la empresa con los empleados, como la reducción de las horas laborales, estimulación del crecimiento personal y las capacitaciones para una mejor relación laboral.

Las demandas y los recursos de trabajo, Bakker y Demerouti²⁰ desencadenan el proceso del deterioro de la salud y los procesos motivacionales. La demanda laboral tiene en cuenta el agotamiento y los problemas de salud en el que hay desgaste y un mayor esfuerzo; mientras que los recursos laborales tienen en cuenta la satisfacción, la motivación y el rendimiento, es decir satisfacen las necesidades básicas de los empleados. En consecuencia, estos dos procesos afectan las variables claves de una organización, como es la motivación y la desmotivación donde implica los demás factores para llevar a cabo la labor.

Las interacciones entre la demanda y los recursos laborales según Bakker y Demerouti²¹ son que las pueden afectar de forma distinta, estos dos procesos puede unificarse y hacer efecto en conjunto, es decir la autonomía, el desempeño y las oportunidades de negocio pueden provocar una presión laboral, la exigencia emocional provoca el agotamiento laboral por la demanda, ya que cuenta con un gran conocimiento y es independiente en la toma de decisiones; pero así mismo los

¹⁹ Ibid., p. 108.

²⁰ Ibid., p. 108.

²¹ Ibid., p. 109.

recursos pueden ayudar en el estrés, malestar y desmotivación, es decir la interacción de ambos produce efectos sobre el bienestar del trabajador.

Los recursos personales para Hobfoll, Johnson, Ennis y Jackson citados por Bakker y Demerouti²² involucran la autoevaluación positiva, la capacidad de interactuar en el entorno laboral lo que ayuda en el establecimiento de metas, el rendimiento y la satisfacción laboral, que entre mayores emociones se encuentre hay un impacto positivo en la autoeficacia y el optimismo, lo que hace que las personas sean más productivas a la hora de ejercer su profesión.

Las relaciones causales inversas según Zapf, Dormann y Frese citados por Bakker y Demerouti²³ se encuentran entre las condiciones de trabajo y el estrés, por lo que las personas que sufren de estrés tienen una mayor carga de trabajo en el desarrollo de sus conocimientos, cuando un empleado tenga baja motivación ocasiona retraso en las labores, por lo tanto aumenta la carga laboral, y entre mayor demanda de labores es posible darse el síndrome de Burnout; pero por el contrario las personas con mayor compromiso y responsabilidad en la organización que cumplan con los objetivos de la empresa tienen un clima laboral de trabajo bueno, buena relación con sus jefes y demás compañeros y todo es más productivo.

Job crafting: Wrzesniewski y Dutton citado por Bakker y Demerouti²⁴ se refiere aquellos cambios de labores y conocimientos en el ámbito laboral dado por los colaboradores con el fin de trabajar de una forma más cómoda y motivados, mantener una dinámica todo con el fin de tener un buen equilibrio, por lo tanto, los empleados entre mayor estrés de trabajo presenten, aumentan sus recursos y habilidades para disminuir la demanda de labores.

²² Ibid., p. 109.

²³ Ibid., p. 110.

²⁴ Ibid., p. 110.

En cuanto a las Intervenciones en demandas y recursos laborales, la investigación sobre la Teoría de Demandas y Recursos Laborales, Bakker y Demerouti²⁵, define que los empleados tienen un mejor rendimiento en sus labores cuando se les ofrece los recursos necesarios para el desarrollo de las mismas, contando siempre con capacitaciones, trabajo en equipo y haciéndoles participe en la toma de decisiones de la organización, por lo tanto es de vital importancia que un empleado esté capacitado para afrontar un problema a nivel gerencial ya que un jefe no siempre tiene la disposición de proporcionar una información, por lo que es pertinente una formación empresarial, así mismo a nivel individual destinados al fortalecimiento personal.

Con base en lo anterior, la Teoría de Demandas y Recursos Laborales es importante tanto para los empleados como para las organizaciones, debido que, las condiciones laborales, la motivación y la salud juegan un papel importante en el ámbito laboral para que sea más saludable, atractivo y productivo. Que las empresas no tengan a los empleados como unas máquinas repetitivas, sino que contribuyan a un crecimiento empresarial y de esta forma ellos crezcan a manera personal y sientan que la organización no los está utilizando, sino que ellos se sientan parte de un proceso y de un crecimiento en común.

1.5.1.2 Teoría de los factores de Herzberg

La teoría de Herzberg se basa en la motivación que tenga cada persona en su puesto de trabajo, ya que es importante que la empresa como sus colaboradores tengan los mismos intereses que es el de crecimiento y de satisfacción, por lo tanto, de estos interés depende la respuesta de las personas al realizar sus labores que pueden desarrollar factores de satisfacción e insatisfacción laboral, que para

²⁵ Ibid., p. 110.

Herzberg²⁶, la satisfacción depende de unas estrategias motivacionales y estas a su vez influyen en las mejoras de las relaciones laborales, condiciones adecuadas de trabajo y buenas remuneraciones salariales. Por lo tanto, Herzberg identifica a la teoría de los dos factores que tiene relación con la motivación laboral, lo cual se dividen en: los factores ambientales o higiénicos y los motivacionales que se presentan a continuación:

Los Factores Higiénicos y motivacionales, según Herzberg²⁷ involucran todo el contexto laboral, los factores higiénicos son las condiciones laborales, organización empresarial, beneficio y servicios sociales, el salario y las relaciones con los supervisores o jefes. Garrote David²⁸ estos factores si están mal aplicados ocasionan insatisfacción en el empleado, desmotivación y hasta ausentismo laboral. Por otra parte, los factores motivacionales tienen que ver con la satisfacción laboral del colaborador, crecimiento profesional, responsabilidad y reconocimiento. Estos factores si se aplican bien ocasionan satisfacción laboral ya que las personas se esmeran más y hacen de buena manera su trabajo, mantienen siempre un buen control del ambiente laboral, además de la delegación de tareas y oportunidades de alcanzar el éxito, es decir mejoran la calidad laboral.

Es pertinente, para el estudio considerar estos factores, ya que determinan el grado de satisfacción de cada trabajador, los factores higiénicos son extrínsecos es decir están dados por el entorno donde labora y genera satisfacción mas no motivación, como el estar asegurado, tener su remuneración a la cual se acostumbra. Por lo tanto, los motivacionales son intrínsecos es decir cómo se siente la persona desde

²⁶ HERZBERG Frederick. La teoría de la motivación-higiene. Fuente original traducida. Texto teoría de la organización. Untref Virtual. Impreso. P. 4

²⁷ Ibid., p. 5

²⁸ GARROTE Yáñez David. Teoría de la motivación – higiene en recursos humanos: ¿podemos influir sobre el rendimiento de nuestros trabajadores?.p.5-6. [en línea]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/329017791_Teoría_de_la_motivación-higiene_en_recursos_humanos_podemos_influir_sobre_el_rendimiento_de_nuestros_trabajadores

su interior, por el cual va motivado a realizar sus labores diarias y no dependen de los factores externos.

Por lo tanto, la teoría permite hacer un análisis de los factores asociadas al prestigio del profesional, a la satisfacción o insatisfacción que sienta al realizar sus labores.

1.5.2 Marco conceptual

La investigación emplea los conceptos carga laboral, estrés laboral, riesgo psicosocial y satisfacción laboral que aportan una amplia comprensión al tema en investigación.

1.5.2.1 Carga laboral

El Instituto Navarro de Salud²⁹ define el concepto de carga laboral como, una fuerza física o muscular que tiene una persona mediante la realización de una actividad. Hoy en día la tecnología es muy avanzada, por lo que la fuerza corporal es dejada a máquinas, pero esto trae consigo otros factores de riesgo que afectan la integridad de las personas, por lo que se hacen más compleja las tareas; la aceleración en el ritmo de trabajo, la necesidad de adaptarse a los nuevos cambios donde se requiere de más conocimientos y capacitaciones para el manejo de la tecnología.

Por lo tanto, “la carga de trabajo o laboral, es el conjunto de requerimientos físicos y mentales a los que se ve sometido el trabajador a lo largo de su jornada laboral”³⁰. Por consiguiente, la carga física tiene en cuenta factores como: los esfuerzos físicos, la postura de trabajo y la manipulación de cargas. Y la carga mental tiene

²⁹ INSTITUTO NAVARRO DE SALUD LABORAL. Riesgo por carga, física o mental, de trabajo. En: Unidad didáctica 3. Gobierno de Navarra. P. 3. [En línea]. [Consultado: 29 de Julio 2020]. Disponible en: <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/74D4E0EE-0BD0-43E1-91BC-235B883C85B1/0/m2ud3.pdf>

³⁰ Ibid., p. 3.

en cuenta: la cantidad de información que se recibe, la complejidad de la respuesta que se exige, el tiempo en que se ha de responder y las capacidades individuales.

1.5.2.2 Estrés laboral

El estrés laboral repercute sobre los profesionales, por la exigencia y la presión laboral a la que están sometidos que no se ajustan a sus conocimientos y capacidades, lo que afecta a sus facultades con las que enfrenta las situaciones adversas. BA MSC, GRIFFITHS, CBE ³¹ menciona que el estrés se agudiza más en el sentido, cuando el empleado no obtiene sus remuneraciones adecuadas, cuando no siente el apoyo tanto de los directivos como de los compañeros, cuando le exigen una mayor concentración por ende una mayor presión laboral, lo que ocasiona un desequilibrio entre las exigencias y la presión a la que se enfrenta la persona y así mismo sus conocimientos y capacidades.

Por lo tanto, un empleo saludable no necesita de laborar bajo presión, si no que corresponda a sus capacidades y aptitudes que tenga el profesional o la persona que desempeñe una función, es importante el acompañamiento de parte del personal que es su apoyo, por lo que la salud es un estado de “completo bienestar físico, mental y social”³², donde en el entorno laboral promueve factores que fomente la salud.

³¹ BA MSC, Stavroula; GRIFFITHS., Amanda y CBE, Tom. Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes sindicales. En: La organización del trabajo y el estrés. Serie protección de la salud de los trabajadores No. 3, p. 4. [En línea]. [Consultado: 29 de Julio 2020]. Disponible en: https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf

³² Ibi., P. 4

1.5.2.3 Riesgo psicosocial

Por una parte la Organización Internacional del Trabajo (OIT) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) en la década de los ochenta, propone un concepto para definir a los riesgos psicosociales como: “todas las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización por un lado, y por otro, las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo”³³, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, influyen en su salud y en su rendimiento.

Por otro parte, el Instituto nacional de seguridad e Higiene en el trabajo definió los riesgos psicosociales como: “las condiciones que se encuentran en el entorno laboral y que están asociadas de manera directa con la organización, el contenido y la manera como se llevara a cabo la tarea”³⁴. De lo anterior, se puede decir, que los riesgos psicosociales son originados principalmente por el entorno que rodea al individuo, y las condiciones dentro de las cuales está desempeñando su labor dentro de la organización, por tanto, si se buscan disminuir los factores de riesgos psicosociales en una organización, se debe tener un alto índice de garantía para cuidar la salud mental de los trabajadores, pues de lo contrario la salud del individuo podría verse afectada a un grado mayor que podría llevarlo a generar un estrés laboral.

³³ ARANDA BELTRÁN, Carolina; PANDO M., Manuel, y RONQUILLO H., José Luis. Confiabilidad y validez de una guía de identificación sobre factores psicosociales en trabajadores mexicanos de diversos giros laborales. En: revista Iberoamericana de Psicología: Ciencia y Tecnología. Junio, 2014. p. 26. [En línea]. [Consultado: 29 de Julio 2020]. Disponible en: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:mUTUkH0Hot8J:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4905111.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=co>

³⁴ RENDÓN y TORO, Op. cit., p. 3.

1.5.2.4 Satisfacción laboral

La satisfacción en el trabajo es un conjunto de actitudes y comportamientos, por lo tanto, “la satisfacción evoluciona en función de las necesidades y aspiraciones del individuo y de la realidad vivida en el trabajo dentro de la organización, resultando de la acción de fuerzas internas y externas a ella. Desde esta óptica es concebida como, un proceso dinámico que permite la comparación entre factores”³⁵. Locke citado por Vuotto y Arzadun considera que la satisfacción en el trabajo es "un estado emocional agradable o positivo que resulta de la evaluación que realiza una persona sobre su trabajo o sus experiencias en el trabajo"³⁶.

1.5.3 Marco legal

La carga laboral es uno de los problemas de riesgo psicosocial, que afecta la salud de los contadores en firmas multinacionales de auditoría. La profesión contable, es una labor que permite a las personas satisfacer necesidades a nivel personal, familiar y social, pero a su vez puede ocasionar riesgos que afectan la integridad del profesional, es por esto que se realizará un análisis del concepto de carga laboral, sus factores asociados al deterioro de la salud y el desempeño en las funciones contables del personal. De acuerdo con la norma colombiana (Ley 100, 23 de enero del 2006) se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral, además de otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. A continuación, con base a la normatividad que rige la carga laboral se establece.

³⁵ VUOTTO y ARZADUM, Op. cit., p. 3.

³⁶ Ibid., p. 3.

1.5.3.1 Artículo 2, Ley 100, 23 de enero del 2006

Según el artículo 2³⁷ de la Ley 100, el acoso laboral es aquel comportamiento de persecución que tiene una persona sobre otra, por el cual es muy evidente ver la situación, se da de un jefe superior hacia un colaborador, en el que le infunde miedo, intimidación, y angustia, por el cual puede causar perjuicio laboral, generar desmotivación en el trabajo, hasta inducir a la renuncia de este. En su efecto el acoso laboral puede darse en: maltrato, persecución, discriminación, entorpecimiento, e inequidad y desprotección laboral.

Consideraciones que se tuvieron en cuenta para el desarrollo del estudio para comprender la sobre carga laboral, los factores psicosociales y de riesgo que están presentes en las organizaciones que afectan a la persona y por ende a su entorno familiar, social y laboral.

1.5.3.2 Artículo 1. Ley 1562, 11 de julio 2012

El sistema general de riesgos laborales³⁸, se define como el conjunto de entidades ya sean públicas o privadas, con una serie de normas y procedimientos destinados hacia los colaboradores a prevenir, y cuidar de los efectos de las enfermedades y los accidentes que puedan ocurrir como consecuencia del trabajo que desarrollan. La prevención de accidentes de trabajo, enfermedades laborales y el mejoramiento de las condiciones de trabajo, son parte del Sistema General de Riesgos Laborales.

³⁷COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 100 (23 de enero 2006). Por la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. En: Diario Oficial. Enero 2006. No. 46160. p. 1. [En línea]. [Consultado: 30 de Julio 2020]. Disponible en: http://personal.unal.edu.co/fileadmin/docs/DNAPAA/Ley/LEY_1010_DE_2006.pdf

³⁸ COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1562 (11 de julio 2012). Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. En: Diario Oficial. Julio, 2012. Nro. 48488. P. 1 [En línea]. [Consultado: 30 de Julio 2020]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

De ahí, se relaciona el artículo con el anteproyecto ya que las organizaciones deben procurar a través de sus encuestas a los empleados, revisar el nivel de satisfacción laboral, no solo con el fin de mirar a nivel de la empresa, qué mejorar para su productividad, sino también implementar medidas que ayuden al mejoramiento continuo de los riesgos y factores psicosociales que afectan al personal.

1.5.3.3 Artículo 201. Código Sustantivo del Trabajo

El código Sustantivo de Trabajo³⁹, tiene en cuenta enfermedades relacionadas con las profesiones laborales, teniendo el estrés como causa por el trabajo, la sobrecarga laboral, poco tiempo de ejecución, trabajo repetitivo, trabajos en masa, monótonos o combinados con ritmo o control impuesto por la máquina. Trabajos por turnos, nocturno y trabajos con estresantes físicos con efectos psicosociales, que produzcan estados de ansiedad y depresión, problemas cardiovasculares, hipertensión arterial y colon irritable.

El artículo en mención se tomó como base para el proyecto en desarrollo, en el sentido de que el mundo es cada vez más cambiante, por tal motivo se requiere de mayor esfuerzo físico y mental para estar muy concentrados en las labores y que estas a su vez son más y más y repetitivas, lo que ocasionan daños a nivel físico a la persona, así como mental por tanto estrés y este es un riesgo profesional.

³⁹SALAZAR GÓMEZ, Cesar, A. Aspectos normativos en la legislación colombiana para la determinación como enfermedad profesional del estrés laboral. En: laboral. Revista CES Salud Pública. abril, 2011. Artículo de reflexión. P. 87-88. [En línea]. [Consultado: 30 de julio 2020]. Disponible en: https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:LOXqQxMA_0J:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3677158.pdf+&cd=3&hl=es-419&ct=clnk&

1.5.3.4 Resolución 2404 del 22 de Julio del 2019

La resolución 2404⁴⁰ establece, el monitoreo permanente y obligatorio para la identificación, evaluación, de los factores de riesgo psicosocial, los siguientes instrumentos de evaluación y guías de Intervención como:

Protocolo de prevención y actuación del Síndrome de agotamiento laboral denominado Burnout.

- a) Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral y depresión.
- b) Protocolo de actuación temprana y manejo de casos en el entorno laboral y trastornos de estrés postraumáticos.
- c) Protocolo de prevención y actuación en el entorno laboral y reacción al estrés agudo.

La anterior resolución es importante, puesto que el riesgo psicosocial afecta todo el contexto del colaborador, por lo que las exigencias de la empresa, los avances tecnológicos son inherentes a la salud. Por ende, mediante protocolos laborales se podría minimizar las fatigas mentales, cansancio y demás factores que afectan la labor del empleado.

1.5.4 Marco contextual

Algunas de las empresas multinacionales de auditoría que han llegado al Valle del Cauca son: KPMG, Deloitte Touche, Ernst & Young y Price Waterhouse Coopers, su objetivo es prestar servicios de auditoría, y ofrecen formación del personal, implementación de la tecnología que ayudan en la toma de decisiones, además de

⁴⁰COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Resolución 2404. (22 de julio del 2019). Por el cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores riesgo psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones. En: Diario Oficial. Julio, 2019. Nro. 51023. p. 2 - 3. [En línea]. [Consultado: 31 de Julio 2020]. Disponible en: https://www.icbf.gov.co/cargues/avance/docs/resolucion_mtra_2404_2019.htm

servicios que van acorde con la especialización por sector y por tamaño, es decir en función de la propia naturaleza de la empresa auditada. De acuerdo con Toscano y García⁴¹, las multinacionales de auditoría se centran en los sectores de la industria extractiva, el sector de la transformación, la construcción, comunicación y transporte.

En cuanto al mercado laboral de la ciudad de Cali-Valle, las multinacionales, llegaron a prestar sus servicios como consultorías contables, asesorías financieras, tributarias y legales, prestando servicios financieros y administrativos, que ayudan al control, planeación y ejecución de metas.

Las empresas multinacionales en la ciudad de Cali⁴², aparecen con iniciativa privada y que tienen influencia en demás países, están estructuradas de una empresa matriz, se ubican especialmente en Yumbo donde está la gran parte de la industria local, Cali antes de llegar las multinacionales se sostenía de las empresas agrícolas y de inversión manufacturera. El desarrollo económico de la ciudad se basó por la intervención del estado a través de políticas de protección, el incremento de aranceles y el sostenimiento de la inversión extranjera. Las empresas con que contaba el municipio eran de capital familiar, con el pasar del tiempo llegaron los inversionistas y lo que generó mayor movimiento del mercado.

⁴¹ TOSCANO MOCTEZUMA Juan A. GARCIA BENAÚ María A. Estrategias de las cuatro grandes firmas de auditoría en México. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa. Mayo, 2010 vol. 20, No. 1. p. 96. [En línea]. [consultado: 18 de septiembre del 2020]. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3416136>

⁴² OREJUELA, Johnny J; MAYOR, Camilo; VESGA, Juan J. Trayectoria de las empresas multinacionales en la ciudad de Cali. [En línea]. Revista Científica Guillermo de Ockham. Vol. 5, N°2. Julio-diciembre de 2007. ISSN: 1794-192X. p. 90. [Consultado: 28 de septiembre del 2020]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1053/105316865006.pdf>

1.5.4.1 Santiago de Cali departamento del Valle del Cauca

“Santiago de Cali está ubicado en el Valle del Cauca, en el suroccidente de Colombia, sus límites son: al Norte: Municipio de Yumbo; al Sur: Municipio de Jamundí; al Oriente: Municipios de Palmira, Candelaria y el Departamento del Cauca; y Occidente: Municipios de Dagua y Buenaventura. El departamento Valle del Cauca cuenta administrativamente con 42 municipios, siendo su capital Santiago de Cali, el 81.85% de la población vallecaucana se concentra en los centros urbanos y el 18.2% en las áreas rurales”⁴³.

Ilustración 1 Mapa de localización Valle del Cauca



Fuente: La Network. [Sitio Web]

⁴³ ALCALDÍA DE SANTIAGO DE CALI. Datos de Cali y del Valle del Cauca. 21 de noviembre del 2021. [Consultado: 15 de mayo 2022]. Disponible en: https://www.cali.gov.co/gobierno/publicaciones/227/datos_de_cali_y_el_valle_del_cauca/

1.6 DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

1.6.1 Tipo de estudio

Este estudio se realiza dentro del paradigma Cualitativo, en tanto se busca comprender un fenómeno a partir del sentir y el pensar de un grupo de personas profesionales en un campo específico de la contaduría pública, en un diseño asociado al estudio de caso. En la investigación cualitativa “la utilización y recogida de una gran variedad de materiales—entrevista, experiencia personal, historias de vida, observaciones, textos históricos, imágenes, sonidos – que describen la rutina y las situaciones problemáticas y los significados en la vida de las personas”⁴⁴ permite alcanzar una perspectiva sobre el tema que se plantea y abordarlo de forma descriptiva e interpretativa.

La investigación tiene un componente descriptivo e interpretativo, ya que su “propósito es la delimitación de los hechos que conforman el problema de investigación”⁴⁵, así mismo en este tipo de estudio según Méndez, se señalan formas de conducta y actitudes de las personas entrevistadas, además “los estudios descriptivos acuden a técnicas específicas en la recolección de información, como la observación, las entrevistas y los cuestionarios”⁴⁶. Por lo anterior, el estudio realizado se desarrolló mediante la recolección de información y a través de entrevistas a personas que laboran en firmas multinacionales de auditoría, sobre la influencia de la carga laboral en los profesionales que trabajan dentro de la jurisdicción del Valle de Cauca- Cali, siendo estas entrevistas las fuentes primarias de información. Así mismo, la información obtenida acerca de la influencia de la

⁴⁴ RODRIGUEZ GÓMEZ Gregorio, GIL FLORES Javier, GARCÍA JIMÉNEZ Eduardo. Metodología de la investigación cualitativa. Ediciones Aljibe. Granada. 1996. Documento académico. Edu.

⁴⁵ MÉNDEZ ÁLVAREZ Carlos E. Metodología: diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. 4ª. ed. México: Limusa, S.A. de C.V. grupo Noriega editores. 2017. P. 230. ISBN: 978-968-18-7177-2

⁴⁶ Ibid., p. 231.

carga laboral en la salud de contadores, en el ámbito familiar y social, lo que se busca es crear conciencia y análisis a lo que realmente se enfrentan los y futuros contadores en el ámbito de su profesión, adicional crear una mirada más protectora de las organizaciones a sus colaboradores sobre los efectos que generan en la vida del profesional por el exceso de trabajo.

1.6.1 Método de investigación

El método es el inductivo, que según Méndez “es un proceso que inicia por la observación y descripción de fenómenos particulares con el propósito de llegar a conclusiones y premisas generales que se pueden aplicar a situaciones similares observadas”⁴⁷. Es una metodología tipo estudio de caso, en tanto se seleccionaron 4 empresas multinacionales de auditoría en la ciudad de Cali y 6 contadores públicos para realizar, con la técnica de las entrevistas semi-estructuradas, la recolección de información, sobre cómo influye el exceso de carga laboral en la contaduría pública y analizar los riesgos psicosociales a lo que se enfrentan los profesionales en el ejercicio laboral.

1.6.2 Fuentes de información

Las fuentes de información, según Méndez “son hechos o documentos a los que acude el investigador y que le permiten obtener información”⁴⁸, de este modo las fuentes de información se dividen en fuentes primarias y secundarias.

⁴⁷ Ibid., p. 240.

⁴⁸ Ibid., p. 248.

1.6.2.1 Fuentes primarias

Las fuentes primarias, según Méndez “son una información oral o escrita que es recopilada directamente por el investigador a través de relatos o escritos transmitidos por los participantes en un suceso o acontecimiento”⁴⁹. En este caso las fuentes primarias son los contadores públicos que laboran en firmas multinacionales de auditorías de la ciudad de Cali.

1.6.2.2 Fuentes secundarias

Las fuentes secundarias, según Méndez “son información escrita que ha sido recopilada y transcrita por personas que han recibido tal información a través de otras fuentes escritas o por un participante en un suceso o acontecimiento”⁵⁰. De tal forma, las fuentes secundarias en este caso proceden de artículos investigativos, páginas oficiales, documentos académicos de educación y repositorios de universidades.

1.6.3 Técnicas e instrumentos del estudio

Las técnicas son herramientas que se emplean para la toma y recolección de alguna información que sea tema de base. Es por esto, que para el tema de investigación se emplearon las entrevistas a contadores públicos que laboran en firmas multinacionales de auditoría.

1.6.3.1 Entrevista

Lerma considera la entrevista como “(...) la interacción entre la persona que recolecta la investigación y el entrevistado, ya sea personal o telefónicamente. El entrevistador anota la respuesta y recibe información adicional al observar las

⁴⁹ Ibid., p. 248.

⁵⁰ Ibid., p. 248.

reacciones y los gestos del investigado sobre los estímulos o preguntas”⁵¹. Las entrevistas realizadas fueron semi-estructuradas o mixtas, con preguntas abiertas orientadoras y las derivadas, que se generaron según el diálogo con el entrevistado, adicionalmente se utilizaron preguntas debidamente estructuradas es decir cerradas⁵².

Valles considera que “la entrevista semiestructurada es guiada por un conjunto de preguntas y cuestiones básicas a explorar, pero ni la redacción es exacta, ni el orden de las preguntas es predeterminada”⁵³, lo anterior quiere decir que se lleva a cabo una entrevista abierta e informal entre un grupo de personas, en el que el entrevistador y el entrevistado llevan una conversación con preguntas intercaladas. Por lo tanto, para Taylor y Bodgan “el entrevistador sirve como un cuidadoso recolector de datos; su rol incluye el trabajo de lograr que los sujetos se relajen lo bastante como para responder por completo a la serie predefinida de preguntas”⁵⁴.

De esta manera, la entrevista semiestructurada se realizó en línea a raíz del COVID-19, esto permitió el encuentro y socialización de información a un grupo de personas que interactúan por medio de internet como herramienta necesaria para la comunicación. Para, Ardévol, Bertrán, Callén y Pérez la entrevista se emplea en “estudios cualitativos, realizados a partir de técnicas de observación participante, entrevista en línea o cuestionarios por correo electrónico que exploran diferentes aspectos de la vida social en la red, tanto es los espacios marcados socialmente para corrientes contraculturales y libertarias, como en canales de chat denominados

⁵¹ LERMA GONZALES, Héctor Daniel. Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto. 4ª ed. En: Ecoe Ediciones 2009. [En línea]. [Consultado el: 02 de agosto 2020]. Disponible en: <http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/3244/1/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20PROPUESTA%20ANTEPROYECTO%20Y%20PROYECTO.pdf>

⁵² ENTREVISTA DE TRABAJO ORG. Tipos de entrevistas. [En línea]. [Consultado el: 02 de agosto 2020]. Disponible en: <https://www.entrevistadetrabajo.org/tipos-de-entrevista.html>

⁵³ VALLES, M, S. Técnicas cualitativa de investigación social. Reflexión metodológica y práctica profesional. “Técnicas de conversación, narración (I): La entrevista en profundidad”. Capítulo 6, Madrid 1997. Síntesis. P. 2.

⁵⁴ TAYLOR S Y BODGAN R. En: introducción a los métodos cualitativos de investigación. Capítulo 4: la entrevista en profundidad. Buenos Aires: Paidós. P. 1.

coffehouse o bars, para encuentros informales entre usuarios de diversas procedencias”⁵⁵. Ya que los estudios cualitativos, identifican cómo se establece la vida social por medio del intercambio, la comunicación a través del internet, los medios tecnológicos sin un contacto físico, y cómo este conllevan a una conversación, además la toma de apuntes de la información recolectada para un mejor trabajo de campo.

Es conveniente decir que la tecnología es una herramienta útil al momento de acceder a una información, por el cual se debe de pensar en contextos electrónicos, ya que, los estudios cualitativos pretenden demostrar cómo está organizada la vida social de las personas mediante la información online, conociendo así la viabilidad de las mismas. Por consiguiente, el uso de la comunicación en tiempo de pandemia en relación con el coronavirus, para Igartua, Ortega y Arcila “se refiere a todo tipo de actividad que implica entrar en contacto con medios, mensajes y contenidos mediáticos, y que facilita la exposición a una determinada información”⁵⁶.

1.6.4 Instrumentos

Después de establecer los criterios de inclusión para la selección de empresas multinacionales de auditoría en la ciudad de Cali y ratificar el interés de 6 contadores para participar en el estudio, se diseñó un guion de entrevista y el consentimiento informado para los entrevistados (ver anexos 1 y 2).

⁵⁵ Etnografía virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea. Athenea Digital, núm. 3: 72-92, primavera (2003). ISSN: 1578-8646. P 73.

⁵⁶ IGUARTA Juan, J; ORTEGA Félix y ARCILA Carlos. Usos de la comunicación en tiempos del coronavirus. Un estudio transcultural. [En línea]. El profesional de la información, v, 29, n. 3, e-ISSN: 1699-2407. P. 1. [Consultado: 09 marzo de 2021]. Disponible en: http://profesionaldelainformacion.com/contenidos/2020/may/igartua-ortega-arcila_es.pdf

1.6.4.1 Procedimientos y procesamiento de información

Con los instrumentos ya diseñados, se realizó una prueba piloto como parte de estudio, con la idea de testear más a fondo sobre el tema a identificar, los riesgos psicosociales implicados en la carga laboral de contadores, para esto se contactó un contador de una firma multinacional de auditoría, todo con la idea de validar, reforzar y comprender la serie de preguntas a realizar.

Seguidamente, se procedió, a contactar a la persona por llamada telefónica acordando la fecha de la entrevista, de igual forma se le envió por correo electrónico el consentimiento informado. El día de la entrevista se preguntó al entrevistado, acerca de su vida universitaria, laboral, familiar y social. El entrevistado al final dio sus recomendaciones para mejorar la entrevista, de esta manera se realizaron los ajustes necesarios a las preguntas. Después de aplicar esta prueba, las entrevistas se ajustaron, extrayendo lo necesario y lo pertinente a la investigación, en el que se plasmó en un cuadro desglosando la información, de esta manera: se separan los temas a nivel de salud, familiar y social, haciendo más fácil la formulación de las preguntas.

De esta forma, se crea un cuadro de preguntas que muestra cómo se presentan los riesgos psicosociales derivados del trabajo, teniendo en cuenta las características de la tarea, de la organización, del empleo, y del trabajo. Así mismo, las formas de contratación laboral, envejecimiento de la población activa y retraso en la edad de jubilación, intensificación del trabajo de información y carga de trabajo, fuertes exigencias emocionales en el trabajo, por último, desequilibrio y conflicto entre la vida social y personal. Una vez identificadas las características se procedió a formular las preguntas con base en ellas, para identificar los riesgos psicosociales implicados en la carga laboral en contadores públicos, que laboran en empresas multinacionales de auditoría en la ciudad de Cali (Ver anexo 3).

1.6.5 Fases de investigación

Las fases se realizaron de acuerdo a los objetivos planteados, se obtuvo la información para elaborar el informe final que permitiera alcanzar el primer objetivo específico, para ello se indagó en textos académicos, artículos resultados de investigación y otros documentos, los factores que son generados por el exceso de la carga de trabajo, que genera el estrés laboral, con lo que se llegó a identificar la satisfacción laboral de los auditores al ejercer su profesión en firmas multinacionales. Así mismo se analizaron textos como: funciones del contador público la expectativa social vs la realidad contable, la carga laboral y emocional de los profesionales de contaduría pública, niveles de estrés y síndrome de Burnout en contadores públicos colombianos, que permitieron entender que el exceso laboral acarrea con trastornos tanto físicos como mentales que a su vez desencadena la depresión, estados de estrés y problemas a nivel general de la salud del profesional que hacen que el contador sea inestable y disminuya su calidad de vida.

El segundo objetivo, implicó revisar citas bibliográficas textos y estudios para identificar los riesgos psicosociales, implicados en la carga laboral en contadores públicos que tiene vínculos con empresas multinacionales de auditoría.

Por último, para desarrollar el tercer objetivo, se realizó búsqueda de textos acordes que se entretajeron en información con las entrevistas, que permitiera identificar qué efectos causa la carga laboral en la salud, en el ámbito familiar y social en los contadores públicos de las firmas multinacionales de auditoría.

Después de la recolección de dicha información, grabada en audio, con previo consentimiento informado, se hizo el proceso de transcripción y agrupamientos según las categorías y subcategorías para facilitar la comprensión del análisis de las respuestas. El respectivo análisis de las respuestas de las entrevistas se hizo para identificar si influye o no la carga laboral en la salud, ámbito familiar y social

del profesional, de la misma manera poder concluir si hay inferencia de exceso de trabajo, exigencia en las labores, y por ende conocer si hay agotamiento a la hora de cumplir con las obligaciones laborales.

1.6.5.1 Análisis de contenido

Andreu citado por Quintero, menciona que “el análisis de contenido es una técnica de interpretación de textos basada en la lectura, pero sus propósitos y alcances estarán determinados por la orientación cuantitativa y cualitativa que se adopte”⁵⁷. Cabe resaltar que en este trabajo se realizó un análisis cualitativo, que para Andreu citado por Quintero⁵⁸ este permite profundizar en el sentido oculto de los textos y reconocer el contexto social en el que acontece la información. En cuanto al análisis de la información se realizó una clasificación de la información con el fin de conocer los riesgos psicosociales ocasionados por el deterioro en las características de la tarea, de la organización, del empleo, y de la organización del tiempo de trabajo.

1.6.5.2 La clasificación de la información

En esta fase, se construyen las categorías para organizar la información, por el cual se emplearon categorías deductivas, que para Andreu citado por Quintero⁵⁹ dichas categorías están derivadas de los referentes conceptuales y teóricos. Por consiguiente, las categorías y subcategorías permiten desglosar y comprender mejor la información, de esta manera las subcategorías muestran las características que tienen relación directa con los riesgos psicosociales derivados del trabajo, además de las implicaciones en la salud, ámbito familiar y social. En cuanto a la

⁵⁷ANDREU citado por QUINTERO CARDONA Aura Cristina. El papel de la contabilidad en los procesos de subjetivación en la empresa neoliberal. Un estudio de caso de un banco en Colombia. [En línea]. Maestría, universidad del valle, ciencias de la administración. Pag 87, [consultado 25 de agosto de 2021. Disponible en: <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/bitstream/handle/10893/18484/7881-Q7p.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

⁵⁸ Ibid., p. 87.

⁵⁹ Ibid., p. 88.

categoría de los riesgos psicosociales implicados en la carga laboral, permite conocer dichos riesgos, así mismo identificar los efectos causados por la carga laboral.

Tabla 1. Relación entre objetivos específicos, categorías y subcategorías

OBJETIVO	CATEGORÍA	SUBCATEGORÍA
Caracterizar conceptualmente los factores psicosociales generados por la carga laboral en contadores públicos.	Factores psicosociales	Características de las condiciones de trabajo Factores organizacionales del trabajo. Factores sociales. Factores personales. Factores de la cultura organizacional y funciones.
Identificar los riesgos psicosociales implicados en la carga laboral en contadores públicos que tiene vínculos con empresas multinacionales de auditoría en la ciudad de Cali.	Riesgos psicosociales implicados en la carga laboral	Características: De la tarea De la organización Del empleo De la organización del tiempo de trabajo Riesgos psicosociales emergentes en el trabajo: Formas de contratación laboral Envejecimiento de la población activa y retraso de la jubilación Intensificación del trabajo Fuertes exigencias emocionales en el trabajo
Identificar qué efectos causa la carga laboral en la salud, en el ámbito familiar y social de los contadores públicos que laboran en firmas multinacionales de auditoría en la ciudad de Cali.	Efectos causados por la carga laboral	Implicaciones en: La salud Ámbito familiar Ámbito social
Fuente: elaboración propia		

1.6.5.3 Tipo de muestra:

Se realizó una selección de los contadores públicos, teniendo como finalidad evidenciar los riesgos psicosociales los cuales están dados por la carga laboral. Martín y Salamanca⁶⁰ afirma que en los estudios cualitativos se emplean muestras pequeñas no aleatorias, que lo que se quiere es reflejar varias realidades y no generalizar y generar duda, sino por el contrario, lo que se busca es recoger la información más relevante, según Quintero⁶¹. En este estudio los criterios de inclusión fueron que las personas entrevistadas estuvieran vinculadas en empresa multinacionales de auditoría en la ciudad de Cali, fueran contadores públicos y que estuvieran vinculadas con las cuatro (4) empresas elegidas para el estudio.

Así mismo, se tuvo en cuenta el cargo de los entrevistados en las multinacionales de auditorías, porque así mismo es el nivel de estrés laboral, es decir a medida que ascienden en los cargos son mayores responsabilidades, pues, los empleados al ingresar a laborar entran como asistente de auditoría o auxiliar al staff de empleados, si tienen la oportunidad y capacidad ascienden a sénior, y por último a gerente. Determinando en las entrevistas que los empleados son medidos o evaluados todo el tiempo y deben ascender para no ser retirados de la empresa. Se realizaron 6 entrevistas semiestructuradas con una duración aproximada de entre 60 y 120 minutos. Las personas entrevistadas tienen cargo de asistente, sénior y gerente en firmas multinacionales de auditoría en la ciudad de Cali. En la siguiente tabla se muestran datos sobre los contadores entrevistados:

⁶⁰ MARTÍN CRESPO BLANCO María Cristina, SALAMANCA CASTRO Ana Belén. El muestreo de la investigación cualitativa. Nure investigación. [En línea]. Marzo-abril 2007, nro. °27, p. 2. [Consultado: 25 agosto 2021]. Disponible en:

https://www.researchgate.net/publication/290779618_El_muestreo_en_la_investigacion_cualitativa
⁶¹QUINTERO CARDONA Aura Cristina. El papel de la contabilidad en los procesos de subjetivación en la empresa neoliberal. Un estudio de caso de un banco en Colombia. Tesis de maestría. Universidad del Valle. Ciencias de la administración. Valle del Cauca, p. 86.

Tabla 2. Datos de entrevistados

Entrevistado	Sexo	Profesión	Cargo
1	Hombre	Contador	Sénior
2	Mujer	Contadora	Asistente de auditoría
3	Mujer	Contadora	Sénior
4	Hombre	Contador	Asistente de auditoría
5	Hombre	Contador	Gerente
6	Hombre	Contador	Sénior
Fuente. Elaboración propia			

2. CARACTERIZACIÓN CONCEPTUAL DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES GENERADOS POR LA CARGA LABORAL EN LOS CONTADORES PÚBLICOS

Los importantes cambios en el funcionamiento de las organizaciones y todos los procesos de la globalización como en lo económico, lo político y social, que evolucionan a la par de las necesidades humanas, traen consigo factores que pueden impactar de una forma positiva o negativa a los trabajadores. La forma positiva corresponde a la buena remuneración, mejoras en la calidad de vida y un buen entorno laboral saludable. En cuanto a la forma negativa concerniente al tema, son los factores psicosociales a los que se exponen los empleados que afectan la salud como el bienestar de la persona, estos están catalogados como enfermedades del trabajo, y son las enfermedades digestivas, hipertensión arterial, despersonalización, cefaleas, trastornos hormonales entre otras enfermedades que afectan al trabajador.

Las anteriores enfermedades son causadas, como lo menciona la oficina internacional del trabajo de Ginebra “por la interacción en el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de su organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura, su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, pueden influir en la salud, en el rendimiento, la satisfacción en el trabajo”⁶². Por lo tanto, en este apartado se describen los factores psicosociales involucrados por la carga laboral que traen consigo problemas que afectan a la salud del profesional o del trabajador que labora en una organización.

⁶² OFICINA INTERNACIONAL DEL TRABAJO. Factores psicosociales en el trabajo: naturaleza, incidencia y prevención. Informe del comité mixto OIT-OMS sobre medicina del trabajo, novena reunión Ginebra, 18-24 de septiembre 1984. P.12. [Consultado el 17 enero de 2021]. Disponible en: <http://www.factorpsicosociales.com/wp-content/uploads/2019/02/FPS-OIT-OMS.pdf>

2.1 Factores psicosociales generados por la carga laboral

La Oficina Internacional del Trabajo⁶³, define los factores psicosociales del trabajo como el conjunto de las percepciones y experiencias del trabajador. Es decir, cómo es la interacción en el trabajo y en el medio en que el empleado desarrolla sus funciones, la satisfacción, las condiciones y las relaciones laborales con los supervisores, que influyen o repercute en la salud, el rendimiento y la satisfacción de los trabajadores.

En cambio, para Vieco y Abello, “los factores psicosociales son aquellas características de las condiciones de trabajo, sobre todo de su organización, que pueden afectar la salud de las personas a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos a los que también se le denomina estrés. Los factores psicosociales se asocian a la exposición, la organización del trabajo, el origen de esta, mientras que el estrés es el precursor del efecto”⁶⁴.

Por consiguiente, en el desarrollo de las actividades de una organización, los factores psicosociales que se pueden identificar y que afectan a la salud de las personas son, “la mala utilización de habilidades, la sobrecarga de trabajo, la falta de control, el conflicto de autoridad, la desigualdad en el salario, la falta de seguridad en el trabajo, los problemas en las relaciones laborales, el trabajo por turnos y el peligro físico”⁶⁵. Por lo tanto, los factores psicosociales del trabajo que pueden afectar a la salud laboral, son: los factores organizacionales laborales, sociales y personales.

⁶³ Ibid., P. 11.

⁶⁴ VIECO GÓMEZ, German F; ABELLO LLANOS, Raimundo. Factores psicosociales de origen laboral, estrés y morbilidad en el mundo. En: psicología desde el caribe. Agosto, 2014. Vol. 31, n.2. p. 357. ISSN 2011-7485. [en línea]. [Consultado: 20 de enero de 2020]. Disponible en: <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/psicologia/article/viewFile/5544/9131>

⁶⁵ Ibid., P. 14.

Moreno y Báez⁶⁶ mencionan que los *factores organizacionales del trabajo*, son formas de las condiciones sociales del trabajo, que puede afectar a la salud laboral. En el que la política, la filosofía de la organización, la cultura, las relaciones industriales, hacen parte de los factores organizacionales. Donde la política y la filosofía tienen una relación estrecha entre el trabajo y la familia, la gestión de los recursos humanos, la política de seguridad, la salud, además de la responsabilidad social. Mientras la cultura de la organización tiene que ver con política de relaciones laborales, información, comunicación organizacional, supervisión, liderazgo. Por lo que, las relaciones industriales están involucradas con el clima laboral, la representación sindical y los convenios colectivos.

En cuanto a los factores organizacionales del trabajo, Quirós⁶⁷ dice que se refieren a cómo están organizadas las labores de una empresa, si hay un supervisor que esté pendiente de lo desarrollado, si hay una buena asignación de tareas, así mismo una buena flexibilidad laboral, asignación de las herramientas de trabajo, si se cuenta con capacidad de innovación, coordinación y la disponibilidad de atender a los trabajadores para ayudar cuando lo necesiten. Si no se cuenta con lo anterior los empleados entran en el estado de depresión, angustia, estrés y de ausentismo laboral.

La motivación del empleado es un impulso a sus responsabilidades, haciendo que los objetivos y metas trazadas por la organización se cumplan, logrando que haya un alto nivel de eficacia en el desempeño de sus tareas, en el que la organización

⁶⁶ MORENO JIMÉNEZ, Bernardo y BÁEZ LEÓN Carmen. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. [En línea]. Nipo 792-11-088-1. Madrid, noviembre 2010, P. 8. [Consultado el 17 enero de 2021]. Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C>

⁶⁷ QUIRÓS MORALES, Diego José. Diseño de un cuestionario para valorar percepción sobre potenciales generadores de estrés laboral. En: revista electrónica de psicología Iztacala. [En línea]. Universidad nacional autónoma de México, marzo de 2020. Vol. 23, nro. 1. p. 67. [Consultado: 12 de diciembre de 2020]. Disponible en: <https://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol23num1/Vol23No1Art4.pdf>

puede lograr su éxito. García y Del Hoyo⁶⁸ argumentan que los factores psicosociales y organizacionales, influyen de forma considerable en las exigencias mentales de la persona en un determinado trabajo, por consiguiente, los factores relacionados con la organización del tiempo laboral, el ritmo de trabajo, la duración, las relaciones laborales entre otros, influyen sobre la carga mental de un trabajador.

Roozeboom, Houman y Van de Bossche, citados por Moreno y Báez⁶⁹ afirman que los *factores psicosociales laborales*, se clasifican en tres grupos que son: las condiciones de empleo, el diseño del puesto y calidad en el trabajo. El primero está relacionado con el tipo de contrato además del salario. El segundo con rotación de puestos y trabajo grupal. Por último, la calidad en el trabajo depende de las habilidades personales, demandas laborales, seguridad en el trabajo, apoyo social, así como las horas de trabajo.

Para Moreno y Baez⁷⁰, los *factores sociales*: son aquellos factores en los que interviene el Estado, la sociedad y los mismos miembros internos de una organización. Estos factores son generados por la presión de presentar informes, las actividades pedidas a un corto plazo, que no se pueden presentar a tiempo, por lo que requieren de horas extras y el trabajo en casa. Dado lo anterior, da inicio a los problemas de salud, desapropiación, el estrés laboral, llevando consigo otras complicaciones de salud para el trabajador.

Así mismo, para Moreno y Baez⁷¹, los *factores personales*, que incluyen las relaciones personales entre compañeros, supervisores y jefes de la empresa. Si no hay apoyo de los compañeros, la coacción de los jefes, la falta de equidad, afecta

⁶⁸García Olga Sebastián y del Hoyo Delgado Maria Angeles. La carga mental de trabajo. [en línea]. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. p. 7-10. Consultado: 12 diciembre de 2020. disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/96076/carga+mental+de+trabajo/2fd91b55-f191-4779-be4f-2c893c2ffe37>

⁶⁹ MORENO JIMENEZ Bernardo y BÁEZ LEON Carmen. Op. Cit., p. 188.

⁷⁰ Ibid., p. 86.

⁷¹ Ibid., p. 25.

la integridad del empleado, haciendo que se afecte la relación de trabajo, familia, sociedad, además de los problemas de salud que se generan por la presión laboral. El alto nivel de demanda laboral ocasiona el síndrome de quemarse en el trabajo, por lo que un empleado insatisfecho es una persona que no tienen compromiso con la empresa, por consiguiente, el desempeño en sus labores será de mala calidad, haciendo que no haya crecimiento en la organización.

Con respecto a los factores psicosociales, existen factores determinantes de la carga mental laboral que, para el ministerio de trabajo y asuntos sociales de Madrid:

La carga laboral depende de la relación que se establece entre las exigencias o requerimientos que plantea el trabajo, y la capacidad de respuesta del trabajador. Por lo tanto, esas exigencias vienen determinadas por los requerimientos de la ocupación a realizar, o por su contenido de la labor, que a su vez depende de la información que debe tratarse o manejarse cuando haya una orden de parte de su superior, es decir, de la información que el individuo recibe en su puesto de trabajo y a la que debe dar respuesta⁷².

No obstante, esa exigencia tiene influencia por las condiciones en el que el trabajador desempeña su labor, en otras palabras, por los factores del entorno laboral como las causas del ambiente físico, los psicosociales y de la organización, y los relacionados con el diseño del puesto. De modo que los requerimientos del trabajo están determinados por el contenido de la tarea, García y Del Hoyo⁷³ hacen referencia a las exigencias de la labor a realizar por el colaborador, ya que depende de la información que el empleado maneja en su lugar de trabajo, donde implica que el cerebro recibe estímulos y que a su vez debe dar una respuesta, lo cual está relacionado con el ritmo de trabajo.

⁷² García Olga Sebastián y del Hoyo Delgado Maria Angeles. La carga mental de trabajo. [en línea]. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. p. 7. Consultado en diciembre. disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/96076/carga+mental+de+trabajo/2fd91b55-f191-4779-be4f-2c893c2ffe37>

⁷³ Ibid., p. 7.

Para Gamero, citado por Quirós Morales⁷⁴, los problemas de salud elevan los costos en las empresas, ya que estos problemas se pueden presentar en momentos donde más se requiere del personal para desarrollar las actividades. De manera que, algunas organizaciones prestan más atención a un dolor muscular, de huesos, de espalda, que al mismo estrés generado por el trabajo. Por esta razón, es indispensable dar mejores condiciones laborales al trabajador, para mantener una buena salud y generar bienestar psicológico, ya que un buen equilibrio hace que el empleado sea eficiente y eficaz en sus labores.

En cuanto a estudios sobre el estrés enfocados en el auditor, Wittayapoom citado por Loaiza y Peña⁷⁵, analizó desde la estadística descriptiva la relación de tres elementos: las funciones del auditor, la satisfacción en el trabajo así mismo la motivación con el nivel de estrés. En el resultado se dio a conocer que el nivel de estrés está relacionado con la presión por el tiempo, el cumplimiento de los protocolos establecidos, lo que permite la terminación del trabajo pero que afecta la calidad de los informes de auditoría, que como efecto disminuye la motivación por el ambiente poco favorable, creando en las relaciones laborales como en el ambiente organizacional consecuencias graves en los índices de productividad, de calidad y de salud mental del contador.

Con respecto a la sobrecarga laboral que puede generar estrés en el profesional, está el poco tiempo asignado para la entrega de actividades, poca seguridad que proteja al personal, falta de organización, los roces entre compañeros, supervisores, tecnología poco eficiente, sumado a esto en algunas ocasiones las malas condiciones laborales como: ruido, la temperatura del lugar, los turnos extendidos hacen que el empleado se sienta indispuesto o que surjan efectos negativos en su

⁷⁴ QUIROS MORALES, Diego Jose., Op. Cit., p. 67

⁷⁵ LOAIZA BETANCUR, Edilgardo Y PEÑA, Aura. Op. Cit., p. 29.

salud. Por lo que, el Contador podría ser uno de los profesionales que se enfrenta a las anteriores situaciones, qué como mencionan Loaiza y Narváez:

Aunque no tiene que realizar esfuerzos físicos importantes, su labor conlleva cierto nivel de carga mental a la hora de, por ejemplo, entregar reportes financieros y de impuestos. La presión aumenta cuando el requerimiento incluye temas tan complejos como el cumplimiento de normatividades locales e internacionales, y en ciertas fechas del año deben aumentar sus horas laborales por la sobrecarga de trabajo que exigen las diferentes áreas de la empresa⁷⁶.

Por esta razón puede verse afectada la salud del empleado, como es de saber que en la mayoría de grandes empresas se maneja altos volúmenes de información, haciendo que el trabajo sea más dispendioso que se debe cumplir con todas las tareas asignadas para entregar la información a tiempo.

Montoya y Posada, citados por Loaiza y Narváez manifiestan que, “los contables tienden a sufrir malestares en la columna, tendinitis además tenosinovitis*, también irritabilidad en los ojos o disminución de la visión, todo esto derivado de las posiciones, el uso del computador y del *mouse*”⁷⁷. Pero no solo esto afecta al profesional, en ocasiones puede verse involucrado la vida personal del mismo, ya que una de las cosas que tiene bastante importancia es el tema del conflicto trabajo-familia, puesto que el tiempo excesivo dedicado o demandado por el trabajo, la sobrecarga de funciones que realizan, en ocasiones las horas extras o trabajo llevado a casa, pueden generar un ambiente mucho más pesado en la vida familiar del profesional, por ejemplo poco tiempo para sus hijos y su pareja, ya que si ambos laboran, el tiempo para dedicar a su familia resulta muy poco. Así que el estrés que se puede llegar a generar en el trabajo por la carga laboral, de cierta manera no solo afecta a la persona como tal, sino que puede involucrar a su familia.

⁷⁶ LOAIZA BENTANCUR, Edilgardo y NARVÁEZ R., Juan D. Op. cit., p. 59.

* Inflamación del revestimiento de la vaina que rodea el tendón (el cordón que une el musculo con el hueso).

⁷⁷ Ibid., p. 59.

El contador, al igual que los demás profesionales de la ciencia de la administración desean mantener un buen estatus en la sociedad, tener un mejor sueldo, tener un mayor reconocimiento, por tanto, maneja un alto grado de estrés porque se somete a sacrificios importantes de su vida familiar y personal. De esta manera, el estrés puede provocar, depresión, malestar psicológico, falta de compromiso laboral, dolores articulares, problemas de insomnio, problemas gastrointestinales, entre otros problemas de salud.

Por consiguiente, es necesario que las organizaciones realicen cronogramas y hagan la debida programación de las actividades que deben realizar, para no generar la sobrecarga laboral, además se debe tener en cuenta la jornada laboral que debe tener el profesional, es necesario que se realice actividades que disperse la mente por medio de las pausas activas, se requiere de atenuar el estrés para que el empleado mantenga un buen equilibrio laboral y pueda ser eficiente, eficaz en su labor diaria, así como en la familia como en el entorno social.

Piñuel, citado por Loaiza, caracteriza al contador público entre las personalidades obsesivo compulsivas, diciendo que el perfeccionismo está implicado en la adicción al trabajo, por esta razón los rasgos de personalidad “perfeccionistas” puede llegar a darse el llamado workaholismo, que significa adicción al trabajo. Los autores antes mencionados relacionan estos rasgos con: “el perfeccionismo, la obstinación (terquedad), la reiteración (repetición de comportamientos), la perseverancia (tenacidad), la laboriosidad, la meticulosidad (la atención a los detalles), el coleccionismo, la rigidez y la intolerancia a la ambigüedad”⁷⁸. Según esto no está

⁷⁸ LOAIZA BETANCUR, Edilgardo. El ejercicio de la profesión contable en Colombia. Una mirada desde el paradigma contable del comportamiento basado en la conducta y el deterioro de la salud física y mental. En: Contexto N.º 02 | Enero -diciembre 2014 | Medellín - Colombia | pp. 158 | ISSN: 2346-3279. [En línea]. [Consultado: 02diciembre 2020]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551856273009>

lejos de la realidad del contador público, cuando se entra a detallar el comportamiento en el ejercicio de la profesión contable.

Ahora bien, la carga mental se determina por la cantidad de información, está asociado al trabajo intelectual, en el que el cerebro recibe información que para Aranguren este debe dar respuesta a las capacidades de “detectar la información, identificarla, decodificarla, interpretarla, elaborar las posibles respuestas y elegir la más adecuada, por último, emitir la respuesta”⁷⁹. Mondelo, citado por Aranguren, refiere que la “carga mental viene determinada principalmente por la cantidad de información que debe tratarse, el tiempo de que se dispone y la importancia de las decisiones”⁸⁰.

Es decir, son los procesos requeridos para realizar de una forma adecuada una tarea en un tiempo determinado para emitir una respuesta. Por lo tanto, en la carga mental inciden dos factores como: el primero es la cantidad y calidad de la información, es decir, que tan compleja es la información que recibe el profesional, el segundo factor es el tiempo, como la capacidad de respuesta a la información recibida, que, a su vez, estos están determinados por la edad del trabajador, nivel de aprendizaje, estado de fatiga, la motivación, el interés y la satisfacción que cada persona tiene al desarrollar sus funciones.

Los factores que determinan además de ser consecuentes de la carga mental, que anteriormente se tuvieron en cuenta son: “el contenido del trabajo, las condiciones ambientales, los aspectos psicosociales y organizativos, exigencias del trabajo, capacidad de respuesta, resultados del trabajo, rendimiento, consecuencias

⁷⁹ARANGUREN ÁLVAREZ, Williams. Carga mental en el trabajo. [En línea]. Sapineza organizacional, Vol. 1, núm. 1. 1, enero-junio, 2012. P. 11-12. Universidad de los Andes, Mérida, Venezuela. [Consultado: 21 de enero de 2021]. Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/326801/ntp_179.pdf/8ab5f66a-8a0d-4a8c-b096-eda49e55e048

⁸⁰ Ibid., p. 10.

laborales, factores personales y condiciones extralaborales”⁸¹. Es por lo anterior, que la carga laboral es un tema importante a tener en cuenta dentro de una organización, ya que antes de realizar las labores se debe prevenir mediante la planificación en el ritmo de trabajo, el ambiente laboral, la realización de pausas activas todo con el fin de evitar detrimentos en la salud de los empleados.

Así mismo, es importante considerar la carga laboral, como uno de los grandes factores que afectan a la salud de los profesionales, ya que son factores que generan fatiga al trabajador por las exigencias y el tiempo dado para el desarrollo de las actividades, por lo que es conveniente mejorar las jornadas laborales, disminuir las largas horas en el trabajo, evitando así el cansancio, mejorando las condiciones laborales como el ambiente de trabajo, la seguridad laboral, clima laboral, la satisfacción salarial, formación profesional continua, la participación del empleado ante cualquier actividad, permitir la buena relación laboral pero sobre todo manejar una buena comunicación en el ámbito organizacional.

Como se había mencionado anteriormente, los factores psicosociales dependen de la situación laboral de un trabajador dentro de una organización, ya que tiene que ver con la realización de las tareas, estas a su vez afectan el desarrollo de las mismas, así como a la salud de los profesionales que las condiciones de trabajo pueden ocasionar estrés. Los factores psicosociales pueden tener un impacto positivo en el desarrollo individual de la persona, y negativo, cuando causan perjuicios en la salud así mismo en el bienestar del individuo.

Por lo tanto, se da a pie de hablar de los “factores de riesgo psicosocial o fuentes de estrés laboral que tienen el potencial de causar daños psicológicos, físicos o

⁸¹ NOGAREDA CUIXART, Clotilde. La carga mental del trabajo: definición y evaluación. [En línea]. Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo. Ministerio de trabajo y asuntos sociales España. Centro nacional de condiciones de trabajo-Barcelona. P. 3. [Consultado: 21 de enero de 2021]. Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/326801/ntp_179.pdf/8ab5f66a-8a0d-4a8c-b096-eda49e55e048

sociales a los individuos, por lo que son agentes capaces de deteriorar la salud de las personas durante el desempeño de su trabajo e incluso fuera de él⁸². Ya que en la actualidad estos riesgos laborales son las principales causas de enfermedades y accidentes laborales.

Para Moreno y Báez⁸³, los factores de estrés psicosociales implican, tensión, adaptación al estrés y se convierten en factores de riesgo, estos factores son: el *contenido del trabajo*: en el que se da los ciclos cortos de trabajo, el bajo uso de habilidades, e incertidumbres en lo laboral. *La sobrecarga laboral* implica exceso de carga laboral, alta presión por entregar informes a tiempo. *Los horarios*: las largas jornadas laborales, los cambios de turnos, la falta de flexibilidad laboral. El *Control*: la baja participación en la toma de decisiones, el bajo control en la sobrecarga laboral en los colaboradores. *Ambientes y equipos*: las malas condiciones e inadecuados equipos de trabajo o tecnológicos, así mismo la escasa luz y los altos ruidos.

Del mismo modo, están los factores como: la *Cultura organizacional y funciones*: implica la falta de comunicación, falta de apoyo de los compañeros. *Relaciones interpersonales*: conflictos entre compañeros, poca relación con los jefes, el aislamiento. *Rol en la organización*: antigüedad en el puesto de trabajo, las responsabilidades entre compañeros. *Desarrollo de carreras*: la poca remuneración, la falta de seguridad social, poca promoción de la profesión. *Relación trabajo familia*: implica los problemas familiares así mismo la falta de apoyo. Por último, la *Seguridad contractual*: incertidumbre laboral, precariedad en el trabajo, la remuneración muy insuficiente. Lo anterior complica la salud psicológica, así como

⁸² GIL-MONTE, Pedro R. Algunas razones para considerar los riesgos psicosociales en el trabajo y sus consecuencias en la salud pública. [En línea]. Unidad de investigación psicosocial de la conducta organizacional-UNIPSCO. Universidad de Valencia. Rev. Esp salud pública; 83: 169-173. N°, 2-marzo-abril 2009. P 169. [Consultado: 28 enero de 2021] Disponible en: <https://www.scielo.org/pdf/resp/2009.v83n2/169-173/es>

⁸³ MORENO JIMENEZ Bernardo y BÁEZ LEON Carmen. Op. Cit., p. 9.

también las relaciones de los profesionales o empleados de una organización con las demás personas.

Teniendo en cuenta que para Moreno y Báez los “riesgos psicosociales, a diferencia de los factores psicosociales, son hechos, situaciones o estados del organismo con una alta probabilidad de dañar la salud de los trabajadores de forma importante, dichos riesgos son, contextos laborales que dañan la salud física, social o mental en el trabajador”⁸⁴, por lo tanto, dichos factores son los menos dañinos para la salud del empleado lo pueden afectar de una forma positiva o negativa, en cambio, los riesgos psicosociales laborales son los que con frecuencia producen daño a la persona y habitualmente afectan a la salud.

Álvarez y Guerra⁸⁵, exponen que los riesgos psicosociales poseen tres variables que comprenden aspectos intralaborales, extralaborales e individuales. Siendo los primeros, todos aquellos factores que se producen dentro del contexto laboral, es decir lo relacionado con el ambiente físico; mientras que los extralaborales son aquellos que surgen por fuera del contexto laboral pero que se encuentran ligados a la persona como al lugar donde trabaja, en otras palabras, son los factores macrosociales y microsociales, que se refieren al ámbito cultural, problemas sociales entre otros, por último las características individuales que son exclusivas del trabajador, de su historia de vida y de aprendizaje. De acuerdo con lo anterior, entonces es necesario identificar los riesgos psicosociales implicados por la carga laboral, en contadores públicos que laboran en firmas multinacionales de auditoría.

⁸⁴ Ibid., p. 17.

⁸⁵ ÁLVAREZ RAMÍREZ Adaneys, GUERRA TESTA Jesús Roberto. “Conflicto trabajo-familia: Riesgo Psicosocial y Salud Laboral”. [En línea]: Revista Académica e Institucional, Páginas de la UCP, N° 92 (Julio-diciembre, 2012); p. 54-55. [Consultado en diciembre del 2020]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4897687.pdf>

3. IDENTIFICACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES IMPLICADOS POR LA CARGA LABORAL EN SEIS (6) CONTADORES PÚBLICOS QUE LABORAN EN FIRMAS MULTINACIONALES DE AUDITORÍA EN LA CIUDAD DE CALI

Los riesgos psicosociales implicados en la carga laboral se generan por el estrés, agotamiento, sobrepeso y mal genio, “los riesgos psicosociales son el estrés, la inseguridad laboral, el burnout o el desgaste profesional son formas de estrés crónico que por su globalidad afectan a la totalidad de la organización del propio estilo de vida personal o profesional. Tanto unos como otros afectan a la globalidad del funcionamiento del trabajador, a los niveles de seguridad personal y cursan con trastornos adaptativos”⁸⁶. De esta manera, las personas que trabajan en firmas multinacionales de auditoría están más expuestas a experimentar situación de estrés laboral, debido a la alta carga de trabajo que se maneja en la firma.

Los riesgos psicosociales de acuerdo con Gil-Monte⁸⁷, son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo, por lo tanto, los agrupa en cinco áreas: las formas de contratación laboral, el envejecimiento de la población activa y retraso en la edad de jubilación, intensificación del trabajo, fuertes exigencias emocionales en el trabajo, desequilibrio y conflicto entre la vida laboral y personal.

Cabe resaltar que en las firmas de auditoría el nivel de exigencia es alto, además que se debe dar cumplimiento con los estándares internacionales de auditoría

⁸⁶ MORENO JIMÉNEZ Bernardo, BÁEZ LEÓN Carmen. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. [En línea]. Ministerio de trabajo e inmigración, Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo, Universidad Autónoma de Madrid. Nipo 792-11-088-1. Madrid noviembre del 2011. P, 21. [Consultado: 6 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas>

⁸⁷ GIL-MONTE, Pedro R. Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Rev. Perú. med. exp. salud pública. 2012, vol. 29, n.2, p. 238. ISSN 1726-4634. [En línea]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012&lng=es&nrm=iso.

donde no distingue entre empresa grande o pequeña, por lo tanto, el trabajo es el mismo para ambas empresas. Así mismo, el entrevistado 1 menciona que el compromiso es muy grande porque no está solamente en juego la tarjeta profesional de un contador si no de alguien más, es ahí donde se da más el estrés, además dice que, los causantes de los factores de riesgo en la profesión contable son: la carga mental, la presión del cumplimiento de los requerimientos del estado y la presión social

Es cierto que las características de la tarea pueden provocar sucesos que afectan la integridad del empleado, como es la alta carga laboral, la monotonía, el desarrollo de aptitudes, la alta responsabilidad y el estatus social por un mejor prestigio tanto personal como de la organización. De esta manera, se observó que en las entrevistas los contadores coinciden en mencionar que el estrés es muy alto para las personas que trabajan en firmas multinacionales de auditoría, y que es superior al de los profesionales que laboran en otras empresas diferentes a las firmas, porque la dinámica de las firmas exige mayor dedicación, mucho tiempo laboral, dado que existe mucha responsabilidad con la información, por esta razón la política de toda firma es que sus empleados deben ascender para no ser despedido. Aclara el entrevistado 1 que todo empleado debe contar con sus aptitudes y actitudes, para laborar dentro de firmas auditoras, pues la falta de aptitud como profesional hace que te trasnoches y si no hay conocimiento de Excel o Word, o en ocasiones no saben escribir, todo hace que el trabajo sea más duro, es decir es mayor el estrés.

En lo que respecta, las características de la organización como, el desarrollo de la carrera, el estilo de liderazgo, la información organizacional, y las relaciones interpersonales, la entrevistada 2 cuenta:

A veces suele ser un poco pesado el trabajo, por razones como la actitud de los jefes con los empleados lo que genera tensiones, escasea un poco la calidad humana. Además, prima la competencia personal, dado que todo el tiempo te están evaluando, la premisa es que todo el tiempo vayas ascendiendo. Así mismo el entrevistado 6 menciona que, es un poco pesado el trabajo porque el tiempo es tan corto para entregar trabajos, es por esta razón que experimentan mucho estrés. Y a veces los

jefes se les olvidan que también tuvieron que pasar por allí, y piensan que somos máquinas que no comemos y no dormimos, se pierde el sentido humano (...), además siempre están rotando a la gente y todos no trabajan o responden lo mismo, por lo tanto, se genera la carga laboral porque no tienen el equipo que uno quisiera tener.

En cuanto a las características del empleo, que depende de las condiciones físicas que la empresa otorgue al trabajador, el salario, y la estabilidad laboral, los contadores mencionan que dichas condiciones pueden tener una influencia significativa en la salud del trabajador y que pueden generar carga laboral donde los empleados refieren que debe haber grado de satisfacción y comodidad para ejercer sus funciones.

El entrevistado 4 cuenta que las condiciones físicas, para un empleado de una de las multinacionales depende del rango que tenga el auditor, lo ubican en buenas oficinas y propias, pero depende del cliente que empresa tiene, por ejemplo, una empresa de logística te localizaba en el fondo con una silla rimax, o al lado de una cafetera, la firma le otorga las herramientas necesarias y los capacitan.

Por otra parte, el entrevistado 1 relata: las condiciones físicas en época de pandemia, me afectaron, ya que tocaba trabajar desde casa, ser el hogar la oficina de trabajo, afectó todo en cuanto a no tener un lugar ergonómico para atender el trabajo, teniendo que trabajar desde el comedor de la casa, lo cual se le sumaba distractores externos, como ruidos. (...) lo que más odiaba del trabajo presencial era la ropa formal que debía usar, me parece ridículo, en cuanto la mujer me parece incómodo y preocupante el uso de tacones.

Es decir, las exigencias de las empresas generan descontento e inconformidad porque alteran incluso la identidad, los gustos y las preferencias personales.

Entre los riesgos psicosociales se encuentra que el contador público debe considerar la planificación y gestión del tiempo, porque es el mecanismo de planear y ejecutar las horas para las diferentes actividades, si todo se organiza quizá haya mayor eficiencia y eficacia en las labores. Por lo que la planeación del tiempo de trabajo debe tener en cuenta el tiempo laborado, las vacaciones, capacitaciones, y recreación que la empresa le brinda al empleado y va dentro de esa gestión. El entrevistado 1 menciona que:

Cuando se inicia a laborar en una firma multinacional de auditoría se maneja mucho estrés, se sacrifica tiempo o salarios, sobre todo cuando uno inicia a laborar. El primer

estrés es el del salario, ya que las firmas pagan poco, ya no dan beneficios como antes, son muy rígidas en su estructura y en su hacer, además las horas del contrato no se cumplen realmente, es decir, los horarios son más extensos, por lo que se afecta salario u horas por el tipo de contrato, es ahí donde empieza el trabajo llevado a casa, porque el tiempo en la empresa no da para terminar.

Complementado lo anterior, el entrevistado 5, menciona que:

La asignación de las horas de un contrato no se lleva a cabalidad, entonces se debe involucrar tiempo propio, trabajar en las noches, reunirse con los clientes los sábados, recibir correos los domingos, por lo tanto, la asignación de los tiempos no es la más adecuada, ese es el mal de toda firma, ya que se estructura mal el presupuesto en la búsqueda de la rentabilidad y eficiencia, se asigna muy pocas horas a las categorías. Los recursos no son lo suficientes porque las horas no son razonables. Ya que si se asigna ochenta horas a un cliente solo se utiliza sesenta horas, porque las horas restantes se ocupan para resolver cosas de otros clientes.

Además, el entrevistado 6 señala que, los horarios en realidad son mucho más largos que los que están establecidos en los contratos, hay temporadas donde solo puedes dormir tres o cuatro horas, porque tienes que cumplir con los objetivos. y la entrevistada 2 dice que, en temporada de cierres que es en los cuatro primeros meses del año se trabaja de 7:00 am a 08:30 pm aproximadamente, otras veces al final de los cierres los horarios son hasta tipo 03:00 am. Así mismo, la entrevistada 3 menciona que, aunque los horarios son de 09:00 am a 06:00 pm, cuando estamos en temporada de cierre ingresamos a las 07:00 am hasta 01:00 am o 02:00 am de la mañana, pero llegas a la casa y no duermes, sino que sigues para terminar cosas pendientes que no pueden posponerse, y lo que duerme es muy poco.

No obstante, aclaran todos que los horarios en el nivel gerencial se manejan mejor, pero todo depende del cliente, si este inicia labores a las 06:30 am se debe iniciar junto con ellos. Hay clientes que trabajan 7 horas al día, así como hay otros que trabajan 9 horas, pero el auditor reporta 8 horas diarias. Por esta razón, el entrevistado 1 menciona que, no comparte que las firmas sobre todo de las **Big Four**, no respetan días de descanso, ni fines de semana, se debe tener aptitud y actitud, hay mucha explotación.

La entrevistada 2, afirma que:

Las firmas antes tenían varios atractivos por beneficios como bonos, los aumentos de los sueldos eran más significativos, tenían medicina prepagada, convenios, aparte de que colaboraban en la recreación, se tenía anteriormente libre el tercer viernes de cada mes para ir a tomar unas cervezas, pero ya todo esto cambio, por esta situación algunas personas renunciaron en mi caso mi objetivo no está ligado a factor salarial o estatus que una empresa me pueda brindar donde sacrifico tiempo y tranquilidad, mi

objetivo era otro, la comodidad y flexibilidad que me pudieran dar, a veces las empresas dejan de un lado el sentido humano.

Respecto al tiempo de las vacaciones, muchas veces se ve afectado porque no son disfrutadas como debe ser, pues según el entrevistado 5, Se le han cancelado vacaciones porque salen trabajos especiales, un 17 de diciembre salía de vacaciones, pero un cliente requería que le resolviera un tema de estados financieros y que se cerrara el tema, entonces la cuestión era si vas para vacaciones llévate el computador, debes de atender reuniones, hacer trabajos, estar pendiente. Por lo que el 17 de agosto del 2021 salgo a vacaciones y ya tengo el total de 14 funciones por hacer, y las quiero dejar todas listas para evitar que me vuelva a pasar lo mismo, porque estoy seguro que estando allá y sin llevar computador me van a llamar los clientes, van a llamar para firmar algún impuesto.

Por lo que comentaba, si sucede alguna renuncia, van a recurrir a mí por lo pendiente, por más que envíe correos de que estoy en vacaciones no es tenido en cuenta ese tema (...), es el ejemplo claro de que, si el jefe se va de vacaciones debe trabajar desde donde esté, debe atender reuniones que le piden los clientes, el trabajo hecho en vacaciones no es remunerado, es la milla de más que el empleado da a la firma.

El entrevistado 4 cuenta que el tema de las vacaciones es complicado si pedía un día es para hacer lo que necesitaba y volver al siguiente, ya que cumplir con mis vacaciones es complejo, por ejemplo, cuando era época de cierres desde enero hasta abril o mayo, nadie salía, por el contrario, antes contratan más gente. De pronto podía salir, siempre y cuando no coincidiera con el trabajo. Para el entrevistado 6 afirma que, se vuelve más terrible el pensar salir un viernes con los amigos después de la jornada laboral a divertirse un poco, está mal porque tiene responsabilidad con el trabajo.

En cuanto a los beneficios que brinda la firma de auditoria la entrevistada 3 dice que:

Cada tres meses evalúan el cumplimiento de los objetivos y al final del año promedian y dependiendo del puntaje te dan un bono como incentivo. También menciona que (...) se siente satisfecho, aunque a veces un poco de preocupación debido a que todo el tiempo están evaluando y a veces se siente miedo por no poder con las cosas nuevas que van saliendo. Por otra parte, en las capacitaciones te tienen en cuenta, para evaluar cosas de la firma y cosas de la misma empresa y de esa manera poder mejorar, además la empresa brinda todas las herramientas necesarias para poder trabajar y todos los eventos que ofrecen son virtuales.

Otro tema que es tenido en cuenta por lo empleados y que motivan para continuar laborando en la empresa son las fechas especiales, es así como el entrevistado 4 relata las fechas especiales, como en los cumpleaños, te hacían llegar una toalla de mano, vasitos, agenda, se realizaban celebraciones en la oficina, en la finca del socio. Pero en algunas ocasiones en cumpleaños de otros compañeros no me gustaba ir porque no había ese feeling con los compañeros.

La satisfacción laboral es muy importante, porque de lo contrario van a parecer descontentos, inconformidades e incomodidades y el resultado del trabajo depende de si un empleado se siente a gusto en la empresa, por tanto, la satisfacción del profesional depende de aspectos determinados en la organización y de cómo la empresa brinda las herramientas necesarias, es así que el entrevistado 5,

Siento que es el momento preciso de hacer un cambio, porque el tiempo dedicado ya es suficiente, siento que el cambio es necesario, llevo 12 años laborando en firmas, tres años como supervisor, dos años de gerente y la responsabilidad es la misma lo que cambia es el salario, son cinco años de gestión de clientes, que viendo desde la estructura de la firma siento que ya no hay más para donde ascender, ya que por encima está el socio, y deberán pasar muchos años para llegar allá. Desde el punto de vista veo necesario hacer un cambio tanto profesional, como de lo que quiero, deseo hacer un posgrado para ser más competente en el mercado, me siento bien en el lugar donde estoy, pero a la vez mal por no poder ascender.

Lo anterior son situaciones que no han sido manejadas de la mejor forma administrativamente, por lo que ha tenido inconformidades, por situaciones en las que no ha estado de acuerdo, debe de asumir decisiones e instrucciones que les dan, es por eso que se siente con la necesidad de dar un cambio.

Es así, como la organización del tiempo de trabajo, depende del tipo de jornada laboral y duración de la misma, de si los empleados trabajan los domingos y festivos, o si por el contrario sus horarios son respetados, estos son motivos para que un empleado se sienta satisfecho o no donde labora, aparte de eso es necesario revisar si le brindan lo adecuado para realizar eficientemente sus labores.

3.1 Riesgos psicosociales emergentes en el trabajo

En este apartado se describe la forma de contratación de los contadores públicos que trabajan en firmas multinacionales de auditoría, la estabilidad laboral, los cuales pueden implicar un aumento en los niveles de estrés y ansiedad de los empleados. Por ello, en lo que respecta a los contratos de las firmas multinacionales de auditoria son a término indefinido.

El entrevistado 1 expresa que está satisfecho con su trabajo, siente que es una parte muy esencial de la firma y del socio, siente que es parte del costo, aunque los despidos son relativos, no le preocupa que lo vayan a despedir, no ha tenido problemas con nadie, ni le gustaría tenerlos, cuenta que en la pandemia se mantuvieron contratos, pero los salarios estuvieron congelados, que, de alguna forma afecto en su momento, pero agradece que no le toco salir a buscar trabajo. Entonces, esta manera positiva de entender la labor se reafirma con la idea de una buena gestión, que depende de una buena administración, aparte de tener un cronograma de actividades definido que el empleado lo conozca y que se respete, escuchar los empleados y hacer mejoras cuando sea necesario.

El entrevistado 4 refiere que no se respetaba las horas laborales, pero él no veía problema trabajar desde temprano, o varias horas, lo que hizo renunciar a las firmas de auditoría fue la mala relación que había, el mal ambiente laboral. En algunos casos, los empleados han decidido y otros han pensado en renunciar al trabajo ya

que les ha causado problemas de salud y les ha generado estrés, por las extensas horas laborales, ya que para la entrevistada 3, menciona que ha considerado renunciar por el exceso de carga laboral y las extensas horas laborales si he pensado en renunciar, pero cuando baja un poco la carga laboral cambio de opinión, diciéndome que es solo por un tiempo, que además es una vez cada año y si renuncio creo que es difícil encontrar otro empleo porque hay mucha competencia, personas mejores preparadas. Pero la entrevistada 2, decidió renunciar porque llevaba dos años de asistente gerencial y no había espacio para seguir ascendiendo, era mucho el personal que estaban trabajando en la empresa por lo tanto la competencia era alta.

En cuanto al periodo laboral extenso en las firmas de auditoría, los auditores exponen que el tema de la jubilación es un poco complicado con las firmas, ya que ven estas como si fuera una academia donde van a reforzar saberes y ser más crítico, analítico y mejor capacitado ser competitivos ante el mercado laboral. Por ejemplo, para el Entrevistado 1 Jubilarse en una empresa no creo que pase, hay que buscar algo de tener por otra parte de donde echar manito, hay que trabajar para matar deudas, ya porque se quiere tener carro, casa, diplomado etc.

Algunos auditores dicen, que las firmas son empresa que pueden cumplir con el requisito de ser una escuela de conocimiento y capacitación, que para el entrevistado 4 afirma que:

Las firmas pueden cumplir con la idea de ser una escuela de formación, que cumplen con una parte, ya que no se puede llegar sin los conceptos claros que da la universidad, las firmas buscan mucho el estudiante de la universidad del Valle porque la academia es muy buena, pero en lo práctico en las firmas se aprende mucho, porque si no conoce lo lee y aprende, o pregunta y aprende, la empujaste y aprende, pero de que aprende aprende, cuando ya sale de firmas ya hay un bagaje bastante amplio de cómo funcionan las cosas y cómo las puede aplicar a empresas futuras que vayas a ir.

Por otra parte, complementando al entrevistado 4, el entrevistado 5, menciona que:

Las firmas son escuelas de formación en aspectos técnicos de auditoría y contabilidad e impuestos, se procura vincular para las primeras categorías de estudiantes o

profesionales recién graduados, con experiencias muy pocas para empezar a ejecutar todo el proceso de formación en ella y que hagan la carrera o se inserten la parte de formación de las firmas. Hay asistentes que no cuentan con el conocimiento suficiente y con las herramientas, hay firmas que cuentan con niveles de capacitación por categoría, las grandes son de autoestudio y deben de cumplir con ciertas horas de capacitación propia, se debe sacar el tiempo para certificarse, si no cumple no puede avanzar en lo requerido en el crecimiento de la firma.

Para el entrevistado 5 el tema de la jubilación, es complejo.

Pues pensionarse en Colombia es cada vez más complicado, las expectativas cada vez son más lejanas, no se sabe que pasara con lo de la reforma pensional y cuando sea radicada, no se sabe si estará en el periodo de transición, o dentro de la cobertura de la nueva ley o entraría en las personas nuevas. Las firmas no son para pensionarse sino para formarse hasta cierta edad, y que no debería superar en mi opinión los 40 años a menos que quiera hacer carrera de socio y salir a buscar otro proyecto.

Así mismo el entrevistado 6 y 2 dan su opinión y coinciden en que lo ideal es apuntar a otros medios económicos y ahorrar para la vejez para garantizar tranquilidad y lograr la jubilación.

En lo que respecta la intensificación del trabajo, ha conllevado a altos grados de estrés y enfermedades que ha hecho ausentar a la persona del trabajo, a sentir temor por ser poco eficiente, lo que implica repercusiones negativas en la salud del trabajador. Es así como el entrevistada 2, relata que llegó un punto donde inicié a cuestionarme qué tanto tenía que aguantar las largas jornadas laborales, solo por el beneficio económico o el reconocimiento y no tener tiempo para mí misma y para mi familia (...) conocí casos donde compañeros sufrieron parálisis en el rostro, otros debido a la carga emocional por el trabajo, provocaba que lloraran cuando llegaban a su casa.

El entrevistado 1, cuenta su anécdota, cuando laboraba en una firma, estaba en cierres y no entendía nada de lo que tenía que hacer. Entonces debía de reunirse con el cliente, tenía una moto, pero el estrés del trabajo lo afectó y al conducir no tuvo precaución de tanto renegar, tanto así que se accidento con un carro, por no tener el debido cuidado y manejar el estrés que tenía, cayendo en un hueco en la

vía, afectando la clavícula, y la muñeca, le tocó ausentarse dos meses a causa del accidente.

El estrés se puede manifestar de distintas maneras en las personas, para algunos puede ser un poco llevadero y otros les afecta más su vida personal, es el caso del entrevistado 4, comparte su experiencia diciendo:

Manejo el tema de estrés y depresión, soy un poco más relajado, pero siento dolor de cabeza, presento trastorno de sueño porque paso muchas horas trasnochado para cumplir con el objetivo, irme a dormir a las 03:00 am, y levantarme a las 07:00 am para ir a trabajar, entonces se va sintiendo el cansancio acumulado. Llego un punto o a un tope donde uno dice ya no más. Pero al mismo tiempo uno asciende y se le pasa, pero no es que la carga laboral baje, por el contrario, ya no se hace parte operativa sino parte comercial en la empresa, dejar de hacer una prueba, pero ya toca encontrar un nuevo cliente, esas responsabilidades no hace que baje el estrés sino hace que permanezca a medida que avanzas.

Las fuertes exigencias emocionales en el trabajo traen consigo sentimientos mayores por la exigencia de alcanzar algunas metas, y el desequilibrio conflictivo entre la vida personal y laboral implicando la familia con el trabajo llevado a casa y a esto se suma la pandemia Covid-19 que desencadenó el teletrabajo, convirtiendo el hogar en oficina. Para algunos empleados el trabajo en casa resultó muy complicado por la cuestión de la familia, para otros fue mucho más ventajoso. Por lo que el entrevistado 4, agregó que es mejor trabajar en la oficina dado que está más adecuado para desarrollar las demás actividades.

En cuanto al trabajo en casa por la pandemia para la entrevistada 3 relata que: Fue una experiencia nueva para todos, entonces de alguna manera era todo más controlado por los jefes, pero a medida que fue pasando el tiempo fue mermando el control porque veían que los empleados si respondíamos al trabajo. Si hay que cumplir con el horario, pero no te presionan porque saben que tienes que reponer el tiempo que te tomaste en la noche, y de cierta manera ha sido una estrategia para retener a los empleados para que se sientan un poco más libres. También tienen la política que después de las 6 pm los jefes no te pueden escribir ni pedir cosas del trabajo, eres consciente de que debes trabajar, pero ya no se siente la presión. Además, concluyó también, otra ventaja es que se puede estar más cómoda en casa sin maquillaje, ropa ligera, sin tacones porque son los que más cansan y molestan. La presentación personal es muy importante para la firma. Pero en realidad es incómodo más para las

mujeres porque todo el tiempo tienen que usar tacones, lo cual en las noches termina con cansancio, dolor en los pies y espalda.

El entrevistado 1, aclara que, en la pandemia, la casa, los hijos, es muy difícil porque se debe estar pendiente de los niños, de subir las tareas a la plataforma estudiantil, atender las cosas de la casa y lo laboral, fue una cuestión muy complicada, que toco con mi pareja ayudarnos para sacar todo adelante.

El entrevistado 5, dice que el trabajo desde casa no lo afectó mucho, ya que decidió no tener hijos, además de que es genial el trabajo desde casa, más que presencial. Una anécdota de un amigo mío auditor de firma multinacional, y que ha laborado incluso en otros países, y su esposa también trabaja en firma multinacional de auditoría, pues con su hija ha sido difícil el trabajo desde casa por la intermitencia, la ineficiencia, el estrés, de mamá, papá en reunión y el deber de atender la nena al mismo tiempo se han generado muchas implicaciones.

De esta manera, se encuentra que hay preocupación generalizada entre los contadores públicos por el exceso de carga laboral, las responsabilidades y las exigencias, el exceso de tiempo dedicado a los compromisos laborales, el poco estímulo y motivación de las empresas y organizaciones al mejoramiento del ejercicio profesional. Destacan que el uso del tiempo para actividades personales, familiares y con amigos es escaso, tanto para la diversión, la recreación, como para cumplir con tiempos de descanso obligatorio. Respecto al desarrollo de su vida en la edad de jubilación se encuentra incertidumbre, es algo que se desea, pero al parecer inalcanzable.

4. LOS EFECTOS DE LA CARGA LABORAL EN LA SALUD, EN EL ÁMBITO FAMILIAR Y SOCIAL DE LOS CONTADORES PÚBLICOS QUE LABORAN EN FIRMAS MULTINACIONALES DE AUDITORÍA EN LA CIUDAD DE CALI.

El trabajo es indispensable para poder sobrevivir ya que es el medio para obtener fuentes de ingresos, además es un elemento por el cual se establece unos tiempos de cumplimiento de labores y otorga una etiqueta profesional. No obstante, si el trabajo absorbe gran parte del tiempo y las condiciones laborales no son adecuadas, a largo plazo la salud se verá afectada, tanto a nivel físico como mental. Puesto que en muchas ocasiones se trabaja horas extras, sacrificando otros aspectos de la vida personal y al mismo tiempo afectando a nivel emocional, psicológico y físico. Por estos motivos es importante conocer los efectos de la sobrecarga laboral, los cuales se presentarán a continuación:

4.1 Efectos en la salud de los contadores públicos por la carga laboral

El nivel de exigencia y responsabilidad que enfrentan los contadores públicos es alto, debido al gran volumen de información que manejan estas firmas multinacionales, de tal forma que los empleados terminan padeciendo de dolores fuertes de espalda, dolor de cabeza, dolores musculares, fiebre, sobrepeso debido al desorden alimenticio, trastorno del sueño, dolor y calambres en las piernas por el uso de tacones en el caso de las mujeres, lumbalgia y en casos más graves debido al estrés parálisis facial.

Es así como el entrevistado 4 relata que,

Debido a tanto estrés acumulado, antes de pandemia me dolía la espalda un día me iba a levantar de la cama y no pude, me bajaron en camilla y desde la unidad me llevaron a la clínica para que me colocaran un relajante muscular, todo eso era un proceso de acumulación, de presión, de tensión y estrés, que en lo particular se me acumula en la espalda, y en la sexta cervical de la columna se me calienta horrible, por lo anterior, trabajo la situación del estrés mentalmente y ha mejorado mucho.

Después de esto, estuve en terapia ocupacional por la cantidad de horas sentado en un escritorio y se reportó la incapacidad, pero no faltó que me llamaran para

temas laborales, son cosas que se salen de la misma firma como de que la firma le dé su propia solución, por lo que son los clientes que llaman o envían correos, de los 100 correos, 80 son clientes, de las 50 llamadas 45 son de los clientes. El cliente no llama a la firma si no que lo hace directamente a uno como auditor.

Así mismo, el cambio de personal a cada rato, por despido o simplemente porque renuncia la persona, causa zozobra entre los demás compañeros, es así como el entrevistado 4 cuenta que, hay un mayor estrés por tanta rotación del personal, conocí un caso donde un compañero recién llegó de vacaciones, en el que no le sirvió llegar tan descansado, porque se encontró con una mayor preocupación en el que era el despido de uno de sus compañeros y tenía que organizar y ponerse al frente de todo, lo que le ocasionó un fuerte dolor de espalda.

Por otra parte, se identifica la situación a la que se enfrentan los empleados cuando se exponen a extensas jornadas laborales, provocando deterioro en la salud como es el caso de la entrevistada 2 cuenta que, el estrés me generó tics en un ojo por casi dos meses, debí recurrir al optómetra para que fuera chequeado mi problema, una de las causas según esto, es por las largas horas expuesta a la luz de la pantalla del computador y el aire acondicionado. Además, aumento de peso, pues atribuido a la mala alimentación en las temporadas nocturnas además de molestias estomacales por gastritis. También menciona que la carga laboral produce cansancio físico, el uso de tacones ocasiona dolor en las piernas y calambres, a esto se le atribuye dolor en la espalda, incomodidad por el uso de atuendos. Por lo que la entrevistada recomienda que los jefes deberían ser más flexibles con el tema del uso de tacones en las mujeres, para estar más cómodas en el lugar de trabajo.

Si bien es cierto, los riesgos psicosociales son condiciones presentes en situaciones laborales que están relacionadas con la organización, su medio ambiente, la satisfacción y sus necesidades. De tal forma la entrevistada 3 sostiene que, en el año hay épocas donde hay mayor carga de trabajo, lo que genera mucho estrés,

por ende, lloras, siente ansiedad por comer, provocando aumento de peso, además gastritis, migraña por la falta de sueño, porque no se duerme bien, también sientes que ya no quiere trabajar más, se entra en un estado de mucho estrés. Se siente frustración por todas las cosas que se deben hacer y el tiempo es corto.

4.2 Efectos en el ámbito familiar de los contadores públicos

En lo que respecta al ámbito familiar se puede identificar que existen situaciones que afectan negativamente a la persona y que también se ve retribuido en la familia, en algunos casos los contadores han vivido situaciones que emocionalmente les afecta. Cabe mencionar, que en el ámbito laboral se atribuyen unos factores ambientales y motivacionales pertenecientes a la teoría de Herzberg, donde las condiciones de trabajo pueden generar insatisfacción o satisfacción, en lo que respecta al contexto laboral y las condiciones que brinde la organización, para realizar las labores por el cual el profesional fue contratado, por ende cuando el trabajador no se siente satisfecho totalmente y existen causas que influyen en su vida laboral termina por afectar de cierta manera su vida personal, ya que resulta difícil separar una de la otra, puesto que se posee sentimientos como seres humanos.

Por consiguiente, la entrevistada 2 dice que

Trabajar en firma requiere de jornadas de 10 a 14 horas al día, por lo que deja de compartir los fines de semana con la familia, dejar de un lado las reuniones especiales en familia (...) existen casos de separación de pajas, dado que por el exceso de trabajo no les quedaba tiempo de compartir, lo que implicó la separación de ellas (...) llega uno a un punto donde inicia a cuestionarse que tanto tenía que aguantar, además las largas jornadas laborales, solo por el beneficio económico o el reconocimiento y no tener tiempo para sí misma y para la familia.

Del mismo modo, el entrevistado 6 coincide con que, las Jornadas laborales extensas no dejan espacios para compartir con familia y amigos por falta de tiempo, debido al trabajo. Lo que provoca inconformidad con el estilo de vida que se está llevando en ese momento, el no poder compartir con la familia, el hijo o los amigos

es muy duro. En algún momento había problemas con la madre de mi hijo por no poder compartir con él en algunos eventos, lo que llegué a sentir desilusión.

Así mismo, la entrevistada 3, afirma que llegué a tener inconvenientes por la falta de tiempo para dedicar a mi hija y mi esposo, afortunadamente se logró un acuerdo y buscar una solución. Pero compartir con la demás familia es totalmente difícil, desde hace ocho años más o menos, no he podido festejar los cumpleaños con mi madre el día que es por el trabajo, ya que ambas cumplimos el mismo día.

Se puede describir que otra situación que se vivió, que aún se vive y que afectó a los trabajadores y no estaba prevista fue el tiempo de pandemia, porque para los trabajadores de firmas auditoras en algunos casos tuvo sus ventajas, en cuanto al desplazamiento a los lugares de trabajo y estando más cómodos en cuanto a la vestimenta, mejorando la alimentación, teniendo menos gastos en transporte, pero la responsabilidad con el trabajo seguía siendo igual, aunque para algunos no les resultó tan favorable el trabajo desde casa.

Así, para el entrevistado 1 relata que:

La pandemia al trabajar desde casa nos tocó junto con mi esposa que también es auditora, laborar desde el comedor, causando enfermedad en la espalda, mi esposa le tocaba muy duro porque no le perdonaban ni en las noches, en el cual tenía que atender reuniones. Al tener muchas horas laborales no solo implica alejarse de la familia sino además enfermarse, se pierde las habilidades de socializar, ya que la mente está en la firma, en el cliente, en el que hacer, en el cierre de estados financieros, lo que hace desconectarse de la familia y de las personas diferentes al entorno laboral.

4.3 Efectos en el entorno social de los contadores públicos

En lo que concierne a la vida social de los contadores públicos que trabajan en firmas multinacionales de auditoría los seis (6) entrevistados coinciden en que se ven afectados debido al poco tiempo para hacer vida social, pues la mayor parte del tiempo está consumido por el trabajo, algunos de ellos se toman su trabajo muy personal y terminan asumiendo el mismo comportamiento del trabajo en su casa.

Es el caso del entrevistado 1 cuenta que a medida que va subiendo de rango, es decir pasar de operativo a gerencial, sube de nivel, se mete en esa honda y empieza a ser muy cuadrículado en todo, muy psicorrígido en la casa, como era en lo laboral quería hacer lo mismo en la casa, lo que me traía problemas (...) me alejaba de las personas, ya que si tenía tiempo de descansar prefería esto, más que festejar o relacionarse, en la casa ya no compartía con mi familia porque teníamos roces.

El entrevistado 5, comenta que

El estrés es bastante para las personas que trabajan en firmas multinacionales de auditoría, más que los que laboran en otras empresas diferente de las firmas, la dinámica de las firmas es de bastante dedicación, de mucho tiempo laboral, eso afecta desde el punto de vista de la salud, la salud mental, la vida familiar se afecta ya que gran parte del tiempo está dedicada en función a la firma, hay parejas que han terminado su relación por falta de tiempo, las firmas consumen gran parte de tiempo del día y de la noche, sin posibilidad de compartir, he visto matrimonios que ponen a decidir entre la pareja o la firma.

Así mismo menciona:

Llevo 11 años trabajando y conozco mucha gente cercana que han tenido muchas implicaciones en la salud, en la vida familiar y en lo social. Hay muchos amigos que trabajan en firma pero no los veo porque están muy, muy ocupados, hay quienes se vuelven pro firma, y piensan que la firma es el camino, y es la decisión correcta, hay quien no lo son y deciden hacer el proceso de formación y saben que en unos años esas experiencias les sirven para posicionarse mejor, y he visto que personas dan el 150% a las firmas y al cabo de 3 años ya están bien ubicados en multinacionales, trabajando solamente 8 horas diarias, con buenos salarios, muy buenos beneficios porque hicieron ese esfuerzo, inversión de tiempo para tener beneficios posteriores y tranquilidad en algunos años, terminando con ese ciclo de búsqueda y posicionamiento laboral en un tiempo corto y tener estabilidad laboral. Los pro firmas aceptan que todo eso de la carga laboral está dentro del proceso de formación y que es lo correcto.

Por lo tanto, los entrevistados hacen mención primero que todo, a que en las firmas multinacionales se maneja mucho estrés por el exceso de carga laboral sobre todo en tiempos de cierres, pese a que todos conocen por su profesión que estos periodos son de mayor presión y que se presentan entre los primeros cuatro o seis meses del año, expresan en las entrevistas un nivel alto de cansancio y desgaste emocional y físico. Segundo también mencionan que en el campo laboral se van a

encontrar dos tipos de personas, unas que hablan bien de las firmas, otros que aseguran que las firmas no son el mejor camino en el campo de la experiencia, tercero que en las multinacionales es más común encontrar gente joven en las firmas, que es raro encontrar personas de mayor edad y estar como gerente, la mayoría aseguran que las firmas son una escuela de aprendizaje o de formación, aunque, con un nivel muy alto de exigencia, de responsabilidad, y de largas horas laborales.

Es por eso que un gerente entre más cerca esté de convertirse en socio más es el grado de responsabilidad, sin embargo, a nivel operativo termina ahí, llega el momento de gestionar, de medir el grado de eficiencia y eficacia para desenvolverse como socio. Cabe mencionar que, el entrevistado 1, resalta que en las firmas se maneja mucho la competitividad, el servicio se vuelve tan impersonal, que a cada rato están siendo medidos el personal, por lo que si una persona sale de la firma puede ser por falta de eficiencia en el momento de hacer sus labores, o por el contrario una persona puede mantenerse en la empresa por ser muy activa y le gusta la auditoria además de ir más allá de lo que se pide.

Como auditor se requiere de conocimiento en las diferentes áreas como en lo tributario, fiscal, laboral y comercial, es decir saber de todo un poco, así lo menciona el entrevistado 5:

Como contadores debemos ser críticos, se debe leer mucho, se debe tener conocimiento así sea básicos de las herramientas ofimáticas, por lo que en auditoria se requiere de mucho análisis, el gusto por la lectura, se debe entender muy bien las cosas que se deben hacer, además el entrevistado refiere que, tanto como auditor, como persona y como profesional se deben hacer muy bien las cosas, aparte de permanecer en constante actualización.

Presentar los efectos del exceso de carga laboral en la salud, el ámbito familiar y el ámbito social, revela que las empresas y organizaciones deben diseñar estrategias de bienestar, salud física y mental, para que el contador público cumpla con las responsabilidades de esta profesión en las multinacionales de auditoría, pero a la

vez pueda desarrollar una vida familiar y social saludable, en tanto esto repercute favorablemente en los logros y desenvolvimiento de la empresa.

5. CONCLUSIONES

Los resultados permiten concluir que los factores psicosociales generados por la carga laboral en los contadores que trabajan en firmas multinacionales de auditoría en la ciudad Cali, afecta de manera negativa la vida del trabajador, porque al tener mucha carga laboral están sometidos a largas horas laborales, trabajo que es llevado a casa que altera el descanso, la vida familiar y social, donde las rotaciones de personal se convierten en factores laborales de carácter psicosocial que implican estrés, cansancio físico y desmotivación en el trabajador.

En cuanto a los factores organizacionales del trabajo que incluyen la asignación de tareas, la facilitación de las herramientas necesarias para trabajar, es importante la asignación de supervisor que esté pendiente de las labores en dichas firmas multinacionales de auditoría, que los empleados lleven a cabalidad las labores asignadas, independientemente del tiempo de dedicación del profesional.

Los riesgos psicosociales son aquellos que implican una mayor carga mental, por la presión del estado de cumplir con responsabilidades en ciertas fechas, además de la presión social, lo que ha llevado que algunos de los contadores que laboran en firma multinacional de auditoría, se hayan incapacitado por motivos de salud y hasta ausentado por tanta presión de entregar a tiempo sus trabajos, pues los cuatro primeros meses del año son los periodos exigentes que dejan exhaustos a los profesionales, debido a los cierres de información financiera, contable y tributaria de la empresa.

Las aptitudes y actitudes son necesarias para auditores que laboran en firma multinacionales, es necesario siempre estar actualizado en lo contable, tributario, pero además debe de tener conocimientos en las diferentes herramientas tecnológicas, con el fin que le permita ascender en su trabajo. Por otra parte, las empresas que contratan para una auditoría no cuentan en algunos casos con las condiciones físicas necesarias para ofrecer al auditor, y que el trabajador esté cómodo en su lugar de trabajo, por lo que genera insatisfacción laboral.

Por otra parte, los efectos por la carga laboral son aquellos que implican consecuencias y deterioro en las relaciones sociales como en la familia, ya que implica aislamiento, ser psicorrígido, además cuentan con menos tiempo para la familia por la alta carga de trabajo, y se presentan hasta conflicto familiar. En el ámbito social ocasiona conflictos con los compañeros, la falta de relacionarse y hasta las malas dinámicas laborales.

En cuanto a los efectos que presentan los contadores de las multinacionales de auditoría por el exceso de carga laboral son: ansiedad, enojo, dolores musculares, migraña, gastritis, fatiga mental, taquicardia, dolor de espalda y en algunos casos fiebre, parálisis facial, sobrepeso, trastorno del sueño, desánimo, síndrome de ojo seco y hasta calambres.

Por último, la pandemia covid-19, para algunos contadores de las multinacionales de auditoría les afectó de forma negativa y para otros de manera positiva el trabajo desde casa, ya que, para las mujeres y los hombres llevar atuendos los incomoda mucho, los tacones en caso de las mujeres ocasionan cansancio en las piernas, calambres y hasta los dolores de espalda. Así mismo, alteró la relación con la familia el solo hecho de trabajar desde casa, no les permitía atender a sus hijos con sus tareas, ni los quehaceres de casa, y trabajar al mismo tiempo debido a que debían de cumplir con sus labores y los horarios de trabajo, lo que les generó ciertos niveles de estrés.

Así mismo, para algunos trabajadores el hecho de laborar desde casa les permitió compartir más tiempo con sus hijos y la familia, evitar largos desplazamientos hasta el lugar de trabajo, lo que les ayudó a ahorrar tiempo y dinero, permanecer más cómodos en sus casas, organizar mejor sus tiempos, lo que les permitía ocuparse un poco más de su salud ya que salían hacer deporte, mejorar su alimentación y mejores relaciones interpersonales.

6. RECOMENDACIONES

Con base en la información recolectada de las entrevistas, se recomienda a los futuros contadores que quieran laborar en firmas multinacionales de auditorías, disponer de habilidades, conciencia individual y salud mental, para afrontar las situaciones que se presenten en el desempeño laboral, como las largas horas de trabajo, la presión por entregar las tareas a tiempo, y el poco tiempo para disponer de su vida personal.

Se requiere que desde la universidad se inculque a realizar más investigación sobre el tema de la carga laboral relacionados con los profesionales que afectan su integridad.

BIBLIOGRAFÍA

ÁLVAREZ RAMÍREZ Adaneys, GUERRA TESTA Jesús Roberto. “Conflicto trabajo-familia: Riesgo Psicosocial y Salud Laboral”. [En línea]: Revista Académica e Institucional, Páginas de la UCP, N.º 92 (Julio-diciembre, 2012); p.47-63. [Consultado en diciembre del 2020]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4897687.pdf>

ARANDA BELTRÁN, Carolina; PANDO M., Manuel, y RONQUILLO H., José Luis. En: REVISTA IBEROAMERICANA DE PSICOLOGÍA: CIENCIA Y TECNOLOGÍA 7(1), 25–38, JUNIO 2014. P. 25-38. [En línea]. [Consultado: 29 de Julio 2020]. Disponible en: <https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:mUTUkH0Hot8J:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4905111.pdf+&cd=1&hl=es-419&ct=clnk&gl=co>

ARANGUREN ÁLVAREZ, Williams. Carga mental en el trabajo. [En línea]. Sapineza organizacional, Vol. 1, núm. 1. 1, enero-junio, 2012. P. 11-12. Universidad de los Andes, Mérida, Venezuela. [Consultado: 21 de enero de 2021]. Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/326801/ntp_179.pdf/8ab5f66a-8a0d-4a8c-b096-eda49e55e048

BAKKER, Arnold B y DEMEROUTI, Evangelia. La teoría de las demandas y los recursos laborales. [En línea]. Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones. ISSN: 1576-5962. Vol. 29, núm. 3, diciembre 2013. Colegio oficial de Psicólogos de Madrid. [Consultado: 07 de octubre 2020]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=231329411011>

BA MSC, Stavroula; GRIFFITHS., Amanda y CBE, Tom. Estrategias sistemáticas de solución de problemas para empleadores, personal directivo y representantes

sindicales. En: La organización del trabajo y el estrés. Serie protección de la salud de los trabajadores n°3. [En línea]. P. 1-27. [Consultado: 29 de Julio 2020]. Disponible en: https://www.who.int/occupational_health/publications/en/pwh3sp.pdf

BARRAL RIVADA, Antonio; BAUTISTA MESA, Rafael; MOLINA SÁNCHEZ, Horacio. Convergencia con las Normas Internacionales de Auditoría (NIA) en Colombia. [En línea]. Dado en Bogotá D. C junio del 2015. P. 1-228. [Consultado: 28 de agosto del 2020]. Disponible en: <http://www.ctcp.gov.co/publicaciones-ctcp/orientaciones-pedagogicas/1472852232-7796>

BRAVO A; María B, BRAVO A; Santiago P, LÓPEZ S; José L. Importancia de la auditoría de gestión en las organizaciones. Revista: Observatorio de la economía latinoamericana. [En línea]. Mayo 2018, ISSN: 1696-8352. P. 1-15. [consultado: 18 de septiembre del 2020]. Disponible en: <https://www.hacienda.go.cr/Sidovih/uploads/Archivos/Articulo/Importancia%20de%20la%20auditoria%20de%20gestion%20en%20las%20organizaciones-En-Revista%20Observatorio%20de%20la%20Econom%C3%ADa%20Latinoamericana-2018.pdf>

DELOITTE. [Sitio web]. [Consultado: 30 agosto del 2020]. Disponible en <https://www2.deloitte.com/co/es/pages/about-deloitte/articles/about-deloitte.html>

COLOMBIA. CONGRESO DE COLOMBIA. Ley 1314 de 2009. 13 de julio de 2009. [En línea]. En: Diario Oficial No. 47.409. [Consultado: 28 de agosto 2020]. Disponible en: http://www.secretariassenado.gov.co/senado/basedoc/ley_1314_2009.html

COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 100 (23 de enero 2006). Por la cual se adoptan medidas para prevenir, corregir y sancionar el acoso laboral y otros hostigamientos en el marco de las relaciones de trabajo. [En línea].

Dada en Bogotá, D. C., a 23 de enero de 2006. p. 1-10. [Consultado: 30 de Julio 2020]. Disponible en: http://personal.unal.edu.co/fileadmin/docs/DNAPAA/Ley/LEY_1010_DE_2006.pdf

COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Ley 1562 (11 de julio 2012). Por la cual se modifica el sistema de riesgos laborales y se dictan otras disposiciones en materia de salud ocupacional. [En línea]. Dada en Bogotá, D. C., a 11 de julio 2012. p. 1-22. [Consultado: 30 de Julio 2020]. Disponible en: <https://www.minsalud.gov.co/sites/rid/Lists/BibliotecaDigital/RIDE/DE/DIJ/Ley-1562-de-2012.pdf>

COLOMBIA, CONGRESO DE LA REPÚBLICA. Resolución 2404 (22 de julio del 2019). Por el cual se adopta la batería de instrumentos para la evaluación de factores de riesgo psicosocial, la guía técnica general para la promoción, prevención e intervención de los factores riesgo psicosociales y sus efectos en la población trabajadora y sus protocolos específicos y se dictan otras disposiciones. [En línea]. Dada en Bogotá, D. C., a 22 de julio 2019. p. 2 y 3. [Consultado: 31 de Julio 2020]. Disponible en: <https://www.mintrabajo.gov.co/documents/20147/59995826/Resolucion+2404+de+2019+Adopcion+bateria+riesgo+psicosocial%2C+guia+y+protocolos.pdf>

ENTREVISTA DE TRABAJO ORG. Tipos de entrevistas. [En línea]. [Consultado el: 02 de agosto de 2020]. Disponible en: <https://www.entrevistadetrabajo.org/tipos-de-entrevista.html>

Etnografía virtualizada: la observación participante y la entrevista semiestructurada en línea. Athenea Digital, núm. 3: 72-92, primavera (2003). ISSN: 1578-8646

GARROTE Yáñez David. Teoría de la motivación – higiene en recursos humanos: ¿podemos influir sobre el rendimiento de nuestros trabajadores?. p.1-11. [en línea].

Disponible en:
https://www.researchgate.net/publication/329017791_Teoria_de_la_motivacion-higiene_en_recursos_humanos_podemos_influir_sobre_el_rendimiento_de_nuestros_trabajadores

GIL-MONTE, Pedro R. Riesgos psicosociales en el trabajo y salud ocupacional. Rev. Perú. salud pública. 2012, vol. 29, n.2, p. 237-241. ISSN 1726-4634. [En línea]. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342012000200012&lng=es&nrm=iso>.

GUILLÉN GESTOSO, Carlos; GUIL BOZAL, Rocío; MESTRE NAVAS, José M. Estrés laboral. Psicología del trabajo. [En línea]. P. 269-296. [Consultado: 07 de octubre de 2020]. Disponible en: http://recursosbiblio.url.edu.gt/publicjlg/biblio_sin_paredes/fac_hum/psico_trabj/17.pdf

HERZBERG Frederick. La teoría de la motivación-higiene. Fuente original traducida. Texto teoría de la organización. Untref Virtual. Impreso. P. 1-25

INSTITUTO NAVARRO DE SALUD LABORAL. Riesgo por carga, física o mental, de trabajo. En: Unidad didáctica 3. Gobierno de Navarra. [En línea]. P. 1-12- [Consultado: 29 de Julio 2020]. Disponible en: <http://www.navarra.es/NR/rdonlyres/74D4E0EE-0BD0-43E1-91BC-235B883C85B1/0/m2ud3.pdf>

LERMA GONZALES, Héctor Daniel. Metodología de la investigación: propuesta, anteproyecto y proyecto. 4ª ed. En: Bogotá eco: Ecoe Ediciones 2009. [En línea]. [Consultado el: 02 de agosto 2020]. Disponible en: <http://roa.ult.edu.cu/bitstream/123456789/3244/1/METODOLOGIA%20DE%20LA%20INVESTIGACION%20PROPUESTA%20ANTEPROYECTO%20Y%20PROYECTO.pdf>

LEY 43 DE 1990. De la profesión del Contador Público. [En línea]. Diciembre 13. [Consultado: 28 de agosto del 2020]. Disponible en: <https://bibliotecadigital.ccb.org.co/bitstream/handle/11520/14007/Ley%2043%20de%201990.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

LOAIZA BETANCUR, Edilgardo. El ejercicio de la profesión contable en Colombia. Una mirada desde el paradigma contable del comportamiento basado en la conducta y el deterioro de la salud física y mental. En: Contexto N° 02 | Enero - diciembre 2014 | Medellín - Colombia | pp. 1-258 | ISSN: 2346-3279. [En línea]. [Consultado: 23 de Julio 2020]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551856273009>

LOAIZA BENTANCUR, Edilgardo y NARVÁEZ R., Juan D. La experiencia de los contadores entre el desarrollo profesional y el deterioro en la salud. En: Actualidad Contable FACES ISSN E.: 2244-8772 Año 22 N.º 39, Julio - diciembre 2019. Mérida. Venezuela (50-74) [En línea]. [Consultado: 23 de Julio 2020]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/257/25760520003/html/index.html>

LOAIZA BETANCUR, Edilgardo Y PEÑA, Aura E. Niveles de estrés y síndrome de Burnout en contadores públicos colombianos. En: Actualidad Contable FACES Año 16 N.º 26, enero - junio 2013. Mérida. Venezuela (27-44). [En línea]. [Consultado: 23 de Julio 2020]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/257/25728399003.pdf>

NOGAREDA CUIXART, Clotilde. La carga mental del trabajo: definición y evaluación. [En línea]. Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo. Ministerio de trabajo y asuntos sociales España. Centro nacional de condiciones de trabajo-Barcelona. P. 1-6. [Consultado: 21 de enero de 2021]. Disponible en: https://www.insst.es/documents/94886/326801/ntp_179.pdf/8ab5f66a-8a0d-4a8c-b096-eda49e55e048

MARTÍN CRESPO BLANCO María Cristina, SALAMANCA CASTRO Ana Belén. El muestreo de la investigación cualitativa. Nure investigación. [En línea]. Marzo-abril 2007, nro °27, p. 1-5. [Consultado: 25 agosto 2021]. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/290779618_El_muestreo_en_la_investigacion_cualitativa

MARTINEZ CERDÁ Juan F. La viabilidad de una investigación cualitativa online: estudio de caso basado en la alfabetización mediática existente en trabajadores españoles expatriados. [En línea]. Actas del I congreso internacional comunicación y sociedad. UNIR. Logroño 2013. ISBN 978-84-15626-42-8. P. 1-24 [Consultado: 20 de febrero de 2021]. Disponible en: [Dialnet-LaViabilidadDeUnaInvestigacionCualitativaOnlineEst-4249402%20\(1\).pdf](#)

MÉNDEZ ÁLVAREZ Carlos E. Metodología: diseño y desarrollo del proceso de investigación con énfasis en ciencias empresariales. 4ª. ed. México: Limusa, S.A. de C.V. grupo Noriega editores. 2017. ISBN: 978-968-18-7177-2

QUIRÓS MORALES, Diego José. Diseño de un cuestionario para valorar percepción sobre potenciales generadores de estrés laboral. En: revista electrónica de psicología Iztacala. [En línea]. Universidad nacional autónoma de México, marzo de 2020. Vol. 23, nro. 1. p. 67. [Consultado: 12 de diciembre de 2020]. Disponible en:

<https://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol23num1/Vol23No1Art4.pdf>

OREJUELA, Johnny J; MAYOR, Camilo; VESGA, Juan J. Trayectoria de las empresas multinacionales en la ciudad de Cali. [En línea]. Revista Científica Guillermo de Ockham. Vol. 5, N°2. Julio-diciembre de 2007. ISSN: 1794-192X. p. 83.103. [Consultado: 28 de septiembre del 2020]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1053/105316865006.pdf>

QUIRÓS MORALES, Diego José. Diseño de un cuestionario para valorar percepción sobre potenciales generadores de estrés laboral. En: revista electrónica de psicología Iztacala. [En línea]. Universidad nacional autónoma de México, marzo de 2020. Vol. 23, nro. 1. p. 65-98. [Consultado: 12 de diciembre de 2020]. Disponible en:

<https://www.iztacala.unam.mx/carreras/psicologia/psiclin/vol23num1/Vol23No1Art4.pdf>

MORENO JIMÉNEZ Bernardo, BÁEZ LEÓN Carmen. Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. [En línea]. Ministerio de trabajo e inmigración, Instituto nacional de seguridad e higiene en el trabajo, Universidad Autónoma de Madrid. Nipo 792-11-088-1. Madrid noviembre del 2011. P, 1-189. [Consultado: 6 de septiembre de 2021]. Disponible en: <https://www.insst.es/documents/94886/96076/Factores+y+riesgos+psicosociales%2C+formas%2C+consecuencias%2C+medidas+y+buenas+pr%C3%A1cticas>

QUINTERO CARDONA Aura Cristina. El papel de la contabilidad en los procesos de subjetivación en la empresa neoliberal. Un estudio de caso de un banco en Colombia. Tesis de maestría. Universidad del Valle. Ciencias de la administración. Valle del Cauca, p. 1-203.

RENDÓN QUINTERO, Lizeth, y TORO MUÑOZ, Eliana Y. La carga laboral y emocional de los profesionales de contaduría pública. En: Ágora Revista Virtual de Estudiantes (6) ® enero – junio 2018 ® ISSN 2422-3989. [En línea]. P. 1-12. [Consultado: 23 de Julio 2020]. Disponible en: <https://ojs.tdea.edu.co/index.php/agora/article/download/511/678/>

RESTREPO OCHOA Diego Alveiro. La teoría fundamentada como la metodología para la integración del análisis procesual y estructural en la investigación de las representaciones sociales. [En línea]. Enero-junio 2013, CESS psicología. E-ISSN:

2011-3080, Vol. 6, nro. °1, Universidad CES Colombia, p. 122-133. [Consultado: 26 agosto 2021]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4235/423539419008.pdf>

RODRIGUEZ GÓMEZ Gregorio, GIL FLORES Javier, GARCÍA JIMÉNEZ Eduardo. Metodología de la investigación cualitativa. Ediciones Aljibe. Granada (España). 1996. Documento académico.edu.

SALAZAR GÓMEZ, Cesar, A. Aspectos normativos en la legislación colombiana para la determinación como enfermedad profesional del estrés laboral. En: laboral. Rev CES Salud Pública 2011; 2(1): 85-90, Artículo de reflexión. [En línea]. [Consultado: 30 de julio 2020]. Disponible en: https://webcache.googleusercontent.com/search?q=cache:LOXqQxMA_0J:https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/3677158.pdf+&cd=3&hl=es-419&ct=clnk&

TAYLOR S Y BODGAN R. En: introducción a los métodos cualitativos de investigación. Capítulo 4: la entrevista en profundidad. Buenos Aires: Paidós

TOSCANO MOCTEZUMA Juan A. GARCIA BENAÚ María A. Estrategias de las cuatro grandes firmas de auditoría en México. Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa. Mayo, 2010 vol. 20, No. 1. p. 89 -104. [En línea]. [consultado: 18 de septiembre del 2020]. Disponible en <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3416136>

UNIVERSIDAD EXTERNANDO COLOMBIA. ¿Cuál es la situación de la profesión contable de Colombia?: el grupo de investigación SICO, el Observatorio de Pronunciamientos Profesionales de la Universidad Externado de Colombia, junto a la Defensoría del contribuyente y del Usuario Aduanero-DIAN, realizaron la investigación titulada “Encuesta Nacional de la Profesional Contable 2017”. [En línea]. Bogotá, Colombia. [Consultado el 31 de agosto 2020]. Disponible en:

<https://www.uexternado.edu.co/contaduria-publica/cual-es-la-situacion-de-la-profesion-contable-en-colombia/>

VUOTTO, Mirta y ARZADUN, Paula. El buen trabajo y la satisfacción laboral. En: ISSN 1666-4892. Documento 59. [En línea]. [Consultado: 23 de Julio 2020]. Disponible en: http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/docin/docin_cesot_059

ANEXOS

ANEXO 1 Consentimiento Informado



PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, *INFLUENCIA DE LA CARGA LABORAL EN LA SALUD, LA VIDA FAMILIAR Y EL ENTORNO SOCIAL DE LOS CONTADORES PÚBLICOS QUE LABORAN EN FIRMAS MULTINACIONALES DE AUDITORÍA EN LA CIUDAD DE CALI*

Estudiantes de Contaduría Pública

Universidad del Valle Sede Norte del Cauca

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de este documento de consentimiento es proveer a los participantes en esta investigación con una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por **Lorena Vivian Rodríguez Romero y Claudia Julieth Valencia Vargas**, estudiantes de la **Universidad del Valle Sede Norte del Cauca**. El objetivo principal de este estudio es: ***Identificar cómo influye la carga laboral en la salud, en el entorno familiar y social de contadores públicos que laboran en firmas multinacionales de auditoría en la ciudad de Cali.***

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista. Esto tomará entre 60 y 120 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará y se debe contar con su autorización, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es **estrictamente voluntaria**. La información que se recoja será confidencial, por lo tanto, sus nombres y el de las empresas serán anónimas y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación, una vez transcritas las entrevistas, las grabaciones se eliminarán.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parece incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Desde ya le agradecemos su participación.



PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, *INFLUENCIA DE LA CARGA LABORAL EN LA SALUD, LA VIDA FAMILIAR Y EL ENTORNO SOCIAL DE LOS CONTADORES PÚBLICOS QUE LABORAN EN FIRMAS MULTINACIONALES DE AUDITORÍA EN LA CIUDAD DE CALI*

Estudiantes de Contaduría Pública
Universidad del Valle Sede Norte del Cauca

ANEXO 2

Consentimiento Informado De Entrevista

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por **Lorena Vivian Rodríguez Romero y Claudia Julieth Valencia Vargas**. He sido informado (a) sobre el objetivo del estudio.

Me han indicado también que tendré que responder preguntas en una entrevista a profundidad, lo cual tomará aproximadamente entre 60 a 120 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento. De tener preguntas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a los (a) investigador (a), al teléfono 310634617X y al 314738663X o al director de la investigación Profesor Jhony Grajales de la Universidad del Valle Sede Norte del Cauca, al teléfono 312202087X.

Entiendo que una copia de este documento de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al investigador a los teléfonos antes mencionados.

Nombre del Participante

Firma del Participante

Fecha:

ANEXO 3 Cuadro De Preguntas Entrevista Semiestructurada

Objetivo 2	¿Qué son los riesgos psicosociales?	Según Gil-Monte, son condiciones presentes en situaciones laborales relacionadas con la organización del trabajo.	Preguntas
Identificar los riesgos psicosociales implicados en la carga laboral en contadores públicos que tiene vínculos con empresas multinacionales de auditoría en la ciudad de Cali.	Rendon y Toro mencionan que existe tres principales agentes causantes de los factores de riesgo en la profesión contable.	❖ La carga mental ❖ La presión del estado ❖ Presión social	❖ Teniendo en cuenta el concepto de riesgo psicosocial dado por Gil Monte, la OIT y la OMS, donde son “todas las interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el empleo y las condiciones de su organización, por un lado, y por otro las capacidades del empleado, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo”. ❖ ¿Podría identificar los riesgos psicosociales al que se enfrenta en el desempeño de sus funciones?, ¿Cuáles? ❖ Cuéntenos cuales han sido los principales riesgos psicosociales, que han influido en su experiencia laboral. ❖ (Indagar mayor detalle de alguna experiencia específica y que esté acorde al objetivo del trabajo). ❖ ¿Qué le motiva de su trabajo?

	Gil-Monte dice que, los riesgos psicosociales derivados del trabajo, pueden estar ocasionados por un deterioro disfunción en las siguientes características:	a) Las características de la tarea	Cantidad de trabajo, desarrollo de aptitudes, monotonía, ritmo de trabajo, precisión, responsabilidad, falta de autonomía, prestigio social de la tarea en la empresa.	❖ ¿Cuéntenos si en su día de trabajo presenta carga laboral y en qué lo afecta?, ❖ ¿El tiempo asignado para la entrega de informes es el adecuado? ¿Por qué cree que el tiempo no se justa? ❖ ¿Creé usted que su trabajo es monótono y le causa alguna implicación que le afecté su integridad, por qué? ❖ ¿Su jefe alguna vez lo ha cuestionado por su trabajo? ¿De qué forma? ❖ ¿A la hora de realizar los informes tiene total autonomía para dar veredicto? ¿Se ha sentido presionado?
		b) Las características de la organización	Estructura jerárquica, canales de comunicación e información, relaciones interpersonales, procesos de socialización y desarrollo de la carrera, estilo de liderazgo.	❖ ¿Tienen la posibilidad de ascender en el puesto de trabajo? ❖ ¿La información de lo que debe realizar en su trabajo es clara y concisa?

				❖ ¿Cuéntanos como es el clima laboral en la organización? ¿Lo afecta en algo? ❖ ¿Cuéntenos cómo se da la toma de decisiones por parte de sus superiores? ¿Siente que hay algo que se deba mejorar? ❖ ¿Cuándo hay asambleas por parte de los directivos, es tenido en cuenta para dar algún aporte? ¿Quiere darnos alguna opinión?
		c) Las características del empleo	Diseño del lugar de trabajo, salario, estabilidad en el empleo y condiciones físicas del trabajo.	❖ ¿Se siente satisfecho en su puesto de trabajo? ¿A parte del salario, qué beneficio les otorga la firma que ayude a su familia? ❖ ¿La organización les brinda las herramientas necesarias para sus trabajos? ❖ ¿Se siente cómodo en su lugar de trabajo, o siente que debe mejorar algo para que no afecte su integridad?

		d)	La organiz ación del tiempo de trabajo	Duración y tipo de jornada, pausas de trabajo, trabajo en festivos, trabajo a turnos.	❖ ¿Cómo es su horario laboral? ❖ ¿Cómo ha sido el trabajo en el tiempo de pandemia? ❖ ¿La empresa le ha brindado todas las herramientas de trabajo? ❖ ¿De qué manera le afectó la situación actual del paro nacional? ❖ ¿En la empresa manejan eventos de recreación, capacitación e integración?
--	--	----	--	---	---

RIESGOS PSICOSOCIALES EMERGENTES EN EL TRABAJO, DE ACUERDO CON GIL-MONTE AGRUPADOS EN CINCO ÁREAS				
❖	Formas de contratación laboral	La inseguridad contractual y la estabilidad laboral	Puede provocar aumento en los niveles de estrés y ansiedad	¿Qué tipo de contrato tiene con la empresa? ¿Se siente satisfecho? ¿Cuéntenos sobre su estabilidad laboral? ¿ha pensado en renunciar a su trabajo, por qué? ¿Ha llegado a sentir miedo por despido en su trabajo?
❖	Envejecimiento de la población activa y retraso en la edad de jubilación	Periodo laboral extenso	Mayor vulnerabilidad en la carga mental y emocional	❖ ¿En lo personal cómo ve el tema de la jubilación?
❖	Intensificación del trabajo	Altos volúmenes de información, carga de trabajo y mayor presión en el ámbito laboral.	Conlleva al estrés, temor a ser pocos eficientes y ser evaluado por su rendimiento. Lo que implica más horas de trabajo y la falta de apoyo laboral, podría provocar repercusiones negativas en la salud y seguridad del trabajador.	❖ ¿Alguna vez se ha ausentado en su trabajo a causa de la sobrecarga por sus actividades? ❖ ¿Podría decirnos si presenta cansancio extremo, dolor de cabeza entre otros? ❖ ¿Piensa usted que demasiado trabajo afecta su bienestar? ¿De qué forma lo afecta?

				❖ ¿Ha sentido ansiedad por cuestiones del trabajo? De qué tipo, ¿y que hace para mitigarla? ❖ ¿cree que realmente aprecian en la empresa su trabajo como auditor?
	❖ Fuertes exigencias emocionales en el trabajo	Exigencia y presión para alcanzar las metas o acoso laboral.	Emociones fuertes y estrés	❖ ¿Ha sentido estrés por la presión o acoso laboral? ¿Ha sentido emociones fuertes que afectan su salud? ¿Cuáles?
	❖ Desequilibrio y conflicto entre la vida laboral y personal	Falta de ajuste entre las condiciones de trabajo y la vida personal, la carga de trabajo y los horarios impredecibles o extensos.	Surgimiento de conflictos en la vida profesional y privada del trabajador, con efectos perjudiciales para su salud, entrando en fuego en conflicto trabajo familia.	❖ ¿Qué opina acerca del trabajo en casa y de qué manera le afecta? ❖ ¿De qué manera la pandemia afectó su bienestar? ❖ Describa acontecimientos a causa del trabajo y que involucren su vida privada y afecte a la familia. ❖ ¿Qué situaciones se han presentado en su vida familiar, debido al trabajo?

				❖ ¿A causa de la pandemia qué emociones fuertes han afectado su bienestar, el bienestar de la familia, su trabajo y el de su comunidad?
Fuente: elaboración propia.				

EFECTOS DE LA CARGA LABORAL				
Objetivo 3	En la salud	En el ámbito familiar	En el ámbito social	
Identificar qué efectos causa la carga laboral en la salud, en el ámbito familiar y social de los contadores públicos que	Consecuencias tales como: ❖ Ansiedad ❖ Depresión ❖ Enojo	Deterioro de relaciones sociales. ❖ Menos tiempo para la familia ❖ Conflicto en familia	Malas dinámicas laborales. ❖ Es decir, conflictos entre compañeros ❖ Deterioro de relaciones sociales, en otras palabras, menos tiempo para	

laboran en firmas multinacionales de auditoría en la ciudad de Cali.	❖ Síndrome de quemarse por el trabajo ❖ Problemas para dormir ❖ Dolores musculares ❖ Fatiga mental ❖ Taquicardia	❖ Abandono familiar	relacionarse con amigos y personas cercanas.	
Fuente: elaboración propia				



PROYECTO DE INVESTIGACIÓN, *INFLUENCIA DE LA CARGA LABORAL EN LA SALUD, LA VIDA FAMILIAR Y EL ENTORNO SOCIAL DE LOS CONTADORES PÚBLICOS QUE LABORAN EN FIRMAS MULTINACIONALES DE AUDITORÍA EN LA CIUDAD DE CALI*

Estudiantes de Contaduría Pública
Universidad del Valle Sede Norte del Cauca

ANEXO 4 Guion De Entrevista Semiestructurada

Objetivo de la entrevista:

Identificar la influencia de la carga laboral en la salud física y mental, en el entorno familiar y social de los contadores públicos que laboran en cuatro firmas multinacionales de auditoría en la ciudad de Cali.

Dirigido a: contadores públicos que laboran en firmas multinacionales de auditoría en la ciudad de Cali.

Tiempo aproximado de la entrevista: 60 a 120 minutos

Recursos: consentimiento informado, la guía de entrevista, y audio grabado

Fecha de entrevista: semana del 19 al 30 de julio del 2021

Los factores psicosociales son, los medios materiales y las condiciones que rodean el trabajo. Pues están relacionados con: cómo está organizado el trabajo, las tareas deben realizar y la forma en que se llevan a cabo.

Los factores psicosociales pueden afectar la salud del trabajador asimismo al desarrollo y a la calidad del trabajo. Existen factores psicosociales del lugar del trabajo, y de la persona.

¿Mencione que factores psicosociales afectan la integridad de los contadores que trabajan en firmas de auditoría?

¿Puede mencionar cuales son los principales agentes que causan los riesgos psicosociales en los profesionales contables?

¿Qué efectos crees que crea el exceso de la carga laboral en la salud física y mental, en el entorno familiar y social de los contadores públicos que trabajan en firmas multinacionales de auditoria?