



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

Postgrado en Ciencias Contables

Maestría en Ciencias Contables

Mérida-Venezuela

**RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS OCUPACIONAL Y SATISFACCION
LABORAL DE LOS CONTADORES PUBLICOS EN LIBRE
EJERCICIO DE PROFESION**

Autor

Lcdo. Ismael Antonio Araujo Rondón

Tutor

MSc. Norelis del Valle Valecillos Briceño

Mérida, octubre 2024



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

Postgrado en Ciencias Contables

Maestría en Ciencias Contables

Mérida-Venezuela

**RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS OCUPACIONAL Y SATISFACCION
LABORAL DE LOS CONTADORES PUBLICOS EN LIBRE
EJERCICIO DE PROFESION**

Trabajo Especial de Grado para optar al Título de Magister en Ciencias Contables

Autor

Lcdo. Ismael Antonio Araujo Rondón

C.I.: V-18.457.657

Tutor

MSc. Norelis del Valle Valecillos Briceño

C.I.: V-16.535.980

Mérida, octubre 2024

DEDICATORIA

A mi madre y a mi Padre; por cada sacrificio, por cada esfuerzo, por el día a día entregado para sacar adelante a su familia, por eso y mucho más.

GRACIAS

Bdigital.ula.ve

AGRADECIMIENTOS

A Jehová Dios Todopoderoso, por permitirme llegar a donde estoy, por guiarme y darme la oportunidad de seguir en el camino del aprendizaje.

A mi Madre, María Margarita, por ser el mejor apoyo que he tenido en mi vida.

A mi Padre, Jeremías de Jesús, por toda su entrega y lucha.

A mi compañera de vida, Daibert, por su apoyo y compañía en mi vida.

A mi Hijo, Mathias Misael, por ser el motor que me impulsa a ser mejor cada día, por sacrificar el tiempo de compartir y jugar, para lograr esta meta.

A la Universidad de Los Andes, por ser mi casa de estudio, por darme la oportunidad de formarme como profesional.

Infinita gracias a todos.

Bdigital.ula.ve

ÍNDICE DE CONTENIDO

ÍNDICE GENERAL	vi
LISTA DE TABLAS	viii
LISTA DE GRÁFICOS	ix
RESUMEN	xi
INTRODUCCIÓN	1

CAPÍTULOS

I	EL PROBLEMA	4
	Planteamiento y formulación problema.	4
	Objetivos de investigación.	9
	Objetivo general.	9
	Objetivos específicos.	9
	Justificación del estudio	9
	Delimitación del estudio	10
II	MARCO TEÓRICO CONCEPTUAL	12
	Antecedentes de investigación	12
	Bases teóricas conceptuales.	19
	Estrés Laboral	19
	Tipos de Estrés Laboral	21
	Factores generadores de Estrés Laboral	23
	Consecuencias del Estrés Laboral	27
	Teoría de los dos Factores de Herzberg	29
	Satisfacción laboral	30
	Factores que influyen en la Satisfacción Laboral	32
	Contadores Públicos	41
	Actividades profesionales del Contador Público	42
	Basamento Legal	50

	Operacionalización de las Variables de estudio	53
III	MARCO METODOLÓGICO	54
	Paradigma de Investigación	54
	Tipo de investigación.	54
	Diseño de la Investigación	55
	Población y muestra	56
	Técnicas e instrumentos de recolección de información	57
	Validez del Instrumento	58
	Confiabilidad	59
	Análisis de datos	61
IV	ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	62
	Factores generadores del Estrés Laboral	62
	Factores de la Satisfacción Laboral	81
	Relación existente entre los factores de estrés laboral y de satisfacción laboral.	100
	CONCLUSIONES	112
	RECOMENDACIONES	114
V	PROPUESTA	115
	Propuesta de actividades para minimizar los factores estresores y la insatisfacción laboral en los Contadores Públicos Independientes	115
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	123
	ANEXOS	130
	A Instrumento 1. Medición del estrés laboral	131
	B Instrumento 2. Medición de la Satisfacción laboral	132
	C Validación	133
	D Confiabilidad del Estrés laboral	136
	E Confiabilidad de la Satisfacción Laboral	137

LISTA DE TABLAS

Tabla	Pp.
1.- Marco Representativo de estudios previos	19
2.- Operacionalización de las Variables	53
3.- Iluminación	64
4.- Ruido	65
5.- Temperatura	66
6.- Ambiente	68
7.- Higiene	69
8.- Estresores del ambiente físico	71
9.- Carga mental	72
10.- Control sobre la tarea	74
11.- Estresores de Contenido	75
12.-Tiempo para el ocio y descanso	77
13.-Factores generadores del estrés	79
14.- Horario	81
15.- Condiciones físicas del trabajo	83
16.-Remuneración	84
17.- Factores Higiénicos extrínsecos	86
18.-Reconocimientos	89
19.-Promoción	91
20.- Responsabilidad	92
21.- Satisfacción con la tarea	94
22.-Factores Motivadores Intrínsecos	96
23.-Factores de la Satisfacción Laboral	98
24.- Escala de Interpretación para la correlación de Pearson	101
25.- Correlación variables Estrés ocupacional y Satisfacción Laboral	102
26.Correlación agentes estresores	104
27.- Estadístico correlacional de la Satisfacción Laboral	106
28.- Síntesis analítico de los resultados del estudio	108

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfico	Pp.
1.- Iluminación	64
2.- Ruido	65
3.- Temperatura	67
4.- Ambiente	68
5.- Higiene	70
6.- Estresores del ambiente físico	71
7.- Carga mental	73
8.- Control sobre la tarea	74
9.- Estresores de Contenido	76
10.-Tiempo para el ocio y descanso	77
11.- Factores generadores del estrés	79
12.- Horario	81
13.-Condiciones físicas del trabajo	83
14.- Remuneración	85
15.-Factores Higiénicos extrínsecos	86
16.- Reconocimientos	89
17.-Promoción	91
18.-Responsabilidad	93
19.- Satisfacción con la tarea	94
20.- Factores Motivadores Intrínsecos	96
21.- Factores de la Satisfacción Laboral	98
22.- Correlación de las variables Estrés Laboral y Satisfacción Laboral	102
23.-Correlación Ambiente físico y contenido	105
24.-Correlación Ambiente físico y Jornada	105



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES

Facultad de Ciencias Económicas y Sociales

Postgrado en Ciencias Contables

Maestría en Ciencias Contables

Mérida-Venezuela

RELACIÓN DEL ESTRÉS OCUPACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS CONTADORES PUBLICOS EN LIBRE EJERCICIO DE PROFESION

Autor: Ismael Antonio Araujo Rondón

Tutor: Norelis del Valle Valecillos Briceño

Año: 2024

RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo general: Determinar la relación del estrés ocupacional y la satisfacción laboral en el cumplimiento de las funciones del contador público independiente del Municipio Valera, Estado Trujillo para la elaboración de un conjunto de actividades que minimicen los aspectos estresores y la insatisfacción laboral. Fundamentado en la variable estrés ocupacional desde los estresores propuestos por Del Hoyo (2004) y Reyes (2015) el ambiente físico, de contenido y jornada laboral, mientras que la variable satisfacción laboral, sustentada en los aspectos propuestos por Herzberg (1968), higiénicos extrínsecos y los motivadores e intrínsecos. Metodológicamente sustentada en la investigación cuantitativa, de tipo no experimental, con un diseño de corte transeccional correlacional. La población la conformaron 31 Contadores Públicos Independientes, quienes cumplieron con una serie de criterios de selección preestablecidos. Se aplicaron dos cuestionarios, una para medir las variables de estudio, siendo respectivamente validados y aplicada la confiabilidad del Coeficiente Alpha de Cronbach, arrojando coeficientes de 0,9007 y 0,902 que por estar cerca de 1 se consideran altamente confiables para su aplicación. Como resultados, prevaleció un nivel bajo de estrés en los Contadores Públicos, en cuanto a los estresores del ambiente, mientras que se aprecia en los estresores de contenido y de jornada laboral un nivel un poco alto debido a la sobre carga de trabajo y el poco tiempo disponible para el disfrute familiar. En lo que corresponde a la satisfacción laboral existe un nivel alto de satisfacción. Se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson por el SPSS.25 resultó $rP = -0,760$, existiendo una correlación negativa considerable entre las variables estrés ocupacional y satisfacción laboral, lo que significa que la relación entre las variables es inversa. Por lo que se sugieren un conjunto de actividades que minimicen los estresores y la insatisfacción laboral en los Contadores Públicos Independientes.

Palabras clave: Estrés ocupacional, Satisfacción Laboral, Contador Público Independiente, Contaduría.

INTRODUCCIÓN

Actualmente, llama la atención el interés, tanto internacional como nacional, por el abordaje del estrés laboral y la satisfacción laboral como aspectos relevantes, tanto para el éxito de la organización como para el bienestar personal del trabajador. En donde cada vez se oye que, el estrés laboral está afectando a los trabajadores, posiblemente producto de las situaciones o contextos donde labora, por la sobre carga de trabajo, o por no contar con las condiciones higiénicas y motivadoras favorables, que le hagan sentirse satisfecho por el trabajo que realiza, lo que pudiera afectar su estado emocional.

La demanda laboral al día de hoy, requiere de parte de los trabajadores de muchos esfuerzos psicológicos y físicos, aspectos que, de no ser abordados de manera efectiva, lleva al desequilibrio entre las exigencias laborales y la capacidad para cumplir efectivamente las labores exigidas, originando así estrés en el trabajador, y por ende insatisfacción en la actividad que realiza.

Demanda laboral a la que no escapan los profesionales en Contaduría Pública, quienes ejercen dicha profesión asumiendo una serie de responsabilidades de diversas índoles, en las que se requiere cumplir con estándares de calidad en la labor y plazos establecidos por normativas legales, lo cual requiere de un perfil altamente diligente, responsable, ético, dinámico y proactivo. Dicha labor del profesional en contaduría pública puede ser desempeñada en una empresa e institución o de forma independiente, es decir de libre ejercicio de su profesión.

Respecto a los profesionales en libre ejercicio, estos se caracterizan por asumir la responsabilidad antes mencionada, no respecto a una sola empresa, sino que su nivel de responsabilidad y exigencia es más alto, pues se extiende a una cartera de clientes, con las cuales se compromete en cumplir cabalmente con las altas exigencias que requiere la labor del profesional contable, por lo que se multiplica las tareas y funciones que debe realizar de manera efectiva y con ética. Tomando en cuenta que en Venezuela existen numerosas regulaciones a nivel

tributario, contable y fiscal, desde los tributos fiscales y parafiscales que deben cumplirse y que acarrea una serie de requerimientos para evitar multas y penalizaciones tanto a personas naturales como jurídicas, el profesional contable en libre ejercicio de profesión está sujeto a asumir la responsabilidad de cumplir eficientemente todos los requerimientos exigidos por cada uno de los clientes que posee.

En este sentido, la actividad contable en libre ejercicio de profesión genera impactos en la salud del profesional, en lo laboral, personal, emocional, social, que pueden llevar a impactar, de forma positiva o negativa en el nivel de satisfacción por la labor que realiza, siendo determinante en el rendimiento laboral y productivo de sus innumerables tareas, donde juegan un papel relevante las emociones y la higiene como factores de la satisfacción laboral (honorarios o ingreso económico, espacio físico, labor que realiza, reconocimiento, tiempo, entre otros), por cuanto condicionan la probabilidad de sentirse satisfechos laboralmente.

Desde esta perspectiva, se puede decir que mientras que el Contador Público se sienta satisfecho ante las diversas tareas que realiza, puede minimizar trastornos emocionales, a los que no escapa ningún trabajador, pero es necesario evaluar a tiempo para evitar afecciones mayores, tal como lo ha venido señalando la Organización Internacional del Trabajo y la Organización Mundial de la Salud, pues en los últimos años se ha incrementado los riesgos de padecer depresión cuando se trabaja en condiciones estresantes. Siendo muchas veces manifestado a través de reacciones físicas y emocionales cuando las exigencias no se igualan a sus capacidades.

De acuerdo a esto, se plantea como objetivo general: Determinar la relación del estrés ocupacional y la satisfacción laboral en el cumplimiento de las funciones del contador público independiente del Municipio Valera, Estado Trujillo para la elaboración de un conjunto de actividades que minimicen los aspectos estresores y la insatisfacción laboral. Para tal efecto, se abordó desde la investigación de corte transeccional correlacional, siendo necesario organizar el estudio en capítulos, tal como se presenta a continuación:

Capítulo I, referido al problema de investigación, donde se presenta el planteamiento del problema, formulación del problema, objetivo general y específico, justificación y delimitación del estudio.

El capítulo II el cual contiene antecedentes de investigación, bases teóricas relacionadas con las variables de estudio, así como el mapa de variables.

En el capítulo III el marco metodológico, donde se describe la metodología utilizada, tipo de investigación, población, muestra, técnica e instrumento de recolección de datos y procedimiento de análisis de los datos.

En lo que concierne al capítulo IV, referido al análisis e interpretación de los resultados, en el que a través de tablas y gráficos se representan los datos, producto de los resultados de la aplicación de los instrumentos de estudio, así como el análisis estadístico y descriptivo de los mismos.

En cuanto al capítulo V, orientado a las conclusiones de la investigación en función de los objetivos planteados; así como las recomendaciones pertinentes que beneficie a los participantes del estudio.

Por último, el Capítulo V, relacionado con la propuesta como aporte para sugerir un conjunto de actividades que minimicen los factores estresores y la insatisfacción laboral en los contadores públicos independientes.

Seguidamente se muestran las referencias bibliográficas trabajadas a lo largo de la investigación; así mismo los anexos que sustentan el estudio.

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA

Planteamiento del Problema

La contabilidad representa una herramienta imprescindible para el progreso y desarrollo de las actividades económicas a nivel empresarial en cualquier país. En tal sentido, su crecimiento a lo largo de la historia se ha constituido en una fuente fundamental de información, tomando en cuenta los avances tecnológicos, científicos, económicos, sociales, entre otros, que se van generando y los cuales requieren ser considerados para estar a la vanguardia. En tal sentido, la actividad financiera que debe ser realizada por un profesional de la contaduría, quien de acuerdo con Rodríguez y Valencia (2002), debe desempeñarse apegado a la ética con gran responsabilidad y de manera íntegra en su profesión.

De allí que el contador público, como persona encargada de realizar la contabilidad debe estar en constante formación para informar y tomar decisiones financieras que optimicen el desarrollo de las empresas. Son diversas las funciones que este profesional cumple, por lo que a decir de López (2022) debe estar al tanto de los avances, estar en constante preparación, fortaleciendo los procesos de comunicación, de trabajo en equipo, de resiliencia, con la tecnología emergente, a medida que reinventan sus vidas laborales para dar respuesta de manera efectiva a sus clientes, empresas e instituciones.

Desde esta perspectiva, debe poseer destrezas tecnológicas que a decir de López (2022, p. 43) les lleva a “indagar, interactuar y construir conocimiento a través de la ciencia contable y que requiere no solo de conocimiento sino de inversión tecnológica para responder de manera óptima a sus servicios profesionales”. Destrezas tecnológicas y comunicacionales que le permita responder de forma efectiva sus funciones, a decir de Somoza (2010), velar por los intereses económicos de la comunidad, de las personas naturales o jurídicas vinculadas a una empresa, a la sociedad y el Estado.

Cabe indicar que éstos profesionales pueden ofrecer sus servicios a oficinas, empresas así como también pueden ejercer de forma independiente. Para López (2022) existen contadores públicos que ejercen de manera independiente en sus oficinas contables, otros que trabajan bajo relación de dependencia en áreas como contabilidad de costos, administrativa, tributaria y otros profesionales que se adhieren a redes globales de profesionales en aseguramiento de la información y auditoría externa.

Desde un enfoque jurídico, la actividad profesional del contador público, referido en el Art 7 de la Ley de ejercicio de Ley del Ejercicio de la Contaduría Pública (1973) “se entiende tanto el ejercicio independiente de la profesión, como los servicios prestados bajo una relación de dependencia”. A quienes les compete una serie de actividades establecidas en dicha Ley en ejercicio independiente de la profesión, a decir de Grisanti (2014), contrae de igual manera un conjunto de responsabilidades sociales y legales como consecuencia de su actuación, las cuales deberían realizarse de la mejor manera posible, de la forma más idónea, no por el hecho de las consecuencias que una labor indebida podría generar, sino por convicción personal y profesional.

Todo ello genera en el contador público, no sólo un compromiso sino también una carga laboral, lo que para Rodríguez y Valencia (2002) podría influir en la motivación profesional y la satisfacción de su trabajo de una forma negativa a causa de los requerimientos 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.

Situación que puede generar estrés en los contadores públicos independientes ante las exigencias laborales de su profesión. De acuerdo con la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2017), señalan que el estrés laboral es la respuesta física y emocional que se genera cuando las demandas laborales entran en conflicto con la habilidad que las personas pueden tener ante la demanda del trabajo.

Constituyéndose, en una respuesta que puede afectar el estado de salud física y mental del trabajador ante las exigencias del trabajo.

En el ámbito internacional, se ha venido hablando de las consecuencias del estrés en las personas, por lo que la (OIT) (2016) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2017) puede resultar una amenaza para las organizaciones como para el trabajador independiente, afectando su motivación por las actividades laborales que realiza. Tal como lo refieren Barrera, Chaparro, Plazas y Buitrago (2021), para quienes el estrés laboral se ha constituido en una problemática psicosocial presente en el contexto laboral, que puede desencadenar una serie de factores que afectan, tanto en lo personal, laboral y social, si no se atiende a tiempo.

En tal sentido, el estrés laboral puede afectar a las personas al no saber cómo afrontar la demanda laboral, por lo que el estudio de Montes (2022), refleja que los contadores públicos son víctimas de ésta situación, debido al exceso de actividades a realizar para responder de manera efectiva al cliente, pues al no descansar de forma adecuada, puede provocar que el profesional contable incurra en un proceso de desmejoramiento de su salud, y por ende, en la productividad de las tareas que realice afectando así su vida personal y laboral, lo cual puede generar insatisfacción ante la actividad laboral que realiza (Farías, Macías, Zambrano y Gómez, 2021; Ortiz, 2021)..

De igual manera, el estudio de Rendón y Ortega (2018), como el de Rodríguez y Valencia (2022), coinciden al referir que la carrera contable es una de las profesiones que tiene mayor carga laboral, además 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 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.

Desde esta perspectiva, el estrés ocupacional puede llevar al trabajador a sentirse, no sólo agotado, con cierto malestar, sino también, insatisfecho ante el trabajo que realiza. Pues la satisfacción laboral es un requisito básico para ejercer de manera eficiente en toda actividad laboral que se realice, a decir de Newstrom (2007), se corresponde a un conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables percibidas por los empleados hacia su trabajo. La satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas donde quiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad.

Situación que puede afectar el grado de satisfacción de una persona y hasta generar estrés, pues a decir de Gutiérrez y Vilorio (2014), cuando el trabajador no se siente satisfecho con su trabajo o el sitio donde lo realiza se pueden desencadenar una serie de problemas como ausentismo, disminución de la productividad, desmotivación, abandono del trabajo, ansiedad, cansancio por las actividades realizadas, enfrentamientos con los supervisores y otros inconvenientes. En tal sentido, la insatisfacción laboral no sólo afecta a la organización en su sistema financiero, también determina la incidencia del estrés laboral en los trabajadores, llegando a desarrollar trastornos, estrés, que generan afecciones físicas y psicológicas generadas por las altas demandas o amenazas que perciben los individuos en su entorno laboral.

Desde esta perspectiva, se requiere indagar sobre los factores de satisfacción de orden individual o también higiénico que impactan el ambiente de trabajo, como los motivadores que les impulsa hacia el cumplimiento de las metas. Factores que para Herzberg (1968) son claves para mejorar el rendimiento en el trabajo, por cuanto si el trabajador se siente realmente comprometido y motivado, puede cumplir de manera efectiva sus intereses personales y los objetivos de la empresa.

Sin embargo, Castañeda, Valero, y Patiño (2021), señala que se han realizado investigaciones sobre las características socio-demográficas y laborales de los profesionales contables con sus niveles por dimensión del síndrome de

burnout, por lo que los autores sugieren enfocar estudios que permitan analizar, variables como el estrato social, ingresos mensuales, religión, frecuencia con la que trabajan los fines de semana, satisfacción con el trabajo, hábitos de vida, entre otros. Situación que debe ser considerada, en tanto que los contadores públicos independientes, quienes dependen de un presupuesto por las actividades realizadas con sus clientes, a la vez que tienen bajo su cargo un número de clientes que puede llegar a generar estrés y hasta insatisfacción por la actividad laboral que ejecutan.

Realidad, a la que no escapan los contadores públicos independientes o de libre ejercicio del Municipio Valera, quienes cumplen múltiples responsabilidades profesionales, por lo que se requiere estudiar sobre el estrés laboral que le produce su trabajo, así como la vinculación con la satisfacción laboral que dichas responsabilidades genera en el cumplimiento de sus funciones. Información que ha sido producto de conversaciones con profesionales del gremio, quienes ejercen la profesión contable en libre ejercicio, manifestando cierto malestar ante la multiplicidad de funciones y tareas que implica el ejercicio profesional, lo cual puede estarles manteniendo en una constante situación de cansancio y malestar por la carga laboral, en la que muchas veces, asumen responsabilidades sobre funciones fuera del área contable, como por ejemplo funciones administrativas y tramites de gestoría, lo que sobrecarga su actividad laboral; lo cual para ellos, les ha llevado a sacrificar reuniones familiares y amistades, hasta privarse de realizar actividades de descanso y recreación.

Lo anterior conlleva a que, ellos tengan cierto estrés ante la carga laboral que tienen y, de esta manera puede influir en la satisfacción hacia el cumplimiento por sus actividades. De continuar la situación, puede llegar a generar que muchos contadores públicos no ejerzan sus funciones de manera responsable, pudiendo no cumplir de manera satisfactoria a sus clientes, o el retiro del libre ejercicio de la profesión. Es por esto necesario que estos trabajadores vigilen sus niveles de estrés, así como la satisfacción e insatisfacción de las tareas que realizan,

considerando que es su profesión y, lo que genera el sustento para sí mismo y su entorno familiar.

Por lo que se genera la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación del estrés ocupacional y la satisfacción laboral en el cumplimiento de las funciones del contador público independiente del Municipio Valera, Estado Trujillo para sugerir un conjunto de actividades que minimicen los aspectos estresores y la insatisfacción laboral?. Interrogante que conduce a plantear: ¿cuáles son los aspectos generadores del estrés laboral en los contadores públicos independientes del municipio Valera?, ¿cuáles son los aspectos de la satisfacción laboral que influyen en el desempeño de sus funciones del contador público independiente del municipio Valera?, ¿cuál es la relación que existe entre el estrés laboral y la satisfacción laboral que influyen en las funciones del contador público independiente del Municipio Valera?, ¿Cuáles actividades sugerir que minimicen los factores estresores y la insatisfacción laboral en los contadores públicos independientes. A partir de las incógnitas trazadas, se establecen los siguientes objetivos de investigación.

Objetivos de Investigación

Objetivo General:

Determinar la relación del estrés ocupacional y la satisfacción laboral en el cumplimiento de las funciones del contador público independiente del Municipio Valera, Estado Trujillo para la elaboración de un conjunto de actividades que minimicen los aspectos estresores y la insatisfacción laboral.

Objetivos Específicos

Describir los aspectos generadores del estrés ocupacional en los contadores públicos independientes del Municipio Valera, Estado Trujillo en el cumplimiento de las funciones.

Caracterizar los factores de la satisfacción laboral que influyen en el desempeño de las tareas del contador público independiente del Municipio Valera, Estado Trujillo.

Analizar la relación existente entre los aspectos de estrés laboral y de satisfacción laboral en el contador público independiente del Municipio Valera, Estado Trujillo.

Sugerir un conjunto de actividades que minimicen los aspectos estresores y la insatisfacción laboral en los contadores públicos independientes.

Justificación

La profesión del contador público implica una serie de actividades que debe llevar a cabo para cumplir de manera efectiva con las exigencias del cliente, quien para efecto del mismo debe tomar una posición apegada a los preceptos éticos y morales de carácter obligatorio, ya que los mismos determinarán la conducta profesional de los contadores en el ejercicio de sus funciones, las cuales implica ejecutar una serie de tareas que pueden llegar a generar preocupación al contador público para hacerle frente a las necesidades del cliente.

Tomando en cuenta la relevancia de conocer los factores que influyen en el estrés laboral y la satisfacción laboral de los contadores públicos independientes durante el cumplimiento de sus funciones, se puede decir que el estudio ofrece aporte de índole teórico, metodológico y práctico-social, los cuales se justifican a continuación:

Desde el punto de vista teórico ofrece aportes en cuanto a la indagación de diferentes antecedentes recientes, así como la construcción teórica desde la postura de diversos teóricos que sustentan las variables de estudio, estrés laboral, satisfacción laboral y funciones del contador público.

Desde el punto de vista metodológico la presente investigación es cuantitativa, la cual se aborda a través de investigación explicativa, sustentada a la vez con descripciones cualitativas que llevan a sustentar los resultados. Para ello

se hará uso de técnicas e instrumentos de recolección de información para obtener resultados desde las propias posturas de los actores participantes, y sirviendo de base a futuros investigadores que requieran ahondar en el tema objeto de estudio.

Desde el punto de vista práctico-social del estudio será derivado de la reflexión que se realice en función de los resultados y de las sugerencias que se planteen para contribuir en la mejora emocional y satisfacción laboral de los contadores públicos independientes, de tal manera que sirva de aporte para los futuros investigadores, así como para los propios actores participantes y aquellos que se encuentran en tal situación.

Delimitación de la investigación

El estudio se delimita en tiempo y espacio. En cuanto al tiempo se realizará durante el año 2023-2024.

En lo concerniente a la delimitación teórica, la variable estrés laboral se aborda desde los factores estresores propuestos por Del Hoyo (2004) y Reyes (2015), en tanto que abarcan el ambiente físico, de contenido y jornada laboral, mientras que la variable satisfacción laboral, se sustentó en los factores propuestos por Herzberg (1968), higiénicos extrínsecos y los motivadores e intrínsecos.

En lo que corresponde al espacio, se realizará con los contadores públicos independientes del Municipio Valera, estado Trujillo, quienes cumplan con los siguientes criterios de inclusión: que tengan mínimo 10 años de experiencia, tener disponibilidad para participar en el estudio, ser contador público colegiado.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El presente capítulo está referido al proceso de la construcción de conocimientos desde los planteamientos teóricos y proposiciones que sustentan la investigación, que sirven de referencia a la variable(s) de estudio, conformando así un ámbito teórico que le permiten al investigador apoyarse, describir e interpretar los hechos que estudia. Para efecto del mismo, se presentan los antecedentes de investigación y las bases teóricas en función de las variables de estudio: Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en contadores

Antecedentes de Investigación

De acuerdo con Fernández (2007), los antecedentes de investigación, es toda aquella información que antecede a un estudio; es decir estudios previos y recientes relacionados con la variable de una investigación. Para efecto del estudio se abordaron los artículos científicos y tesis relacionados con Estrés Laboral y Satisfacción Laboral en contadores, tal como se presentan a continuación antecedentes a nivel internacional y nacional.

A nivel Internacional, se tiene el estudio de Díaz, Ledesma, Tito y Carranza (2023) efectuaron un estudio, cuyo objetivo fue describir la satisfacción laboral de trabajadores de empresas de fabricación textil de Arequipa, Perú. La investigación es cuantitativa, de tipo no experimental y de corte descriptivo, se aplicó un cuestionario a trabajadores de algunas empresas del sector. Los resultados indican que los trabajadores de estas organizaciones se encuentran medianamente satisfechos en sus puestos de trabajo, evidenciando así un déficit en el máximo rendimiento posible por parte de estas empresas. Los directores y gerentes de estas empresas deben generar políticas encaminadas a mejorar los

niveles de satisfacción laboral, permitiendo de este modo incrementar la productividad y eficacia de sus organizaciones.

Investigación que sirve de aporte al presente estudio en cuanto a la variable satisfacción laboral como un aspecto clave en el desarrollo y rendimiento de todo tipo de organizaciones, además de los resultados que permiten afianzar la necesidad de seguir indagando sobre la variable en los diferentes contextos de las empresas.

Por su parte, Álvarez y Cano (2022) realizaron un estudio con el objetivo de identificar la relación entre la resiliencia y satisfacción laboral. La muestra constituida por 93 trabajadores administrativos de la empresa de construcción, prevaleciendo el género masculino. El estudio fue descriptivo, transversal y correlacional con un tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia, se administró la escala CD-RISC-10 de Connor y Davidson (2003) de adaptación corta en español de Notario-Pacheco et al. (2007) y de satisfacción laboral de Warr et al. (1979). Los resultados indicaron que ambas variables se relacionaron significativamente ($r = .40$ y $p < .05$) es decir, los empleados más resilientes tienen mayor prevalencia de estar más satisfechos.

Investigación que se considera relevante al presente estudio, en tanto que se trabajó la variable satisfacción laboral para establecer su correlación, por lo que se considera un aporte tanto teórico en cuanto las conceptualizaciones y teorías abordadas en las variables de estudio, como metodológico por asumirse la investigación descriptiva, donde los datos ofrecen un aporte al presente estudio.

Otro de los antecedentes de estudio, es el de Vallejo (2022), titulado el estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral: Un estudio de caso en una empresa privada de investigación de mercados”, tuvo como propósito de investigación determinar la influencia del estrés laboral sobre los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa privada dedicada a la investigación de mercados. Metodológicamente, direccionada bajo un enfoque cuantitativo, permitiendo medir los niveles actuales de las dos variables de estudio

mediante la aplicación de dos cuestionarios: el “Cuestionario de Estrés Laboral de la OIT-OMS” y el “Cuestionario de Satisfacción Laboral S20/30” de Melilá y Peiró, a una población total de 64 colaboradores.

Los resultados obtenidos en el estudio de Vallejo (2022), señala que el nivel de estrés laboral de la organización es bajo, sin embargo, factores como territorio organizacional, falta de cohesión y estructura organizacional inciden directamente en la presencia de estrés en los colaboradores. En cuanto a la satisfacción laboral, los hallazgos refieren que en general el grado de satisfacción laboral es alto, siendo la satisfacción intrínseca, el ambiente físico y las prestaciones las principales causas que afectan a esta variable. El análisis estadístico se desarrolló a través del programa DYANE y bajo las herramientas de tabulación cruzada y la prueba Chi-Cuadrado, mediante las cuales se logró determinar que no existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral, es decir, las variables resultan independientes entre sí.

El estudio de Vallejo (2022), ofrece aportes a la presente investigación, en cuanto a que abordó las dos variables: estrés laboral y satisfacción laboral, permitiendo así obtener información referencial de las variables, como del proceso metodológico y resultados, constituyéndose en un antecedente de carácter documental y metodológico.

Así mismo, se tiene el estudio de Farias y Gómez (2022), quienes se plantearon como objetivo determinar la incidencia del Síndrome de Burnout en trabajadores del área contable de las empresas de Guayaquil, mediante una investigación de campo, para generar estrategias que ayuden a mitigar sus consecuencias; la metodología que se utilizó durante la investigación fue mixta entre “descriptiva y exploratoria”; para ello se determinaron y analizaron las relaciones entre las variables sociales, personales y organizacionales; con un diseño de forma transversal dando como resultado un estudio observacional.

Entre los hallazgos principales de Farias y Gómez (2022) fueron que, la pandemia no fue determinante en la incidencia de Síndrome de Burnout en la

población estudiada. Las mujeres por su rol determinante en la familia, en la sociedad y en la empresa se encuentran mayormente expuestas a factores generadores de estrés, por lo que es muy importante crear espacios para ellas, brindarles afecto, apoyo y comprensión. Por lo tanto, se concluye que tienen una carga muy pesada, que, aunque afrontan bien, es claro que no disponen de las mismas facilidades que tienen los hombres.

Estudio en el que se refleja el Síndrome de Burnout como consecuencia del estrés laboral que afecta de alguna manera la satisfacción laboral, el mismo ofrece aportes teóricos que sirven de apoyo para la presente investigación, en cuanto a los factores y consecuencias del estrés laboral.

Igualmente, Farías, Macias, Zambrano y Gómez (2021) realizaron un estudio, cuyo objetivo fue analizar el ambiente de trabajo y su influencia en la satisfacción laboral en la prevención del estrés de los empleados. Metodológicamente desde una revisión Narrativa, bibliográfica, que le permitió la búsqueda de artículos, publicados dentro de los años 2016- 2021 en las bases de datos PubMed, scielo, medigraphic, sciencedirect. Se incluyeron los artículos de los últimos 5 años. Concluyendo que para las empresas el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral se convierte en la clave principal para los trabajadores, debido a que ambos juegan un rol muy significativo dentro de las organizaciones.

De igual manera, Farías y otros (2021), concluyeron en su estudio que el estrés laboral es una consecuencia de distintas situaciones que se producen en el día a día del trabajo y de distintos factores que afectan a su salud mental y física. Sugiriendo la necesidad seguir profundizando en la variable satisfacción laboral y la solución para crear ambientes de trabajo favorables, que les permita a los empleados sentirse en confianza, apoyados por los jefes y directivos, llevando así mejorar el clima laboral y con ello evitar el estrés en sus empleados.

Estudio que ofrece aportes teóricos en cuanto al material analizado sobre la variable satisfacción laboral el estrés laboral, quienes consideran necesario seguir abordando estas temáticas de estudio en los diversos contextos, pues cada día se

hace necesario enfocar la realidad de los trabajadores, sus percepciones, actitudes, sentimientos hacia el trabajo que realizan y a la vez, el estrés que puede generarle.

El artículo de Pedraza & Higuera (2019), aborda el malestar laboral en contadores públicos de Bogotá, en multinacionales del sector farmacéutico. Concretamente, el estudio se propuso, por un lado, identificar los factores que le crean malestar laboral a los contadores de estas compañías y, por el otro, analizar los efectos de dichos aspectos sobre la esfera anímica de los sujetos. Con ayuda de una encuesta, de entrevistas en profundidad y un grupo foco, la investigación arrojó que el malestar laboral es disparado por factores internos y externos a las empresas; por ejemplo, las políticas basadas en estereotipos o la normatividad que regula el ejercicio contable. Algunos de estos factores se asocian con las denominadas *enfermedades de la excelencia*, características de un entorno laboral altamente competitivo.

Estudio que está relacionado con la variable satisfacción laboral, además orientada al contexto del área de contadores públicos, arrojando datos que sustentan la necesidad de abordar la investigación en los sujetos de estudio, como son los contadores públicos.

El estudio de Chiang, Riquelme, y Rivas (2018), tuvo como objetivo de investigación: analizar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en una Institución de Beneficencia en la Provincia de Concepción. Se desarrolló un estudio empírico transversal, descriptivo correlacional, con un universo del estudio conformado por 184 trabajadores, segmentado en cinco grupos. El cuestionario autoadministrado y anónimo con 71 ítems divididos en 3 secciones: información general, estrés laboral y satisfacción laboral.

Entre los resultados que se obtuvo del estudio de Chiang y otros (2018), se encontró con respecto al estrés, que todos los grupos de trabajo se ubican en el cuadrante baja tensión, baja demanda psicológica, alto control laboral y alto apoyo global. Respecto a Satisfacción laboral el promedio general en las líneas de

trabajo evaluadas es de 3,8 puntos, lo que denota un nivel mediano de satisfacción laboral. Las correlaciones permiten concluir que a mayor percepción de las variables de Satisfacción laboral y mayor Control sobre el trabajo, se logra reducir el grado de estrés. Además la dimensión de Apoyo Social Laboral Global aumenta la Satisfacción Laboral, permitiendo disminuir el estrés.

Investigación que sirve de aporte al presente estudio, en tanto que se desarrollan las dos variables estrés laboral y satisfacción laboral, presentando conceptualizaciones que sirven de aporte, así como el enfoque metodológico asumido, como fue el correlacional, los resultados permiten señalar la necesidad de seguir investigando sobre este proceso correlacional de las variables en diferentes contextos de estudio.

A **nivel Nacional** se tiene el estudio de Linares (2023), titulado: El coaching como estrategia para potenciar la satisfacción laboral del personal en el Consultorio Popular Tipo III. Cuyo objetivo general de la investigación consistió en: proponer el coaching como estrategia para potenciar la satisfacción laboral del personal en el Consultorio Popular Tipo III. Metodológicamente, fue un estudio bajo el paradigma positivista, siguiendo una investigación proyectiva con base descriptiva y un diseño de campo. La población está conformada por 49 trabajadores, población que incluye coordinadores, médicos, enfermeras y enfermeros, aseadores y vigilantes. En principio, y debido a que la población es pequeña y localizada, no se calculó la muestra, tomándose en cuenta el total de la población para así obtener el nivel de satisfacción laboral de todos los trabajadores. Para medirlo, el instrumento fue una escala tipo Likert, válida y confiable.

Entre las conclusiones que arrojó el estudio de Linares (2023) se tiene que: el Grupo I los niveles de satisfacción fueron más elevados que los de insatisfacción; al contrario, en el Grupo II hay una gran prevalencia de colaboradores insatisfechos, aún cuando mostraron satisfacción con el ambiente físico, lo que llevó a elaborar un plan que facilite al personal reconocer y enfrentar

sus propias insatisfacciones, limitaciones y obstáculos internos y encontrar su propio camino hacia el éxito, desarrollando competencias específicas.

El antecedente de investigación guarda estrecha relación con el presente estudio en cuanto a los aportes teóricos que ofrece, así como el aporte metodológico, en cuanto a los resultados evidencian la necesidad de seguir profundizando en la variable de estudio.

De igual manera Amaya (2020) realizó un estudio cuyo objetivo general fue analizar la incidencia del estrés en el desempeño laboral del talento humano. La investigación fue de tipo explicativa correlacional con diseño de campo ya que pretendía buscar las posibles causas que conllevaron a que el personal del departamento de reparación de máquinas presente reacciones estresantes y tenga un bajo desempeño laboral en la Empresa Venezolana Del Vidrio, C.A - Planta Valera. La población estuvo conformada por 25 trabajadores, a quienes se aplicó un instrumento tipo encuesta configurada por dos cuestionarios, uno para precisar las incidencias de estrés y otro para evaluar el desempeño laboral.

Estadísticamente el estudio de Amaya (2020) obtuvo que la relación de ambas variables fue de (0.975, es decir, de 97,5%), lo que indica una “correlación positiva muy alta”. Es decir que, la incidencia del estrés es significativa en el desempeño laboral del talento humano en los trabajadores del Departamento de Reparación de Máquinas de la Empresa Venezolana del Vidrio, C.A - Planta Valera, por lo que se sugirieron técnicas de control sobre métodos preventivos que permitan mejorar el rendimiento del talento humano.

Antecedente que guarda estrecha relación con la presente investigación en cuanto a que, se abordó la variable estrés, ofreciendo un aporte teórico-conceptual y metodológico, así como los resultados de la investigación que servirán de apoyo para confrontar o apoyar los resultados.

En síntesis, se puede decir que los estudios presentados guardan relación con el presente estudio, ofreciendo aportes teóricos, metodológicos que permitirán sustentar y confrontar con los resultados que arroje la presente investigación. Es

de resaltar que no se encontraron estudios recientes a nivel nacional sobre el estrés laboral en los contadores. Para efecto de visualizar de manera sintética la búsqueda realizada, se presenta un marco representativo del estado del arte sobre los estudios previos sobre las variables estrés ocupacional y satisfacción labora. (ver tabla 1)

Tabla 1.-

Marco Representativo de estudios previos

AUTOR/AÑO	OBJETIVO	MÉTODO	RESULTADOS
Díaz, Ledesma, Tito y Carranza (2023)	Describir la satisfacción laboral de trabajadores de empresas de fabricación textil de Arequipa, Perú.	Cuantitativa, no experimental y de corte descriptivo	Se concluye que los trabajadores de las empresas textiles de Arequipa poseen un nivel medianamente satisfecho con respecto a su organización laboral. Si bien los factores higiénicos presentaron una tendencia general un poco más satisfactoria, estos elementos no generan mayor impacto en el rendimiento de los colaboradores, mientras que los factores motivacionales, poderosos de cara a potenciar las tareas laborales, mostraron los mayores niveles de insatisfacción.
Álvarez y Cano (2022)	Identificar la relación entre la resiliencia y satisfacción laboral.	Descriptivo, transversal y correlacional	Los resultados indicaron que ambas variables se relacionaron significativamente ($r = .40$ y $p < .05$) es decir, los empleados más resilientes tienen mayor prevalencia de estar más satisfechos.
Vallejo (2022)	Determinar la influencia del estrés laboral sobre los niveles de satisfacción laboral de los colaboradores de una empresa privada dedicada a la investigación de mercados.	Enfoque cuantitativo, no experimental, de alcance descriptivo y temporalidad transversal.	Se determinó que no existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral, es decir, las variables resultan independientes entre sí. El nivel de estrés laboral de la organización es bajo, sin embargo, factores como territorio organizacional, falta de cohesión y estructura organizacional inciden directamente en la presencia de estrés en los colaboradores. En cuanto a la satisfacción laboral, los hallazgos refieren a un grado de satisfacción laboral alto, siendo la satisfacción intrínseca, el ambiente físico y las prestaciones las principales causas que afectan a esta variable. Así mismo, se determinó que un alto porcentaje de colaboradores presenta baja satisfacción en cuanto al salario, generando insatisfacción y estrés financiero.

Nota: Araujo (2024)

Cont. Tabla 1

Farias y Gómez (2022),	Determinar la incidencia del Síndrome de Burnout en trabajadores del área contable de las empresas de Guayaquil,	Investigación mixta “descriptiva y exploratoria”; diseño transversal	<p>Determinaron que la pandemia no fue determinante en la incidencia de Síndrome de Burnout en la población estudiada.</p> <p>Las mujeres por su rol determinante en la familia, en la sociedad y en la empresa se encuentran mayormente expuestas a factores generadores de estrés, por lo que es muy importante crear espacios para ellas, brindarles afecto, apoyo y comprensión.</p> <p>Por lo tanto, se concluye que tienen una carga muy pesada, que, aunque afrontan bien, es claro que no disponen de las mismas facilidades que tienen los hombres.</p>
Farias, Macias, Zambrano y Gómez (2021)	Analizar el ambiente de trabajo y su influencia en la satisfacción laboral en la prevención del estrés de los empleados.	Revisión Narrativa, bibliográfica sobre artículos publicados dentro de los años 2016-2020.	<p>Concluyendo que para las empresas el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral se convierte en la clave principal para los trabajadores, debido a que ambos juegan un rol muy significativo dentro de las organizaciones.</p> <p>De igual manera, señalaron que el estrés laboral es una consecuencia de distintas situaciones que se producen en el día a día del trabajo y de distintos factores que afectan a su salud mental y física.</p>
Pedraza & Higuera (2019),	<p>Identificar los factores que le crean malestar laboral a los contadores de estas compañías.</p> <p>Analizar los efectos de dichos aspectos sobre la esfera anímica de los sujetos.</p>	Abordó el estudio desde tres momentos: exploración, focalización, profundización. De corte cualitativo	<p>Concluye que el estrés puede ser disparado por factores como la evaluación del desempeño, el ejercicio de autoridad o la normatividad; el miedo, por su parte, por la globalización o el estatus social. El factor tiempo les lleva a sentir malestar ante el no poder compartir con familiares y amigos.</p> <p>Lo que permite decir que, un estado anímico concreto puede ser propiciado por más de un factor a la vez. De igual forma, uno solo de estos cinco factores está favoreciendo más de un efecto a la vez</p>

Nota: Araujo (2024)

Cont Tabla 1.-

Chiang, Riquelme, y Rivas (2018)	Analizar la relación entre el estrés laboral y la satisfacción laboral en una Institución de Beneficencia en la Provincia de Concepción	Estudio empírico transversal, descriptivo correlacional	Encontró con respecto al estrés, que todos los grupos de trabajo se ubican en el cuadrante baja tensión, baja demanda psicológica, alto control laboral y alto apoyo global. Respecto a Satisfacción laboral el promedio general en las líneas de trabajo evaluadas es de 3,8 puntos, lo que denota un nivel mediano de satisfacción laboral. Las correlaciones permiten concluir que a mayor percepción de las variables de Satisfacción laboral y mayor Control sobre el trabajo, se logra reducir el grado de estrés. Además la dimensión de Apoyo Social Laboral Global aumenta la Satisfacción Laboral, permitiendo disminuir el estrés.
Linares (2023)	Proponer el coaching como estrategia para potenciar la satisfacción laboral del personal en el Consultorio Popular Tipo III.	Paradigma positivista, siguiendo una investigación proyectiva con base descriptiva y un diseño de campo.	Obtuvo como resultados que: en el Grupo I los niveles de satisfacción fueron más elevados que los de insatisfacción; al contrario, en el Grupo II hay una gran prevalencia de colaboradores insatisfechos, aun cuando mostraron satisfacción con el ambiente físico.
Amaya (2020)	Analizar la incidencia del estrés en el desempeño laboral del talento humano.	Investigación de tipo explicativa correlacional con diseño de campo.	En conclusión, se obtuvo una correlación positiva muy alta. Es decir que, la incidencia del estrés es significativa en el desempeño laboral del talento humano en los trabajadores del Departamento de Reparación de Máquinas de la Empresa Venezolana del Vidrio, C.A - Planta Valera, por lo que se sugirieron técnicas de control sobre métodos preventivos que permitan mejorar el rendimiento del talento humano.
Desde la revisión realizada a los 9 antecedentes previos relacionados con las variables de estudio, se resalta: a) que no se encontraron estudios a nivel nacional sobre el estrés laboral en los contadores, b). 7 de los mismos son de corte positivista/cuantitativo y 1 narrativo descriptivo y 1 de corte cualitativo, c) 3 son de corte no experimental descriptivo, 4 de corte no experimental correlacional transversal, 1 de enfoque mixto (descriptivo-explicativo) y 1 Narrativo descriptivo.			

Nota: Araujo (2024)

Bases Teóricas

Las bases teóricas son desarrolladas desde las variables de estudio, estrés ocupacional y satisfacción laboral, aplicadas en el campo laboral, por lo que serán abordadas a partir de la psicología y la sociología, tomando en cuenta que permiten explicar fenómenos propios de la administración y la salud física y mental del contador público en un desempeño profesional. A decir de Loaiza (2014, p. 156) “ambas ciencias del comportamiento, se pueden aplicar en la administración, la economía y la contabilidad”, considerando que la investigación aborda dos variables significativas relacionadas con el comportamiento de los contadores.

Psicología organizacional positiva

Las organizaciones están conformadas por personas, quienes realizan diversas actividades laborales de acuerdo a sus funciones, las cuales pueden llevar a generar situaciones que pueden afectar el comportamiento humano. En tal sentido, en este campo se apoya en la psicología organizacional, siendo una rama de la psicología que se enfoca en el estudio del comportamiento humano dentro de un contexto laboral. Su objetivo principal es comprender cómo los individuos interactúan entre sí, cómo se relacionan con las organizaciones y cómo estos factores influyen en el desempeño, la satisfacción laboral y el bienestar general de los empleados.

Cabe señalar que la psicología como ciencia, durante la transición de la psicología experimental a la psicología moderna, hubo diversos enfoques teóricos que, según Seligman (2000), reducían al ser humano en seres patologizados o no patologizados, proyectando a la psicología como una ciencia reactiva y emergente ante el abordaje de trastornos mentales o para disminuir el sufrimiento de aquellos que eran intervenidos en un ambiente psicoterapéutico, utilizando la definición de salud la Organización Mundial de la Salud (OMS, 1948), que señala que la salud

es un estado completo de bienestar físico, mental y social, más allá de simplemente la ausencia de afecciones o enfermedades.

Para Seligman (2000), la psicología positiva debía tener un sustento científico y pragmático, por lo que propuso la integración de tres perspectivas pilares de la psicología positiva: el estudio de las experiencias subjetivas positivas, los rasgos de personalidad positivos y entornos que propicien rasgos positivos, brindando experiencias subjetivas positivas. Para la clasificación y establecimiento de criterios homogéneos en relación a las virtudes del ser humano Seligman (op.cit) propone los siguientes elementos: sabiduría y conocimiento, coraje, humanidad, justicia, templanza y trascendencia, así como su relación con la autorregulación, el bienestar, la salud positiva, la satisfacción y la socialización, resultando en tres áreas fundamentales para el alcance de la felicidad:

El mundo del trabajo ha llevado a que en el campo de la Psicología Organizacional (POP), se consideren temáticas de estudio sobre el bienestar laboral, la calidad de vida, el *engagement*, temas centrados en estados emocionales positivos en el análisis del estado emocional (Vesga, 2020). Desde esta mirada la POP para Salanova et al. (2005, p. 353) la definen como “el estudio científico del funcionamiento óptimo de la salud de las personas y de los grupos en las organizaciones, así como su gestión efectiva”.

De allí enfocar el estudio desde este enfoque, en cuanto se centra en describir, explicar y predecir el funcionamiento óptimo en contextos organizacionales y del trabajo, “así como optimizar y potenciar la calidad de vida laboral y organizacional” (Salanova et al., 2005, p. 354); sin embargo, también hace énfasis en la salud ocupacional, en tanto que se requiere mejorar la productividad haciendo más humano y el trabajo (Vesga, 2020).

La POP, está enfocada en el estudio de las fortalezas humanas y el bienestar, ofreciendo herramientas valiosas para contrarrestar el estrés que a menudo experimentan los contadores. Al centrarse en aspectos como la gratitud, el optimismo y el sentido de propósito, esta disciplina puede ayudar a los profesionales

de la contabilidad a desarrollar una mayor resiliencia, a mejorar su calidad de vida, y sentir satisfacción por el trabajo profesional que desempeña.

Estrés Ocupacional/laboral

El término estrés tiene diferentes connotaciones que alude a miedo, depresión, angustia, entre otros, siendo necesario señalar que el concepto estrés fue acuñado por Hans Selye en 1936, quien lo precisa como un síntoma general de adaptación; por lo tanto es considerado como la respuesta del organismo ante cualquier estímulo nocivo o situación estresante, incluidas las amenazas psicológicas y sociales, así como las consecuencias de las mismas. Por otra parte Orlandini (2012), manifiesta que el término estrés ha sido utilizado en el campo de “la investigación científica, como estímulo, como respuesta y como interacción de la persona con su entorno” (p. 78). En tal sentido, el estrés produce un estímulo negativo que perturba a ciertos trabajadores hasta llevar al desinterés en el cumplimiento de sus actividades laborales.

Por lo que Chiang y otros (2018), definen al estrés como el producto de situaciones donde la persona considera que sus capacidades son sobrepasadas, a la vez que amenazan su tranquilidad. En los últimos años el estrés ha sido abordado en los diferentes contextos donde se desenvuelven las personas, siendo uno de ellos en el campo laboral, en el que por las exigencias de sus funciones o por medidas fuertes de la organización o del cargo se ven afectados, generando hasta una actitud de insatisfacción.

Por lo tanto, hacer referencia al estrés laboral lleva a señalar diversas posturas, como la de Nadinloyi, Sadeghi y Hajloo (2013) para quien constituye la respuesta física y emocional cuando las demandas laborales entran en conflicto con la habilidad, recursos o necesidades del trabajador. Para la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016), el estrés laboral ocurre cuando las demandas del trabajo no coinciden o exceden las capacidades, recursos o necesidades del trabajador, o cuando el conocimiento o habilidades de un

trabajador no se corresponde con las expectativas de la cultura organizacional. Por otra parte, la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2017) indica que es la respuesta que las personas pueden tener cuando se les presentan demandas y presiones laborales que no se corresponden con sus conocimientos y habilidades y que desafían su capacidad para afrontarlos

De acuerdo con Farías y otros (2021), el estrés laboral consiste en un conjunto de reacciones negativas, ocasionadas por determinados factores, los cuales son producidos por la sobrecarga de obligaciones y la realización de actividades de forma monótona. Rincón (2011) señala que el estrés laboral o estrés en el trabajo ha venido haciendo presión en el entorno laboral provocando saturación física o mental en el trabajador, llegando a afectar tanto su salud como también a quienes están en su entorno más próximo.

En tal sentido, el ambiente de trabajo influye en la percepción que tenga el trabajador sobre la organización y las actividades que realizan, indicando Farías y otros (2021) indistintamente del tipo de organización pública o privada el ambiente de trabajo juega un papel relevante para el desarrollo óptimo de los objetivos de las mismas. Es por ello que al estar el individuo laborando en un espacio agradable, le lleva a obtener beneficios, bienestar y confort que mitigan el estrés que puedan ocasionar las diversas actividades que realice.

Desde esta mirada, el estrés laboral produce cansancio físico y mental en el trabajador, que para Suarez y otros (2020) constituyen “el conjunto de fenómenos o agentes estresantes derivados directamente del trabajo. En un estado patológico crónico ocasionado por las condiciones habituales de trabajo en las que se encuentra una persona” (p. 107). Ahora bien, el estrés laboral es el causante de efectos de ansiedad, presión, tensión ante las tareas que realiza un trabajador, de acuerdo con Ortiz (2019) es la consecuencia de alteración que sufre el trabajador ante las exigencias laborales a la que se ve sometido y la capacidad o recursos con los que cuenta para cumplir de manera efectiva su trabajo.

El estrés laboral se ha convertido en un problema que viene afectando a los trabajadores en las últimas décadas, que se ha generalizado en las diferentes instituciones, empresas, siendo caracterizado por una respuesta muy personal que expresa la persona hacia lo que está ocurriendo dentro de sí mismo y su entorno. Ante tal estrés, se puede generar efectos negativos que perturban la salud de la persona, siendo necesario conocer los diferentes tipos de estrés laboral.

Tipos de estrés laboral

Como se ha venido señalando el estrés laboral puede afectar a las personas que laboran en cualquier institución, diversas son las clasificaciones que han venido realizándose en la medida que se avanza y profundiza sobre esta variable, por lo que se hace una síntesis desde los diversos teóricos, tales como Lazarus y Folkman (1984, citado en Rodríguez y de Rivas, 2011), Bustos (2016), Ortiz (2019) quienes mencionan que existen distintos tipos de estrés laboral, entre los cuales indican:

Estrés laboral episódico; generalmente se presenta con episodios breves y esporádicos que suelen desaparecer una vez superada la situación (Ortiz, 2019). También llamado por Bustos (2016) como estrés agudo, cuando se atraviesa por ciertas situaciones complicadas en un determinado momento, que perturban el estado emocional y hasta la estadía en la empresa, tales como: llamados de atención bruscos, ofensas verbales, ofensas físicas.

Estrés laboral crónico; de acuerdo con el autor es peligroso por cuanto afecta a la persona por mucho tiempo y puede afectar a nivel físico como mental, a medio y largo plazo. Es necesario profundizar en este tipo de estrés crónico, el cual para Lazarus y Folkman (1984, citado en Rodríguez y de Rivas, 2011), definieron el estrés crónico como “una relación particular que se establece entre el sujeto y el entorno que es evaluada por éste como amenazante y desbordante” (p. 3). Fase en la que el sujeto o trabajador la percibe como agotamiento, como consecuencia de un proceso de desgaste, también denominado como el Síndrome

de Burnout o desgaste profesional, siendo perjudicial para la persona como para la empresa.

El estrés crónico para Bustos (2016), se exterioriza cuando la persona constantemente se enfrenta a situaciones de agobio y tensión en su contexto de trabajo, como el mal ambiente de trabajo, la sobrecarga de tareas. De igual manera señala que, se puede dividir en: a) estrés físico que afecta en la salud, causando enfermedades o traumas en el cuerpo, y b) estrés mental, ocasionado por la angustia, ansiedad, excesos de pensamientos negativos conducentes al desgaste emocional, que a la larga afecta físicamente a la persona.

Estrés positivo; denominado así por el ligero nivel de estrés que generan ciertas situaciones como un reto laboral, de crecimiento que le motivan a incrementar sus capacidades para dar lo mejor de sí ante la tarea a realizar. De acuerdo con Selye 1964 citado en Farias y otros (2021) señala: “el estrés es necesario para la vida, un nivel adecuado de estrés estimula a las personas para conseguir metas y mejorar habilidades” (p. 598). De igual manera Fraile (2021) lo denomina Eutrés (estrés positivo o adaptativo) que estimula a las personas para afrontar las actividades cotidianas ejerciendo una función de protección en el organismo. Desde el contexto de estudio dirigido a los contadores públicos, es el que se produce en un momento determinado ante una situación de trabajo exigente para alcanzar satisfactoriamente la actividad deseada, para posteriormente sentir placer por lo realizado.

Estrés negativo; es visto de esta manera, pues no desaparece al finalizar el horario de trabajo, afectando la vida personal del trabajador, su estado emocional y las relaciones con sus compañeros de trabajo. De acuerdo con Bustos (2016), Fraile (2021), sí como Vallejo y Olmedo (2022) lo denominan como distrés (negativo o patológico), el cual lleva a disminuir la capacidad y productividad del trabajador, a la vez que afecta la salud física y mental y, con ello el deterioro de la salud. Este tipo de estrés es el que mayormente predomina en los trabajadores acarreando problemas de índole físico, mental y hasta social. Este tipo de estrés se debe de acuerdo con la Universidad Abierta Inglesa, citada

por Slipak (1996) se divide en estrés carencial (o por privación ante la pérdida de algún factor indispensable para el bienestar de la persona), estrés por exceso (de ciertos factores que pueden llegar a trastornar el equilibrio del organismo), , estrés provocado por el cambio (de cualquier clase) y estrés por intolerancia (ante la intolerancia a ciertos alimentos, procesos laborales, y el de mudarse a otro país).

Como se puede observar, son diversos los tipos de estrés que pueden afectar a los trabajadores, por lo que se hace necesario conocerlos y actuar a tiempo para evitar afectaciones mayores en las personas; por lo que los contadores públicos no escapan de esta realidad, cuando están sometidos a situaciones laborales que le generen estrés, perturbando su salud física y mental. Situación que lleva a conocer los causantes del estrés laboral.

Factores generadores de Estrés Laboral

Diversas son los causantes del estrés laboral, así como diversas clasificaciones se han venido desarrollando, por lo que se desarrollan las más relacionadas con el contexto de estudio. Clasificaciones que dependen de acuerdo con Vallejo (2022) de las características personales (diferencias individuales) frente a las exigencias de las tareas que asume. Así que autores como Del Hoyo (2004), Durán (2010), Ivancevich, Konopaske y Matteson (2006), Félix, García y Mercado (2018), coinciden en clasificar los factores en tres estresores: individuales, extra-organizacionales y organizacionales, los cuales se describen a continuación.

Estresores individuales; están relacionados con aspectos individual (físico, emocional y conductual) que influyen en el desarrollo de estrés como los cognitivos, conductuales y demográficos (Félix y otros, 2018). Desde la perspectiva de Pardo y Garzón (2021) estos estresores individuales influyen en la interpretación subjetiva que hace que hace cada persona de acuerdo con sus creencias valores, confianza, entre otros. Así mismo Durán (2010) indica que este tipo de estresor está relacionado con la percepción que tenga la persona ante

ciertas situaciones, acontecimientos, los cuales se pueden manifestar de diversas maneras.

Estresores extra-organizacionales; tienen que ver con la familia, sociedad, medios de comunicación, política, económicos, de interés personal (Félix y otros, 2018). Este factor está más relacionado con aquellos aspectos externos a la organización que pueden generar estrés en las personas.

Estresores organizacionales; de acuerdo con Ivancevich (2006) están relacionados con el ambiente físico de la organización (luz, ruido, vibraciones otros), de nivel individual (sobrecarga por sobre estimulación, conflictos de rol, otros), y el organizacional (clima laboral, tecnología, estilo gerencial, otros). Estresores que tienen que ver con los factores psicosociales que señala Slipak (1996), representados por las percepciones y experiencias del trabajador, donde algunos son de tipo individual, otras se refieren a las expectativas económicas o desarrollo personal, y otras a las relaciones humanas y a lo emocional.

Otra clasificación de los estresores laborales, que merece abordar, es la realizada por Del Hoyo (2004), los cuales son:

Estresores del ambiente físico: relacionadas directamente con las condiciones físicas que tiene que soportar el trabajador en su puesto de trabajo y que le provocan estrés (Reyes, 2015). Dentro de ellas se encuentran los siguientes elementos:

- **Iluminación:** Una iluminación inadecuada no permite que los trabajadores perciban de manera correcta los estímulos visuales; además, de las consecuencias negativas para la visión. También puede hacer la tarea más difícil, incluso imposible de llevarla a cabo para el trabajador (Del Hoyo, 2004), lo que genera en los trabajadores dificultad para realizar visualmente sus actividades. Por lo tanto Chiavenato (2009), señala que los estándares de la iluminación deben estar establecidos de acuerdo a la tarea visual que realiza el trabajador, tomando en cuenta que se trata de la cantidad de luz en el punto focal del trabajo. Por lo tanto, debe ser óptima para evitar generar problemas de salud visual en los

contadores públicos, quienes pasan horas realizando su actividad contable de manera efectiva.

- **Ruido:** Es un estresor ya que tiende a distraer a los trabajadores. Implica interferir con la concentración y es fuente de frustración (Del Hoyo, 2004), lo que lleva a descontrolar la atención en la tarea que realiza. Sin embargo, Chiavenato (2007) indica que en estudios realizados el ruido no genera disminución en el desarrollo del trabajo, pero si puede afectar el estado de salud del trabajador, principalmente en la audición.

- **Temperatura:** Los elementos como la humedad, el frío o el calor que puedan experimentar los trabajadores en su puesto de trabajo puede ser también un riesgo para la salud. Por ello, es necesario controlar la temperatura del entorno y que ésta sea agradable para los trabajadores y su rendimiento (Reyes, 2015). Por su parte Chiavenato (2007) señala que, la temperatura constituye un condicionante para un efectivo trabajo, por lo tanto no debe ser ni muy elevada, ni muy baja, pues ambos casos puede generar insalubridad en los trabajadores.

- **Ambiente:** Puede producir mayor ansiedad en el trabajador, repercutiendo en su rendimiento y bienestar psicológico; así como el área de trabajo, la cual al ser muy reducida no le permite al trabajador desplazarse de manera efectiva. Por lo que para Del Hoyo (2004), se hace necesario informar y buscar alternativas de solución que lleven a favorecer la creación de estrategias para evitar los riesgos de accidentes, lo cual para Chiavenato (2007), el no contar con un ambiente de trabajo adecuado puede generar accidentes en los trabajadores, que les lleve a imposibilitarse en el traslado a su trabajo y a la incapacidad de un trabajo eficiente.

- **Higiene:** Las condiciones higiénicas del ambiente de trabajo (suciedad, falta de ventilación, mantenimiento de los servicios) son una gran fuente de riesgo para la salud y el contagio de enfermedades para los trabajadores (Reyes, 2015). Este factor influye mucho en la salud como en las actividades que realiza el trabajador. De acuerdo con Chiavenato (2007), está referida al conjunto de normas y

procedimientos direccionados a la protección del trabajador, preservando su salud inherente a la tarea laboral que realiza.

Estresores relativos al contenido de la tarea: Hace referencia a que el trabajador se encuentra envuelto en un sinfín de exigencias y requerimientos que pueden poner a prueba sus conocimientos o habilidades, por lo que la respuesta inmediata a este desequilibrio se traducirá en estrés (Reyes, 2015). Analizando la diversidad de tareas y actividades contables y administrativas de los contadores Públicos Independientes, se puede decir que son variadas y que a pesar del agrado o satisfacción que las mismas le pueden generar, muchas veces se ven afectados ante la demanda de trabajo y variedad de contribuciones fiscales a las que debe estar pendiente para dar respuesta eficiente y a tiempo a sus clientes. Dentro de este campo, hay dos elementos importantes:

- **Carga mental:** Implica que para realizar una tarea hay que llevar a cabo una actividad mental que va a venir determinada, por una parte, por la cantidad de información que deba tratarse en un puesto de trabajo y por las características del individuo (edad, formación, experiencia, estados de fatiga) (Del Hoyo, 2004). De allí que tiene que ver con la actividad mental que implica para los Contadores Públicos la cantidad de información que debe tomar en cuenta para dar respuesta de manera efectiva a los clientes.

- **Control sobre la tarea:** Es una característica que podría provocar estrés, o hasta influir de forma positiva en el trabajador. Se trata de en qué medida se le permite al trabajador controlar o hacerse responsable de actividades, reuniones u otros eventos importantes. Podríamos traducir esta característica en la autonomía del trabajador (Del Hoyo, 2004). El Contador Público a pesar que es autónomo en su actividad laboral, debe regirse por unos parámetros administrativos y jurídicos a los cuales corresponde responder de forma oportuna, lo cual puede llevar a la fatiga mental, y hasta disminuir su eficiencia, y sentir insatisfacción por el trabajo que realiza.

Estresores relativos a la organización:

- **Conflicto y ambigüedad del rol:** La combinación de lo que espera el trabajador y la realidad de lo que le exige la organización dan como resultado un conjunto de fuerzas que producen los conflictos de rol. Aparte de la falta de claridad sobre el trabajo que se está desempeñando, los objetivos de ese trabajo y el alcance de las responsabilidades, termina siendo un factor predominante que genera ambigüedad del rol (Del Hoyo, 2004).

- **Jornada de trabajo:** Se refiere a la cantidad de tiempo dedicado al trabajo. Normalmente está vinculado a la disminución del tiempo disponible para el ocio y el descanso, durante el cual el individuo puede abastecerse parcialmente de las reservas de energía necesarias para la adaptación (Del Hoyo, 2004). Los Contadores Públicos ante la cantidad de trabajo que tienen, muchas veces no disponen de tiempo para realizar actividades de relajación, esparcimiento, con su grupo familiar, amigos, actividades de ejercitación que les permita fortalecer su salud física y emocional, sus relaciones sociales, lo que para la OMS (2014) trae como consecuencia el padecimiento de enfermedades metabólicas no transmisibles.

- **Relaciones interpersonales:** Durante la jornada laboral es inevitable establecer conversaciones y relaciones con el resto de compañeros de trabajo, superiores, subordinados, clientes, entre otros. Estas relaciones también pueden ser fuente de estrés laboral según sean buenas o malas y pueden en cierta medida ser estresores (Reyes, 2015).

- **Promoción y desarrollo de la carrera profesional:** Hace referencia al hecho del desequilibrio que se produce entre las aspiraciones del individuo sobre su carrera profesional y el nivel real de sus logros convirtiéndose en una fuente de preocupación, ansiedad y frustración (Del Hoyo, 2004).

Consecuencias y síntomas del Estrés laboral

El estrés se convierte en un problema para el ser humano cuando se hace crónico y afectan su desarrollo cotidiano. De acuerdo con Fraile (2021) el estrés

en sí no es una enfermedad, pero al exponerse el organismo a situaciones de estrés genera alteraciones en la salud, provocando un desgaste o desequilibrio orgánico. Cabe indicar que existen diversas clasificaciones de las consecuencias y sintomatología del estrés, desde las posturas de Lazarus (2000), Cano (2002), Olascoaga y Pinedo (2020) y Fraile (2021) se distinguen tres principales consecuencias que están estrechamente interrelacionados, tales como:

- a) **Físicas o Somáticas**; son los trastornos directamente relacionados con el estrés como consecuencia de respuesta inadaptada del organismo, que se puede reflejar por síntomas como: migrañas o dolor de cabeza, tensión, dolores musculares, tics o temblores incontrolables en cara, manos y piernas, problemas estomacales, agotamiento, cansancio, trastornos en el sueño.
- b) **Psicológicas, cognitivas-subjetivas**, llevan a alterar el sistema nervioso con efectos negativos en el cerebro, produciendo:
 - a) alteraciones cognitivas que llevan a disminuir la capacidad de atención, concentración y hasta del lenguaje,
 - b) alteraciones en el comportamiento, que se reflejan en acciones agresivas verbal y física, y c) alteraciones emocionales, relacionadas con la ansiedad, inseguridad. Así mismos, se presentan síntomas como: temor, inseguridad, miedo, pensamientos negativos, pérdida de control, dificultad para concentrarse.
- c) **Conductuales**, están más relacionadas con la disfunción psicosomática afectando la conducta y con ello un deterioro en el ámbito laboral, generando:
 - a) aumento del ausentismo laboral, que puede ir en aumento de no detenerse a tiempo,
 - b) inadaptación al trabajo, que lleva a mantener una actitud pasiva y con ello disminuir la calidad de trabajo. La misma se manifiesta a través de: tendencia a fumar o beber en exceso, intranquilidad motora (movimientos repetitivos de rascarse, tocarse), tartamudear, llorar, imprecisión en el comunicarse, pérdida de apetito, entre otros.

Como puede observarse, son diversas las consecuencias del estrés laboral y las cuales reflejan diversos síntomas que pueden llegar a afectar al trabajador de

forma personal, como social en el campo laboral; por tal razón, es importante detectar a tiempo los causantes, factores que generen estrés en el personal de cualquier institución, o profesión, tal como es el caso del presente estudio enfocado en los contadores públicos independientes, de tal manera que lleve a buscar alternativas de solución.

En el estudio de Rodríguez y Valencia (2022) se encontró que la sobrecarga laboral constituye uno de los aspectos que afectan la vida laboral y familiar de los contadores públicos, debido a que se ven obligados a trabajar horas extras, sacrificando otros aspectos de la vida personal, y al mismo tiempo, afectando a nivel emocional, psicológico y físico, pues el nivel de exigencia y responsabilidad que enfrentan los contadores públicos es alto, debido al gran volumen de información deben manejar, llegando a terminar padeciendo dolencias musculares, de cabeza, trastornos de sobrepeso, pérdida de sueño y hasta parálisis facial.

Desde esta perspectiva, el estudio del estrés en los contadores públicos independientes debe ser analizado, así como la satisfacción laboral que le genera el exceso de carga de actividades laborales. Se trata de ofrecer un clima laboral que lleve a los trabajadores a laborar satisfactoriamente y dar lo mejor de sí mismo, apostando a la excelencia y eficacia de su trabajo.

Teoría de los Dos Factores de Herzberg

Esta teoría fue propuesta por Herzberg en 1959, también conocida como teoría de la motivación, por lo que por Rubio (2012, p. 123), señala que esta teoría parte del hecho que el ser humano tiene un doble sistema de necesidades: la de evitar el dolor o situaciones desagradables y la de crecer emocional e intelectualmente. De allí que, por ser cualitativamente distintas, en el mundo del trabajo cada tipo de necesidad requiere incentivos diferentes y, por ello, "...se habla de dos tipos de factores".

Necesidades que son identificados por Herzberg (1959, 1968) como dos factores que influyen en la motivación en el trabajo, identificándolos como

ambientales y motivadores: el primero, se puede considerar como el ámbito o contexto del trabajo (antecedente), y el segundo, el contenido de este (consecuente). De igual manera, Rubio (2012) señala que para Herzberg los factores higiénicos se encuentran el sueldo y beneficios, políticas y organización de la empresa, relaciones de trabajo, ambiente físico, supervisión, estatus del cargo, crecimiento laboral (promociones, ascensos) y seguridad o estabilidad laboral. En paralelo, los factores motivacionales incluyen: logros y reconocimientos, responsabilidad y autonomía.

Ante lo señalado, se advierte que los dos factores se complementan para integrar la satisfacción del trabajador y por ello, cuando alguno de sus respectivos indicadores falla, se produce, en palabras de Genesca (2010:124), "...se producen síntomas de apatía, inquietud, descontento, pereza, errores, ausentismo y falta de puntualidad". Indicadores que afectan de una u otra manera la percepción positiva o negativa de los trabajadores hacia su contexto laboral.

En definitiva, la teoría de los dos factores de Herzberg es fundamental para la presente investigación, en tanto que se estudia la satisfacción laboral desde los factores higiénicos extrínsecos y los factores motivadores intrínsecos, que involucra el enriquecimiento humano a través del trabajo, en donde el sujeto siente genuino interés en ejercer su cargo y coopera voluntariamente en el desarrollo de la empresa, siempre que esta última eleve los factores higiénicos y motivacionales como vía para alcanzar el éxito.

Satisfacción Laboral

Son diversas las definiciones que se han venido desarrollando sobre la satisfacción laboral, ya sea como estado emocional, percepción, sentimientos, actitud, entre otros, por lo que se presenta a Robbins y Coulter (2010), para quienes está referida a las actitudes del individuo hacia su trabajo clasificando dichas actitudes en positivas y negativas, señalando "Cuando la gente habla de las actitudes de los trabajadores casi siempre se refiere a la satisfacción laboral; de hecho, es habitual utilizar una u otra expresión indistintamente" (p. 19).

De igual manera, Landy y Conte (2005), conceptualizan a la satisfacción laboral como la actitud positiva o estado emocional que resulta de la valoración del trabajo o de la experiencia laboral; además Spector (2002) reafirma que la satisfacción laboral es una variable de actitud que refleja las percepciones de las personas respecto de sus empleos en general, así como diversos aspectos de estos. En este sentido, las actitudes para Madero (2019) son determinadas conjuntamente tanto por las características del cargo que desempeña el trabajador como por las percepciones que tiene sobre lo que deberían ser y hacer en su puesto.

Puntos de vista que coinciden y que tienen que ver con la actitud que asume el trabajador ante el contexto donde labora, por lo que se valora desde la percepción, sentimientos expresados por la persona hacia la actividad que realiza (Griffin, Phillips & Gully (2017; Chiang y Riquelme, 2018). Vista la satisfacción laboral como sentimiento, merece señalar a Díaz y otros (2023) quienes la definen “como un sentimiento relativo al placer o dolor que difiere de los pensamientos objetivos y las intenciones de comportamiento” (p. 160), relacionadas con las actitudes del trabajador frente a su propio trabajo.

Así mismo, Abrajam, Contreras y Montoya (2009) refieren que la satisfacción es la concordancia entre la persona y el rol que desempeña, incluyendo dos facetas: la primera es la satisfacción intrínseca, asociada a la naturaleza del trabajo y las percepciones que el trabajador tiene del puesto que realiza, y la segunda faceta corresponde a la satisfacción extrínseca, relacionada a salario y prestaciones. Por lo que para Cuadra y Veloso (2007) la satisfacción laboral es vista como un estado interno que es expresado por la evaluación afectiva y/o cognitiva de las experiencias de trabajo de manera favorable o desfavorable (Locke, 1976; Parra y otros, 2019).

Cabe referir a Davis (1993), para quien la satisfacción laboral no sólo indica bienestar deseable por el trabajo que realizan, sino también por la productividad y calidad de sus labores. Por lo que Farías y otros (2021) señalan que “la satisfacción en el trabajo es importante en cualquier tipo de profesión; no sólo en

términos del bienestar deseable de las personas donde quiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad” (p. 593). Satisfacción que reviste importancia en tanto para el trabajador como para la propia organización, pues se debe valorar en términos del bienestar que debe recibir el trabajador con la actividad que realiza, así como en la productividad que genere a la misma.

Desde estas apreciaciones o posturas de los autores, la satisfacción laboral es una variable centrada en la psicología organizacional, orientada a la actitud, sentimientos o motivaciones que son percibidas por las personas ante el trabajo que realizan, por lo que las organizaciones, empresas e instituciones deben promover, desarrollar y mantener al talento humano para que se identifique positivamente con las funciones que le motivan a permanecer en su trabajo, o por el contrario, buscar otro empleo. Se trata que los contadores públicos se sientan satisfechos por las actividades laborales que realizan en la medida que se sientan ser productivos y asuman que su trabajo es de calidad.

En este caso, al dirigir el estudio hacia los contadores públicos, debe resaltarse la motivación en su desempeño laboral y profesional, donde el grado de satisfacción laboral se manifiesta a través de la percepción que tiene el contador público por las múltiples actividades que tienen al ejercer su profesión; por lo que a decir de Loaiza y Narváez (2019), abordar la profesión contable desde una perspectiva analítica y humana, conduce a identificar los factores que satisfacen sus necesidades y los que afectan su integridad como contador.

Factores que influyen en la satisfacción laboral

Desde la Teoría Bifactorial de Herzberg y colaboradores supone que existen dos tipos de factores: los higiénicos o extrínsecos y los motivadores o intrínsecos. Por su parte Chiavenato (2009) consideró que la satisfacción laboral es provocada por el aspecto motivacional en relación a la necesidad de ser reconocidos y la insatisfacción por los factores higiénicos relacionados a las condiciones de trabajo, remuneración, relación con los compañeros, ambiente

laboral, entre otros elementos externos. Por consiguiente, esto permitió identificar al ambiente como factor extrínseco y a la motivación como factor intrínseco.

Además, la satisfacción y el comportamiento de los trabajadores, pueden verse afectados por la variable psicológica crecimiento psicológico (Salanova y Sanín, 2014). Varias evidencias prueban que los colaboradores insatisfechos faltan a laborar con más frecuencia, tienen mayor rotación, suelen renunciar más y presentan más quejas, mientras que los trabajadores satisfechos tienen mejor salud y viven más años.

Factores higiénicos o extrínsecos.

Los factores higiénicos o extrínsecos, de acuerdo con Ramírez y Torres (2020), tienen que ver con aspectos que conllevan a la seguridad y estabilidad en el trabajo y se relacionan con el ambiente de trabajo, condiciones, supervisión y remuneración que se perciben; son factores del entorno del trabajo y no del trabajo en sí mismo y se llaman higiénicos porque son preventivos. En la medida en que están presentes evitan la insatisfacción del trabajador, aunque no necesariamente elevan los niveles de satisfacción por el trabajo, pero si están ausentes o precariamente presentes generan insatisfacción.

Por su parte Fernández (2017) indica que la satisfacción extrínseca está relacionada con la función de los factores que influyen en la conducta del empleado se dirige hacia aquello que se espera que se produzca como consecuencia del trabajo desempeñado. Esto normalmente tiene que ver con las recompensas tangibles para el trabajador. Se les llama también factores de mantenimiento, porque dependen de elementos externos al trabajador. De acuerdo con Herzberg (1959, 1968), los factores higiénicos están relacionados con las condiciones laborales, organización empresarial, beneficios y servicios sociales. Estos factores ayudan a evitar que el trabajador esté insatisfecho con alguna condición laboral específica. Por lo que para Garrote (2018) si los factores higiénicos no se aplican como debe ser, llevarían a ocasionar insatisfacción en el trabajador, desmotivación y hasta ausentismo laboral.

Entre los factores higiénicos o extrínsecos se tienen: el horario, las condiciones físicas de trabajo y la remuneración, las cuales se describen a continuación:

Horario: Para Zárate (2010) hace referencia a la “cantidad o volumen de trabajo exigido contrastado con el tiempo disponible para realizarlo”. (p. 8) Si el tiempo es insuficiente, las altas exigencias se presentan como un ritmo de trabajo rápido y sin pausa, imposibilidad de llevar el trabajo al día o acumulación de trabajo o bien una distribución temporal irregular de las tareas. Puede ocurrir la situación contraria, en que las exigencias sean limitadas o escasas.

Para Fernández (2017) las exigencias cuantitativas muy altas suelen relacionarse con falta de personal, inadecuada planificación del trabajo o de la tecnología. Posibilidad de pausar o interrumpir momentáneamente la tarea, sea para un descanso breve, por atender obligaciones personales o para tomar vacaciones. Sin embargo, Zárate (2010) y Fernández (2017) manifiestan que si los trabajadores sienten que su horario asignado le permite cumplir con las exigencias de su trabajo tendrán a sentirse satisfechos y así desarrollar de manera efectiva sus actividades laborales.

Condiciones físicas de trabajo: De acuerdo con el Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT (2012), el ambiente físico de trabajo, es todo aquello que se encuentra en el medio físico en el que el colaborador realiza sus tareas y que puede provocar efectos negativos en su salud emocional y física. Podemos catalogarlos de la siguiente manera: a) factores físicos: ruido, iluminación, condiciones de temperatura y humedad espacio físico de trabajo, entre otros, y b) factores biológicos: como virus bacterias hongos, gases. En tal sentido se describen a continuación:

El diseño de los espacios de trabajo; requieren considerar la disposición del espacio de trabajo, tomando en cuenta que es un estresor vinculado a situaciones de aglomeración, aislamiento, ordenación, y es fuente de insatisfacción, irritabilidad y menor rendimiento. Así mismo, Márquez (2009:4), señala que el ambiente físico constituido por las cosas materiales no humanas, llámese mesa o

escritorio con la que se cuenta, la silla o mobiliario, paredes, piso, ventanas, luz artificial y sistemas de ventilación en cuanto al ambiente interno del espacio pueden afectar de manera positiva o negativa en el grado de satisfacción del trabajador.

El ruido; constituye otro aspecto que puede afectar las condiciones físicas del trabajo que realiza el empleado, ya que la exposición a niveles de ruido inadecuados, incide negativamente en el nivel de satisfacción, en la productividad y la vulnerabilidad a los accidentes, e incrementa la posibilidad de errores. El ruido interfiere en la actividad mental, provocando fatiga, irritabilidad y dificultad de concentración.

La evaluación de los niveles sonoros es considerada por Valecillos (2009:34) necesaria como parte de la practica ergonómica laboral, ya que el ruido, definido como todo sonido no deseado puede ser causal de daño a la salud y el bienestar humano bien sea por su intensidad o duración, perturbando la concentración y desempeño de cualquier actividad del trabajador. El ruido aumenta la probabilidad de accidentes y dificulta la comunicación en el lugar de trabajo. El ruido es fuente de estrés: impide nuestro proceso de pensamiento normal, provoca distracciones, y puede generar sensación de frustración y problemas de concentración

Iluminación: los diferentes aspectos de la iluminación (luminosidad, brillo y contraste) son relevantes, tanto para el rendimiento, como para el bienestar psicológico. Una iluminación inadecuada en el trabajo tiene consecuencias negativas para la visión, dificulta el mantenimiento de la atención, provoca dolores de cabeza, fatiga visual, tensión y frustración por hacer las tareas más molestas y costosas. Para Fernández (2017) la iluminación es un estresor que, no controlado, genera: fatiga, mayor número de errores, mayor tiempo de ejecución de las tareas, tensión e insatisfacción. Temperatura: Influye sobre el bienestar del trabajador (tanto por exceso como por defecto) y en su sensación de confort.

La temperatura; una temperatura inadecuada exige un esfuerzo añadido de atención. Para Fernández (2017) la temperatura es un estresor que puede ser causa de accidentes al entorpecer el funcionamiento de las destrezas y capacidades psicofísicas del trabajador. Una ventilación insuficiente es una de las causas más frecuentes de los edificios que presentan problemas en los cuales sus ocupantes presentan quejas referentes a su salud, debido a un sistema de ventilación forzada que generalmente presentan los edificios. Algunos edificios tienen la localización de las tomas de renovación de aire en lugares inadecuados mientras que otros usan intercambiadores de calor que transfieren los contaminantes desde el aire de retorno al aire de suministro

En síntesis, se puede decir que los empleados deben tener oportunidades laborales y entornos que les permitan tener ergonomía, buen ambiente de trabajo que cuide de su salud en aspectos como iluminación, higiene, limpieza y ventilación, en donde el trabajador se sienta a gusto. Los empleados tienden a preferir trabajos que les den oportunidades de usar sus habilidades y que ofrezcan una variedad de tareas, libertad y retroalimentación de cómo se están desempeñando.

Remuneración: está relacionada con el salario, por lo que Fernández (2017) señala debe ser justo sobre las bases a las demandas del trabajo, al nivel de habilidades del individuo y a los estándares de salario de la comunidad, se favorece la satisfacción. Éste, es una razón importante para el trabajo, por lo que Chiavenato (2009) indica que constituye el instrumento para obtener otros resultados deseados. En sí y por sí mismo no es importante, adquiere importancia como medio para la satisfacción de necesidades.

La remuneración, de acuerdo con Locke (1976) y Rivas (2006) está ligada tradicionalmente a un trabajo particular o a la descripción de un puesto, o al proceso de establecer los objetivos de la organización y para alcanzarlos. Dentro de esta perspectiva, la retribución es “un enfoque estratégico para una remuneración total, lo que implica un salario base y un salario variable (llamado a menudo prestaciones)” (p. 54). En tal sentido, las organizaciones tratan que el

salario base sea acorde a las condiciones del mercado de trabajo, con el propósito de tener trabajadores a precios competitivos a su disposición. De acuerdo con la OIT (2021), el salario se refiere a la remuneración en dinero o en especie (por ejemplo, alimentos u otros artículos) que reciben los trabajadores asalariados –en general, a intervalos regulares– por las horas laboradas o el trabajo realizado, junto con la remuneración por periodos no trabajados, tales como vacaciones anuales o días feriados.

El salario variable o los incentivos, se usa para recompensar las mejoras en los resultados, además, recuerda a los trabajadores y a los administradores que son parte del éxito competitivo de sus organizaciones. En palabras de Robbins, (citado por Zárate, 2010) “la clave en el enlace del salario con la satisfacción no es la cantidad absoluta que uno recibe, sino la percepción de justicia (p. 56). En esta dimensión hacen referencia al cumplimiento de los convenios laborales, a los incentivos económicos, las negociaciones laborales y al salario, a la promoción y a la formación, a los honorarios percibidos por el trabajo que realizan. .

Factores motivadores e Intrínsecos

Los factores motivacionales de acuerdo con Herzberg (1993) tienen que ver con la satisfacción laboral del trabajador, crecimiento profesional, responsabilidad y reconocimiento. Por lo que Garrote (2018) señala que estos factores si se aplican bien ocasionan satisfacción laboral, por cuanto 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.

Estos factores para Ramírez y Torres (2020) se refieren a la autonomía en el desempeño del trabajo, logros, reconocimiento, posibilidades de ascenso y son, por supuesto, los que generan satisfacción en el trabajador por cuanto tienen que ver con la autorrealización. Los citados autores señalan que cuando estos factores motivacionales o intrínsecos están parcialmente presentes o ausentes puede generar en el trabajador una situación de insatisfacción a pesar de poder estar cubiertas las necesidades por la presencia de los factores extrínsecos o higiénicos

(altas remuneraciones, mejores beneficios, condiciones óptimas de trabajo, entre otras).

En este contexto, el desarrollo profesional supone la evaluación regular de los progresos individuales, la recopilación de información sobre diferentes ocupaciones, tanto de metas inmediatas como de objetivos profesionales de largo plazo, este procedimiento permite identificar a los empleados con potencial para los ascensos y promociones, gracias a los cuales obtienen mayor responsabilidad, autoridad y salarios. Para Meliá y Peiro (1989.) “se refieren a las satisfacciones que da el trabajo por sí mismo, las oportunidades que ofrece el trabajo de hacer aquello que gusta o en lo que se destaca y la capacidad para decidir por uno mismo aspectos del trabajo” (p. 6).

Reconocimiento: De acuerdo con Senlle (citado por Rivas, 2006), el reconocimiento “comprende las razones que explican la conducta de una persona, siendo las necesidades las que causan o motiva a los seres humanos hacia determinadas actuaciones cuya finalidad es cubrir una necesidad” (p. 52). En tal sentido, el reconocimiento lleva a sentirse incluido y tomado en cuenta dentro de la organización. Así mismo, a nivel de reconocimientos, se refiere a las acciones que ejecutan los supervisores o los directivos para elogiar, corregir o reprender a un trabajador. Esto implica la inclusión, tanto de refuerzos de los aspectos positivos como negativos en el empleado y sus efectos sobre el mismo, en forma de recompensas. Así cualquier acción relacionada con alabanza o culpa, se incluye con la participación en la organización y los vínculos con la supervisión.

Promoción: La promoción implica la satisfacción que tiene el empleado con el líder de la organización y la participación que tiene dentro de la misma. Es de mucha importancia que los gerentes sepan reconocer a un empleado por su trabajo bien hecho. La apreciación debe reservarse para aquellos casos en que verdaderamente se merece y cuando puede ofrecerse sinceramente y, eventualmente, debería ir acompañada de formas más tangibles de reconocimiento tales como aumento de salarios o promociones (Chiavenato, 2009; Chiang y Riquelme, 2018).

Hay que mencionar, que los empleados buscan políticas y prácticas justas de ascenso. Las promociones proporcionan oportunidades para el crecimiento personal, más responsabilidades y ascenso en el estatus social. Rivas (2006.) señala que la satisfacción con el sistema, cuando se trata de promoción o ascensos “da la oportunidad para el crecimiento personal, una mayor responsabilidad, así mismo, incrementa el estatus social de la persona” (p. 59), todo lo cual puede conllevar a una satisfacción intrínseca en el trabajo. Los individuos que perciben que las decisiones de ascenso se realizan con rectitud y justicia, probablemente experimenten satisfacción en sus trabajos. Esta dimensión está ampliamente vinculada con la motivación que ejercen los jefes sobre el patrono.

De igual manera, los empleados buscan políticas y prácticas justas de ascenso. Las promociones proporcionan oportunidades para el crecimiento personal, más responsabilidades y ascenso en el estatus social. Los individuos que perciben que las decisiones de ascenso se realizan con rectitud y justicia, probablemente experimenten satisfacción en sus trabajos. Esta dimensión es relativa a lo que Maslow citado por Fernández (2017) señalaba en su teoría, la cual tiene que ver con la satisfacción en el eslabón más alto de la cadena, es decir la autorrealización y autoestima.

Responsabilidad: Aspecto esencial en el entorno laboral se refiere al grado de orgullo derivado de la vinculación a la empresa. Sentimiento de compromiso y responsabilidad en relación con sus objetivos y programas. Sentirse responsable de las tareas acordadas con la organización o empresa y el deber cumplirlas con éxito también les motiva. Según Jones (2001), la responsabilidad es la fortaleza, virtud y dominio que tiene un individuo para tomar decisiones aceptando las consecuencias de sus actos y rendir cuentas por ella. En el mismo orden, Daniele (2010), lo define como una atenuante en los actos y comportamientos intrínsecos de un ser humano, capaz de la toma de decisiones asumiendo las consecuencias, es por ello que se dice, que la misma en un acto

voluntario, intrínseco de la persona que permite expresar las virtudes y comportamientos en toma de decisiones.

De igual manera, Litwin y Stringer (citados por Goncalves; 2000), señalan que la responsabilidad es la percepción de parte de los miembros de la organización acerca de su autonomía en la toma de decisiones relacionadas a su trabajo. Es la medida en que la supervisión que reciben es de tipo general y no estrecha, es decir, el sentimiento de ser su propio jefe y saber con certeza cuál es su trabajo y cuál es su función dentro de la organización. Es decir, que las personas puedan sentir que son sus propios jefes en la medida que se le da la responsabilidad para hacer su trabajo.

Satisfacción con la tarea: para Locke (1976) consiste en la variedad, oportunidades de aprendizaje, dificultad cantidad de trabajo, posibilidad de éxito o control. Estas características del trabajo para Ayala y Huánuco (2022), hacen que un puesto sea mentalmente desafiante. Los trabajos que tienen muy poco desafío provocan aburrimiento, pero un reto demasiado grande crea frustración y sensación de fracaso. Refiere Zárata (2010), que “en condiciones de reto moderado, la mayoría de los empleados sentirá placer y satisfacción” (p. 16). De esta manera, la sección del trabajo al ser moderada les hace sentir satisfecho, a la vez que sus sugerencias al ser tomadas en cuenta le llevan a sentirse motivado por las tareas que realiza, lo que le incentiva a realizar las actividades laborales de forma productiva.

Desde la revisión teórica realizada, se puede decir que el estrés laboral que se genera en los trabajadores de cualquier empresa e institución debe ser motivo de estudio, de igual manera, la satisfacción laboral, considerando que en la medida que estas variables afecten a los trabajadores pone en riesgo el éxito en las organizaciones, llegando a producir conflictos de tipo social, por cuanto el talento humano sano y satisfecho es fundamental para la superación de la empresa, y en lo económico, ya que un trabajador con estrés e insatisfecho reduce la productividad en la institución, haciéndola menos competitiva en el mercado (Buitrago y otros, 2018).

Contadores Públicos

Para hablar de los contadores públicos se hace necesario comenzar por definir la contabilidad según la Asociación Americana (AAA) citado por Chaustre (2007, p. 39), como "...el propósito de identificar, medir y comunicar la información económica que permite formular juicios basados en información y la toma de decisiones económicas". Así mismo el autor precitado indica que el Instituto Americano de Contadores Públicos (AICPA) considera que "...el propósito básico de la contabilidad financiera y de los estados financieros es proveer información financiera acerca de las empresas individuales, útil para la toma de decisiones económicas" (p. 39).

De esta manera la contaduría pública proporciona información interna y externa, tanto para la administración de la empresa como para accionista, gobierno y otras entidades externas, que se vale de principios, normas y proposiciones generales, que sirven para uniformar criterios en materia de valuación y exposición de los hechos y fenómenos patrimoniales y su interpretación.

En tal sentido, se puede decir que la contaduría pública, está orientada hacia los aspectos contables, para Somoza (2010) permite medir, ordenar, analizar e interpretar la información económica de una persona o institución a través de un registro, con la finalidad de evaluar las finanzas que lleven a facilitar la toma de decisiones con base en la misma, que a decir de Ruíz, Yépez y Mejías (2011) le permitan al cliente o receptor entender la importancia de los datos a deliberar.

La contaduría pública es una disciplina que es ejercida por un contador, quien a decir de Hernández y Moreno (2018) "son aquellas personas especialistas en registros contables, conocimiento de leyes y reglamentos de índole fiscal, de la vigilancia de las finanzas de la empresa y demás ramas que de esta deriven" (p. 76). Por lo que Somoza (2020) señala que, los contadores públicos tienen la tarea

de velar los intereses económicos de la comunidad, de las personas naturales o jurídicas vinculadas a una empresa, a la sociedad y el Estado.

El contador público, según la Ley del Ejercicio de la Contaduría Pública de la República de Venezuela (1973) debe ser un profesional con ética, innovador y con valores que le permita actuar en correspondencia con su actividad profesional, por lo que esta actividad en el Art. 7 expresa que "... se entiende tanto el ejercicio independiente de la profesión, como los servicios prestados bajo una relación de dependencia".

Así mismo, Meigs, Larsen, y Meigs (2007, p. 54), señalan que el contador público es "Persona autorizada por el estado para practicar la contaduría pública como una profesión, por haber aprobado el examen uniforme de contador público y haber demostrado reunir ciertos requisitos de educación y experiencia". De acuerdo con Montes (2022), en el desempeño de la profesión contable, existe mucha presión por cumplir en forma exegética normas de tipo contable, tributaria, comercial y laboral que soportan los registros contables y elaboración de declaraciones tributarias y estados financieros; la presión administrativa para recibir información financiera en tiempo real u oportuna.

Actividades profesionales del Contador Público

De acuerdo con la Ley de Ejercicio de la Contaduría Pública (1973) en su artículo 6., establece que: "Se entiende por actividad profesional del Contador Público, todas aquellas actuaciones que requieran la utilización de los conocimientos de los profesionales a que se refiere esta Ley". Artículo en el que se refleja que el contador público en su ejercicio profesional puede y debe realizar diversas actividades en las que debe tener conocimientos y pueda responder de acuerdo a los estamentos legales que le compete.

En tal sentido la misma Ley Ejercicio de la Contaduría Pública (1973) en su artículo 7, hace referencia a los servicios que debe prestar el contador público, tales como:

- a) Para auditar o examinar libros o registros de contabilidad, documentos conexos y estados financieros de empresas legalmente establecidas en el país... Literal en el que se hace el señalamiento también sobre la intervención que puede hacer el contador público cuando los mismos documentos sean requeridos a las empresas por las instituciones financieras, bancarias o crediticias, para el cumplimiento de su objeto social.
- b) Para dictaminar sobre balances de bancos, compañías de seguros y almacenes generales de depósito, así como los de cualquier sociedad, cuyos títulos valores se negocien en el mercado público de capital.
- c) Para auditar o examinar los estados financieros que los institutos bancarios, compañías de seguros, así como otras instituciones de créditos deben publicar o presentar, de conformidad con las disposiciones legales. Igualmente, para dictaminar sobre dichos estados financieros.
- d) Para actuar como peritos contables, en diligencias sobre exhibición de libros juicios de rendición de cuentas o avalúo de intangibles patrimoniales.
- e) Para certificar estados de cuentas o balances que presenten liquidadores de sociedades comerciales o civiles, cuyo capital sea o exceda Bs. 500.000,00.
- f) Para certificar estados de cuentas y balances producidos por síndicos de quiebra y concurso de acreedores, así como para revisar y autorizar balances que se utilizarán en la transformación o fusión de sociedades anónimas cuyo capital sea o exceda de Bs. 500.000,00.
- g) Para certificar el informe del Comisario de las sociedades de capital, exigido en el artículo 311 del Código de comercio, cuando sea solicitado por un número de accionistas que represente, por lo menos la quinta parte del capital social.
- h) Para dictaminar sobre los estados financieros que deberán publicarse como anexos a los prospectos de emisión de títulos valores destinados a ofrecerse

al público para su suscripción y que sean emitidos conforme a la Ley de Mercado de capitales.

- i) Para dictaminar sobre balances y estados de ganancias y pérdidas de empresas y establecimientos públicos descentralizadas, así como de fundaciones u otras instituciones de unidad pública.

De acuerdo con los servicios profesionales señalados, tanto a nivel de administración y de gerencia realizados en organizaciones privadas o instituciones públicas, les va a permitir a los contadores públicos determinar su accionar debe guiarse por los manuales de funciones, leyes, reglamentaciones y normativas que regulen su actuación como tal. Por lo que, el contador público puede ejercer diversas actividades durante su ejercicio profesional, requiriendo para ello tener una educación de calidad donde obtengan todos los conocimientos necesarios para poder cumplir de manera efectiva las tareas que estuviere en posición de realizar, cumpliendo con las normas establecidas para tal fin y tomando en consideración los lineamientos éticos presentes en los códigos y leyes tanto nacionales como internacionales.

En lo que respecta al Consejo Nacional de Universidades (2003) en el Libro de Oportunidades de Educación Superior el Licenciado en Contaduría Pública, debe ser capaz de cumplir con las siguientes actividades:

- a) Organizar y dirigir los servicios de contabilidad a particulares, empresas, instituciones y organismos gubernamentales.
- b) Intervenir en la elaboración de la política presupuestaria, asesora en problemas financieros, contabilidad administrativa, administración y organización.
- c) Supervisar las operaciones contables en un establecimiento particular, organizar y dirige el trabajo de los asistentes del contador, cajeros y tenedores de libro.
- d) Preparar o revisar las declaraciones de impuestos y presentar las declaraciones ante el fisco, verificar el libro y las piezas contables.

e) Realizar investigaciones en asuntos tales, como: presupuestos, fraudes, conflictos sobre el pago de regalías e insolvencias bancarias.

Basamento legal

De acuerdo con la **Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo, LOPCYMAT (2005)**, en el Título IV de los derechos y deberes en el Capítulo I, Artículo 53, "...los trabajadores y las trabajadoras tendrán derecho a desarrollar sus labores en un ambiente de trabajo adecuado y propicio para el pleno ejercicio de sus facultades físicas y mentales, y que garantice condiciones de seguridad, salud, y bienestar adecuadas". Señalando en el numeral 7:

Denunciar ante el Instituto Nacional de Prevención, Salud y Seguridad Laborales cualquier violación a las condiciones y medio ambiente de trabajo, cuando el hecho lo requiera o cuando el empleador o empleadora no corrija oportunamente las deficiencias denunciadas; así como cualquier incumplimiento en los programas para la recreación, utilización del tiempo libre, descanso y turismo social y en la construcción y mantenimiento de infraestructura para su desarrollo.

La LOPCYMAT establece que el trabajo se debe realizar en condiciones dignas y seguras, que permitan a los trabajadores el desarrollo de sus potencialidades, garantizando: (a) el desarrollo físico, intelectual y moral; (b) la formación e intercambio de saberes en el proceso social de trabajo; (c) el tiempo para el descanso y la recreación; (d) el ambiente saludable de trabajo; (e) la protección a la vida, la salud y la seguridad laboral; y (f) la prevención y las condiciones necesarias para evitar toda forma de hostigamiento o acoso sexual y laboral.

La Federación de Colegios de Contadores públicos de Venezuela (1973), Código de ética profesional del contador público venezolano, establece en el Capítulo 1 sobre las Disposiciones Generales:

Artículo 1.- Este Código normará la conducta del Contador Público en sus relaciones con el público en general, con su clientela, con sus colegas y con el gremio y le será aplicable cualquiera que sea la forma que revista su actividad o

especialidad, tanto en el ejercicio independiente o cuando actúe como funcionario o empleado de instituciones públicas o privadas. Asimismo, será aplicable a los Contadores Públicos que además de ésta, ejerzan otras profesiones, en las cuales, su actuación pública o privada, derive en actos lesivos a la moral, a la ética y a los intereses del gremio de los Contadores Públicos.

Artículo 2.- Tiene las siguientes obligaciones:

a) El Contador Público deberá, ofrecer a quienes preste sus servicios el concurso de sus conocimientos, actuando con diligencia, confiabilidad y estricto apego a la ética.

b) El Contador Público deberá, cuando las circunstancias se lo permitan, prestar su apoyo a las instituciones del Estado para esclarecer asuntos de interés nacional.

c) El Contador Público deberá mantener en forma permanente su colaboración para el fortalecimiento de los estudios universitarios de contaduría.

d) El Contador Público que acepte realizar una actividad incompatible con el ejercicio independiente de la profesión, deberá abstenerse en su actividad como profesional independiente.

e) El Contador Público se abstendrá de hacer comentarios públicos o privados que lesionen la reputación de otro Contador Público o el prestigio de la profesión en general. Las objeciones sobre la conducta personal o la actuación profesional de otro Contador Público, deberán formularse por los medios indicados en la Ley de Ejercicio de la Contaduría Pública, su Reglamento y este Código de Ética.

f) El Contador Público deberá fomentar y estimular el conocimiento mutuo y la amistad entre los colegas, para fortalecer el espíritu de confraternidad y promover la solidaridad gremial.

Tomando en cuenta lo establecido en el Código de ética profesional del contador público debe tener una sólida formación ética, científica y técnica, capaz

de innovar en el campo de los conocimientos contables, así como desarrollar nuevas estrategias tecnológicas en su área de acción empresarial, tanto pública como privada; además, de poseer una formación cultural que le permita proyectar su imagen más allá de la empresa para la cual trabaja.

Bdigital.ula.ve

Operacionalización de las variables

Objetivo General: Determinar la relación del estrés ocupacional y la satisfacción laboral en el cumplimiento de las funciones del contador público independiente del Municipio Valera, Estado Trujillo para la elaboración de un conjunto de actividades que minimicen los aspectos estresores y la insatisfacción laboral.

Tabla 2.

Cuadro de variables

Objetivos específicos	Variables	Dimensión	Indicadores	Ítems
Describir los aspectos generadores del estrés ocupacional en los contadores públicos independientes del Municipio Valera, Estado Trujillo en el cumplimiento de las funciones.	Factores generadores del estrés laboral	Estresores del ambiente físico	Iluminación Ruido Temperatura Ambiente Higiene	1, 6 2, 7, 3, 8, 4, 9, 5, 10
		Estresores de contenido	Carga mental Control sobre la tarea	11, 12, 13, 14,15, 16
		Jornada de trabajo	Tiempo para el ocio y descanso	17, 18, 19, 20
Caracterizar los factores de la satisfacción laboral que influyen en el desempeño de las tareas del contador público independiente del Municipio Valera, Estado Trujillo.	Factores de la satisfacción laboral	Factores higiénicos extrínsecos	Horario Condiciones físicas de trabajo Remuneración	1, 2, 3, 4, 6, 7,
		Factores motivadores intrínsecos	Reconocimientos Promoción Responsabilidad Satisfacción con la tarea	5, 8, 9 10, 11,12 13, 14 15, 16, 17
Analizar la relación existente entre los aspectos de estrés laboral y de satisfacción laboral en el contador público independiente del Municipio Valera, Estado Trujillo.				
Sugerir un conjunto de actividades que minimicen los factores estresores y la insatisfacción laboral en los contadores públicos independientes.				

Nota: Araujo (2024)

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

En este capítulo se hace referencia a la metodología, de acuerdo con Balestrini (2006: 125), en esta sección del estudio, se exponen de forma precisa “el tipo de datos que se requiere indagar para el logro de los objetivos de la investigación, así como la descripción de los distintos métodos y las técnicas que posibilitarán obtener la información necesaria”. En tal sentido, se parte en ubicar el estudio en la investigación cuantitativa, el tipo de investigación, la población, técnicas e instrumentos aplicados para la recolección de datos de información sobre la variable propuesta, así como la validación del instrumento.

Enfoque de Investigación

La investigación se realizó bajo el enfoque cuantitativo, el cual de acuerdo con Fernández y Díaz (2002), trata de “determinar la fuerza de asociación o correlación entre variables, la generalización y objetivación de los resultados a través de una muestra para hacer inferencia a una población de la cual toda muestra procede” (p.1). Proceso que está orientado a la construcción y la demostración de teorías, utilizando la lógica o razonamiento deductivo.

De esta forma, tuvo como objetivo Determinar la relación del estrés ocupacional y la satisfacción laboral en el cumplimiento de las funciones del contador público independiente del Municipio Valera, Estado Trujillo para la elaboración de un conjunto de actividades que minimicen los aspectos estresores y la insatisfacción laboral.

Tipo de investigación

La investigación es de tipo No experimental, la cual para Hernández y otros (2014, p.88), es la que se realiza sin manipular deliberadamente las variables, sustentada en la observación de los fenómenos tal y como se dan en su contexto

natural para después analizarlos. Así mismo, se insertó en los diseños de investigación de corte transeccional correlacional, que de acuerdo con los autores precitados, describen relaciones entre dos o más variables en un momento determinado acompañada de descripciones, pero no de variables individuales sino de las relaciones entre las variables de estudio en un tiempo determinado.

Cabe señalar que el trabajo investigativo se desarrolló dentro de una investigación de tipo descriptiva la cual de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2014), “busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (p.92). Por lo tanto, el estudio buscó describir y caracterizar las variables de estudio, permitiendo de esta forma un mayor nivel de profundización en cuanto a conocimientos se refiere.

De esta forma, hay que recordar que esta investigación pretende establecer la relación entre dos variables, por lo que se enmarca en una investigación de tipo correlacional, la cual según Hernández y otros (2014), “tiene como finalidad conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p.93). Asimismo, un estudio de este tipo, primero mide cada variable y luego se cuantifican, analizan y establece la relación, siendo este el procedimiento utilizado para determinar la correlación entre el estrés y la satisfacción laboral en los contadores públicos independientes del Municipio Valera, estado Trujillo, obteniendo así resultados que respondieran a los objetivos establecidos.

Diseño de la Investigación

Una vez definido el tipo de estudio a realizar y establecidos los lineamientos para la investigación, se debe concebir la manera práctica y concreta de responder a las preguntas de investigación. Esto implica seleccionar o desarrollar un diseño de investigación y aplicarlo al contexto particular de su estudio. Con respecto al diseño, es definido por Balestrini (2006: 118), como “el plan global de

investigación que integra de un modo coherente y adecuadamente correctas técnicas de recolección de datos a utilizar”.

La investigación se corresponde a un diseño de campo, no experimental, definido por Sabino (2007. 81), como aquel que “permite cerciorarse al investigador de las verdaderas condiciones en que se han conseguido los datos, posibilitando su revisión o modificación en el caso de que surjan dudas respecto a su calidad”. En este sentido, los datos de interés se recogerán en forma directa de la realidad; es decir, del contexto en el que se desempeñan los contadores públicos del municipio Valera, mediante el trabajo concreto del investigador; por lo que se observaran los fenómenos tal y como se presentaron en su contexto natural para después analizarlos.

Asimismo, el presente estudio fue de corte transaccional o transversal, de acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (op.cit), se encarga de “recolectar datos en un solo momento, en un tiempo único. Su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado. Es como tomar una fotografía de algo que sucede” (p.154). Por lo tanto, los datos recopilados, así como también los instrumentos fueron aplicados en un solo momento del tiempo en el campo de estudio con el propósito de cuantificar y correlacionar las variables en estudio.

Población y muestra

La población dentro de la investigación está dada por los sujetos que poseen rasgos particulares que los relacionan, Arias (2012), define la población como “el conjunto finito o infinito de elementos con características comunes para los cuales serán extensivas las conclusiones de la investigación, esta queda delimitada por el problema y por los objetivos del estudio” (p.81). El autor sugiere que, a través de la población se conocen las problemáticas y se determinan los objetivos de abordaje, la misma delimita de acuerdo con las características

compartidas y por lo tanto facilita el enfoque investigativo; en el presente trabajo esta población la representan los contadores públicos del Municipio Valera.

Seguidamente, se obtiene la muestra tomada de la población, y se especifica como el conjunto, seleccionado para analizar las variables estudiadas, en síntesis, la muestra definida por Arias (2012), “es un subconjunto representativo y finito que se extrae de la población accesible” (p. 83). Se refiere en este caso, al conjunto de personas viables para identificar las características del estudio, que puede ser seleccionado al azar o determinadamente. Por lo tanto, se consideró el muestreo no probabilístico o dirigido, que para Hernández y otros (2014), no todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos; en el tipo de muestreo intencional u opinático “selección de los elementos con base a criterios o juicios del investigador” (Arias, 1997, p. 53). Para efecto del estudio no se consideró aplicar ninguna fórmula, ya que se tomaron en cuenta los siguientes criterios de selección:

- a) Ser contador público independiente del Municipio Valera, estado Trujillo.
- b) Tener más de 10 años laborando como contador público
- c) Aceptar voluntariamente participar en el llenado de las encuestas.

Tomando en cuenta los criterios de selección, la muestra quedó conformada por 31 Contadores Público Independientes, quienes cumpliendo con los requisitos pre-establecidos, manifestaron voluntariamente participar en el estudio y responder a los cuestionarios.

Técnica e instrumentos de recolección de datos

La técnica de recolección de datos es aquella que permite seleccionar un instrumento de medición, aplicarlo y preparar las mediciones obtenidas para que puedan realizarse correctamente. Al respecto, Hurtado (2012; 161) afirma que “son los procedimientos utilizados para la recolección de los datos”. En el caso de la técnica constituye el cómo va a recogerse la información.

En tal sentido se utilizó como técnica, la encuesta la cual según Méndez (2001:155), “Permite el conocimiento de las motivaciones, actitudes y opiniones de los individuos con relación al objeto de investigación”. Ahora bien, con respecto al instrumento, Navarro (2009: 78), indica que “el instrumento representa el formato utilizado para la recopilación de los datos”. El instrumento es con qué se pretende recoger la información o datos.

Como instrumento se utilizó el cuestionario, cabe indicar que para Hurtado (2000: 434) “es un instrumento que agrupa una serie de preguntas relativas a un evento, situación o temática particular, sobre el cual el investigador desea obtener información”. Para efecto del mismo, se elaboran dos cuestionarios, una para medir la variable estrés laboral y el otro para medir la satisfacción laboral, contentivos de preguntas o cuestiones con varias alternativas, que de acuerdo con Sierra (2001), las preguntas a formular para las encuestas pueden ser: cerradas, categorizadas y abiertas. El cuestionario para medir el estrés ocupacional contentivo estuvo conformado por veinte (20) ítems o cuestiones en las que se consideró las alternativas de selección Nunca, Rara Vez, Algunas Veces, Casi Siempre y Siempre. En lo que corresponde al instrumento para medir la satisfacción laboral, estuvo contentivo de diecisiete (17) ítems o cuestiones, con las alternativas de Estoy absolutamente insatisfecho, Estoy bastante insatisfecho, Estoy algo insatisfecho, Estoy algo satisfecho, Estoy bastante insatisfecho y estoy absolutamente satisfecho (Ver Anexo A y B).

Validez del instrumento

En todo trabajo de investigación que incluya la medición de variable con algún cuestionario, se requiere de la planificación el procedimiento de cómo se logrará la validez, lo que depende de las características del mismo. De acuerdo con Hernández y otros (2014), la validez del instrumento se refiere al grado en que instrumento mide la variable que pretende medir; es decir, la validez implica que el instrumento que utiliza en un estudio mida realmente el rango que se intenta

medir. En esta investigación se asumió la validez de contenido, definida por Hernández y otros (2014), como evaluación o revisión de las preguntas por parte de un grupo de jueces expertos en el área para garantizar la validez del contenido, es decir, si el instrumento mide lo que quiere medir.

La validez de contenido, de acuerdo con Hernández y otros (2014), se refiere al grado en que un instrumento refleja un dominio específico de contenido de lo que se mide. En atención a lo anterior, la validez en el presente estudio se estableció a través del juicio de tres (3) expertos: dos en contenido, especialistas en el área de contabilidad: Dra. Alizo Stephania y Dr. Valderrama Yosman, y una (1) especialista en Metodología Dra. Eva Pasek, quienes evaluaron la pertinencia, redacción, extensión y secuencia de los ítems del cuestionario al cual se le anexó la operacionalización de la variable. Expertos que al evaluar los instrumentos dieron las sugerencias pertinentes, las cuales fueron revisadas, analizadas y aceptadas las pertinentes. Una vez realizado los ajustes solicitados por los expertos se volvió a presentar, quienes revisaron y dieron la aprobación de los instrumentos, firmando la validez de dicho instrumento.

Confiabilidad

Para Hernández y otros (2014), la confiabilidad del instrumento se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo sujeto u objeto produce iguales resultados". A tal efecto, para la estimación el grado de confiabilidad según el autor descrito señala: Que es una cifra que varía de 0 a 1 y que expresa la medida en la cual el instrumento refleja fiel y constantemente la variable a ser medida, donde su coeficiente de 0 significa nula confiabilidad y 1 representa un máximo de confiabilidad (total), entre más se acerque el coeficiente a error (0) hay mayor error en la medición.

Se aplicó a una prueba piloto a diez personas con características similares a la muestra en estudio, para efecto de la misma se empleó la confiabilidad de Alfa de Cronbach, a través de la siguiente fórmula:

$$rtt = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_1^2}{S_t^2} \right]$$

Donde k = es el número de ítems

$SSI2$ = Sumatoria de la varianza de los puntajes de cada ítem.

St^2 = Varianza de los puntajes totales.

rtt = coeficiente Alpha de Cronbach.

Cuya manera práctica de interpretar la magnitud de un coeficiente de confiabilidad puede ser guiada por la escala siguiente:

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Para el instrumento de medición del estrés laboral

$$rtt = \frac{20}{19} \left[1 - \frac{32,91}{228,044} \right]$$

$$rtt = 1,05263[1 - 0,1443]$$

$$rtt = 1,05263[0,8556]$$

$$rtt = 0,9007$$

Al realizar los cálculos respectivos dio como resultado 0,9007, el cual establece que es altamente confiable para su aplicación (ver anexo C)

Para el instrumento de medición de la satisfacción laboral

$$rtt = \frac{17}{16} \left[1 - \frac{54,28}{358,46} \right]$$

$$rtt = 1,0625[1 - 0,1514]$$

$$rtt = 1,0625[0,8486]$$

$$rtt = 0,902$$

Al realizar los cálculos respectivos dio como resultado 0,902, el cual establece que es altamente confiable para su aplicación (ver anexo C)

Análisis de los datos

El análisis de los datos y las técnicas de procesamiento según Arias (2012), representan los distintos procedimientos a los que se someten los datos obtenidos, tales como clasificar, organizar, registrar, tabular, representar, entre otros. Por otro lado, (Sampieri, Collado y Lucio, 2014) refieren que el análisis de los datos se efectúa sobre la matriz de datos utilizando programas computacionales estadísticos lo cuales agilizan el proceso y permiten mayor precisión de los resultados.

El procedimiento de análisis es un requisito fundamental en la presentación de informe de investigación, con respecto al presente trabajo se desarrollará la siguiente manera:

Una vez validado el instrumento y aplicada la confiabilidad del mismo se procedió su aplicación, cabe señalar que para efecto del estudio se contó con la colaboración de los contadores públicos independientes del Municipio Valera.

Los resultados que se obtuvieron a través de los instrumentos, se codificaron y tabularon determinando las frecuencias y porcentajes de las repuestas obtenidas de los sujetos de la población en estudio. Los datos para su mayor comprensión se presentaron en tablas con su respectiva gráfica de barras.

Se realizó un análisis descriptivo y estadístico, confrontándolo con la fundamentación teórica trabajada en el capítulo II. De igual manera, se efectuó el proceso relación entre las dos variables: estrés laboral y su incidencia en la satisfacción laboral del contador público independiente del Municipio Valera, estado Trujillo, a través del método conocido como correlación, haciendo uso del Coeficiente de Pearson. Para efecto del mismo se hizo uso del Programa de Excell de Word 16 y paquete estadístico SPSS.25 el cual utiliza el método asintótico de Fisher para estimar la potencia de la correlación de una muestra.

Una vez obtenido los resultados se procedió a realizar el capítulo V, para dar respuesta al objetivo de las sugerencias como producto de los resultados obtenidos. Posteriormente, se presentaron las conclusiones en función de los objetivos establecidos en el capítulo I, así como las recomendaciones que consideró pertinente el investigador como producto de su hacer investigativo.

Bdigital.ula.ve

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

El siguiente capítulo está referido al análisis y discusión de los resultados, una vez que se obtuvo los resultados a partir de los instrumentos aplicados. Instrumentos que fueron validados y aplicada la confiabilidad a través del Coeficiente de Alfa de Cronbach, para el instrumento sobre el estrés laboral arrojó un coeficiente de 0,9007 y para el instrumento dirigido a medir la satisfacción laboral dio un coeficiente de 0,902, los cuales se consideraron altamente confiable para su aplicación.

Luego de ser aplicado el instrumento y obtenida la información necesaria, se procedió a realizar el análisis de los resultados, estructurado por partes para hacer más visual los resultados por objetivos de investigación. Se realizó la estadística descriptiva para cada variable, tabulando los datos a través de tablas contentivas de la distribución de frecuencias absoluta y frecuencia porcentual, la para luego representar los datos en gráficos de barra, para su respectivo análisis estadístico y descriptivo, datos confrontados y/o sustentados con los teóricos abordados en el estudio.

Para mayor entendimiento y siguiendo los pasos respectivos, se presentó cada objetivo con su respectiva dimensión, tablas, gráfico y análisis, como se visualiza a continuación:

Objetivo 1.- Describir los factores generadores del estrés laboral en los contadores públicos independientes.

Variable: Factores generadores del estrés laboral

Dimensión: Estresores del ambiente físico

Indicador: Iluminación

Tabla 3.
Iluminación

Indicador	ítem	CATEGORIAS									
		N		RV		AV		CS		S	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Iluminación	1	19	61,3	5	16,1	5	16,1	0	0	2	6,5
	6	24	77,5	5	16,1	1	3,2	0	0	1	3,2
Promedio			69,4		16,1		9,65	0	0		4,85

Nota: Araujo (2024)

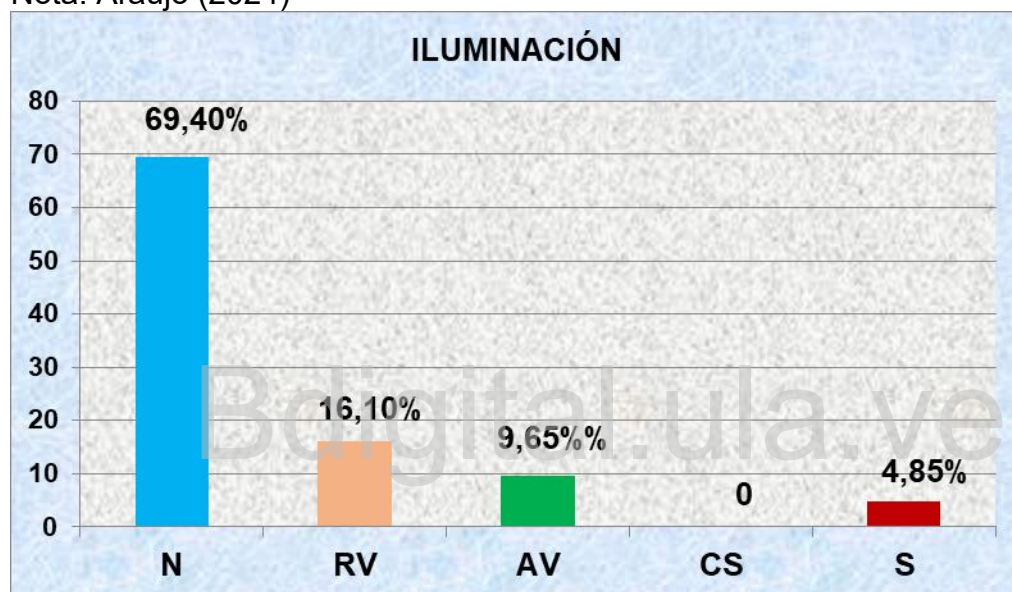


Gráfico 1. Iluminación

Fuente: obtenido de la aplicación del cuestionario

En la tabla 3, se puede observar en el ítem 1 que un 61,3% de los contadores públicos independientes manifestaron que Nunca les estresa la iluminación del espacio donde labora, un 16,1% Rara Vez, otro 16,1% Algunas Veces y un 6,5% Siempre. En lo que corresponde al ítem 6, el 77,5% indicaron que Nunca les estresa la dificultad de la iluminación para realizar visualmente sus actividades, un 16,1% Rara Vez, un 3,2% Algunas Veces les afecta y otro 3,2% Siempre. Al promediar los resultados en la gráfica 1, se puede apreciar que el 69,4% de los contadores públicos expresó que nunca les genera estrés la iluminación del espacio de trabajo, mientras que un 16,1% dijo que rara vez les afecta, un 9,65% algunas veces y un 4,85% que siempre.

Resultados en donde se refleja que, a la mayoría de los entrevistados, la iluminación como condición física del espacio de trabajo no les genera estrés, lo que a decir de Chiavenato (2009), los estándares de la iluminación están establecidos de acuerdo a la tarea visual que realiza el trabajador. Sin embargo, un reducido porcentaje y a la vez significativo, siempre o algunas veces les afecta en la realización de la actividad de contaduría que realiza, lo cual para Del Hoyo (2004) puede hacer la tarea más difícil, incluso imposible de llevarla a cabo por el trabajador.

Tabla 4.-

Ruido

Indicador	Ítem	CATEGORIAS									
		N		RV		AV		CS		S	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Ruido	2	12	38,7	8	25,8	5	16,1	2	6,5	4	12,9
	7	8	25,7	10	32,3	6	19,4	2	6,5	5	16,1
Promedio			32,2		29,05		17,75		6,5		14,5

Nota: Araujo (2024)

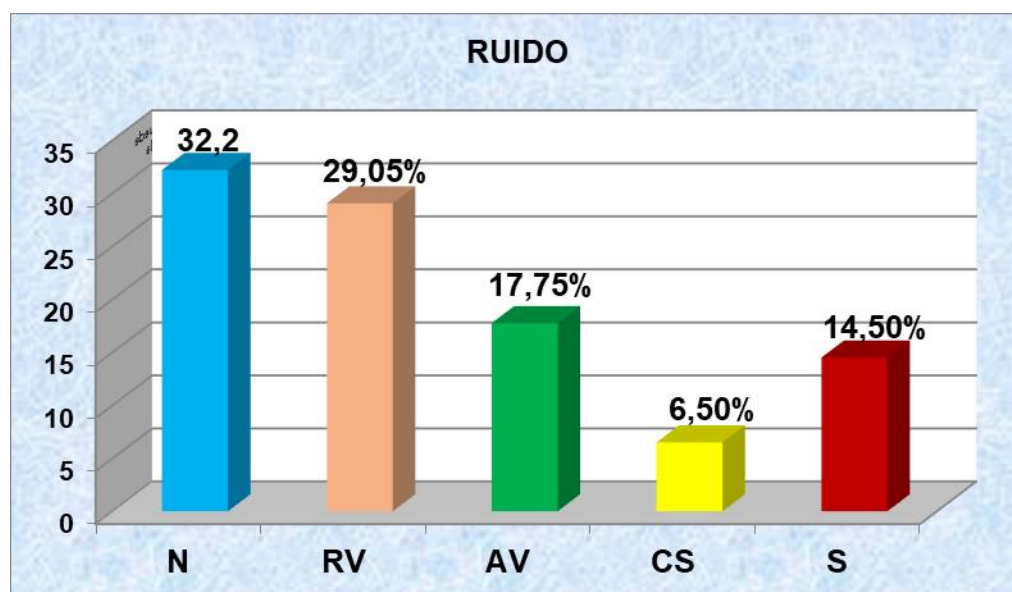


Gráfico 2. Ruido

Fuente: Obtenido de la aplicación del cuestionario

En cuanto a la tabla 4, sobre el ruido, en el ítem 2, el 38,7% indicó que Nunca el ruido frecuente de los aparatos le evita concentrarse en el trabajo para realizar los registros contables, un 25,8% manifestó Rara Vez, 16,1% Algunas Veces, el 12,9% Siempre y un 6,5% Casi Siempre. En lo que corresponde al ítem 7, el 32,3% refirió que Rara Vez el ruido al exterior de la oficina interfiere en la concentración de tu trabajo contable, un 25,7% dijo que Nunca, un 19,4% Algunas Veces, un 16,1% indicó que Siempre y un 6,5% Casi Siempre.

Al promediar los resultados, se observa en el gráfico 2 que, un 32,2% de los contadores públicos manifestó que, Nunca el factor ruido les genera estrés, así como un 29,05% expresó que Rara Vez, mientras que un 17,75% expresó que Algunas Veces, un 14,5% que Siempre y un 6,5% refirió que Casi Siempre. Por lo que se puede decir que el ruido en el espacio de trabajo no constituye un causante del estrés laboral en la mayoría de los trabajadores de la contaduría, lo que se afianza con lo señalado por Chiavenato (2007), al indicar que en estudios realizados el ruido no genera disminución en el desarrollo del trabajo, pero si puede afectar el estado de salud del trabajador, principalmente en la audición.

Sin embargo, existe un porcentaje significativo que expresó Siempre o Casi Siempre les genera estrés, lo que para Del Hoyo (2004), al ruido interferir en la concentración puede llevar a descontrolar la atención en la tarea que realiza, en este caso del Contador Público, quien requiere de mucha atención en el trabajo contable que realiza.

Tabla 5.-
Temperatura

Indicador	Ítem	CATEGORIAS									
		N		RV		AV		CS		S	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Temperatura	3	17	54,9	4	12,9	4	12,9	1	3,2	5	16,1
	8	18	58,1	9	29	2	6,5	1	3,2	1	3,2
Promedio			56,5		20,95		9,7		3,2		9,65

Nota: Araujo (2024)

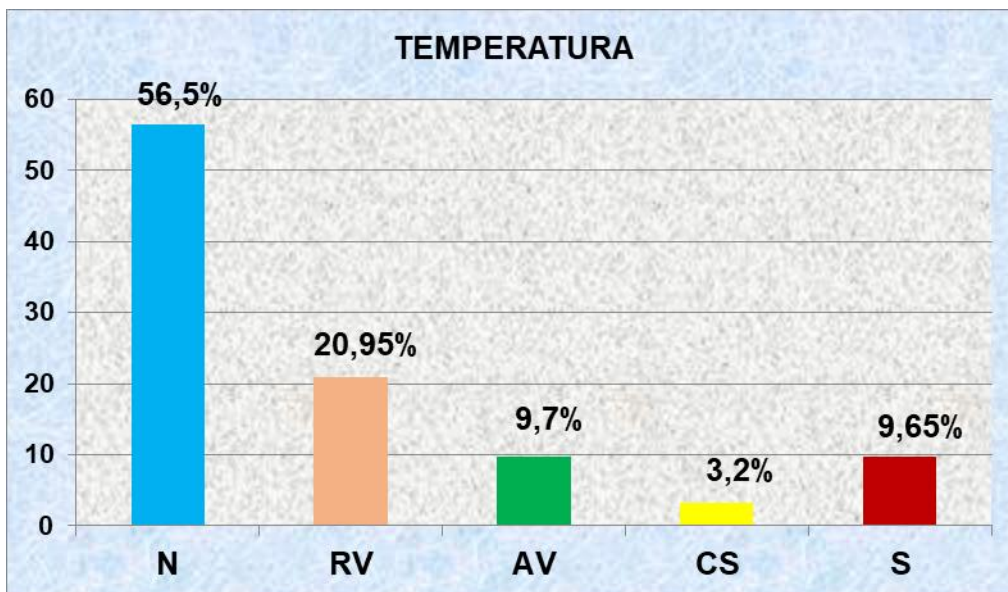


Gráfico 3. Temperatura

Fuente: obtenido de la aplicación del cuestionario

En la tabla 5 se presenta la dimensión temperatura, obteniendo en el ítem 3 que, el 54,9% indicó que Nunca le genera estrés, el excesivo calor del lugar de trabajo para realizar las actividades contables y administrativas, un 12,9% señaló que Rara Vez y otro 12,9% Algunas Veces, mientras que un 16,1% dijo que Siempre y un 3,2% Casi Siempre. En lo que concierne al ítem 8, el 58,1% manifestó que Nunca le genera estrés la humedad y frio en la oficina, evitando concentrarse en la actividad que realiza, un 29% expresó que Rara Vez, un 6,5% Algunas Veces, un 3,2% Casis Siempre y otro 3,2% que Siempre.

Promediando los resultados, el gráfico 3 refleja que el 56,5% de los Contadores Públicos Independientes expresó que Nunca la temperatura es un factor estresante que les afecte su actividad laboral, un 20,95% dijo que Rara Vez les afecta, un 9,7% Algunas Veces, un 9,65% que Siempre y un 3,2 Casi Siempre. Coincidiendo con los resultados de Vallejo (2022), para quien el mayor porcentaje de colaboradores quienes indican sentirse algo satisfechos con los niveles de temperatura en su puesto de trabajo, mientras que un porcentaje menor manifiesta estar bastante y muy satisfechos.

Desde los resultados presentados sobre la temperatura en el espacio de trabajo de los Contadores Públicos Independientes, se puede decir que no constituye un factor estresante para su actividad laboral, lo que para Chiavenato (2007) es un condicionante para un efectivo trabajo, por lo tanto, no debe ser ni muy elevada, ni muy baja, pues ambos casos pueden generar insalubridad en los trabajadores. Sin embargo, existe un porcentaje bajo que refiere que Siempre o Casi Siempre le afecta, lo cual para Reyes (2015) y Del Hoyo (2004), todo trabajador debe contar con un espacio que le permita controlar la temperatura del entorno y que ésta sea agradable para los trabajadores y su rendimiento laboral.

Tabla 6.-
Ambiente

Indicador	ítem	CATEGORIAS									
		N		RV		AV		CS		S	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Ambiente	4	24	77,5	3	9,6	1	3,2	0	0	3	9,7
	9	20	64,5	5	16,1	4	12,9	0	0	2	6,5
Promedio			71		12,85		8,05		0		8,1

Nota: Araujo (2024)

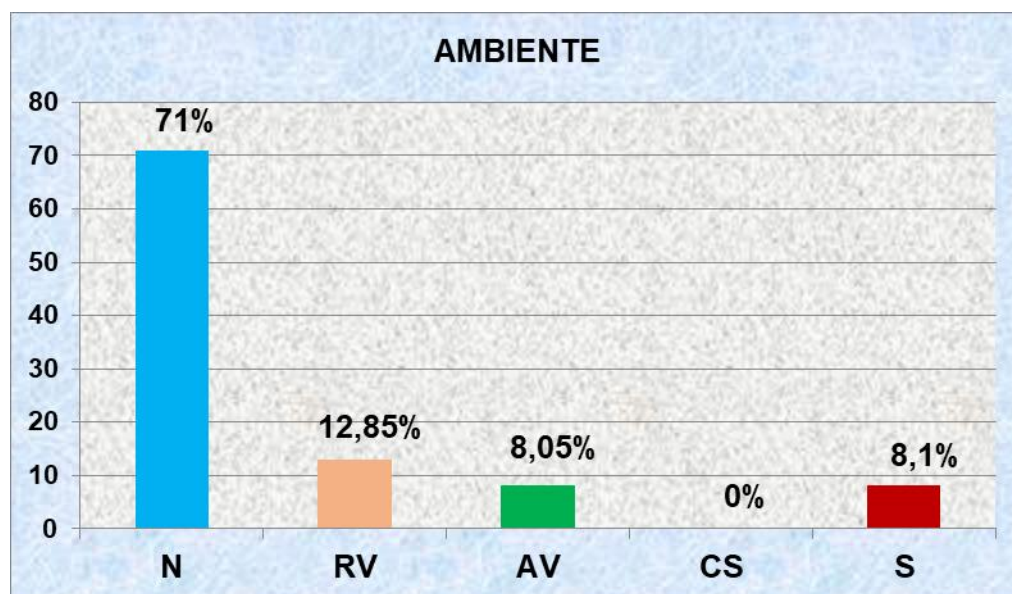


Gráfico 4. Ambiente

Fuente: obtenido de la aplicación del cuestionario

La tabla 6 referida al ambiente como estresor, se puede observar que en el ítem 4, un 77,5% de los encuestados manifestaron que Nunca el ambiente de trabajo donde atiendes y asesoras le genera estrés, un 9,6% señaló que Rara Vez, mientras que un 9,7% indicó que Siempre le genera estrés y un 3,2% Algunas Veces. En cuanto al ítems 9, un 64,5% expresó que Nunca, el área de trabajo no le permite desplazarse con efectividad, un 16,1% dijo que Rara Vez, un 12,9% manifestó que Algunas Veces y un 6,5% que Siempre.

Promediando los resultados, el 71% de los Contadores Públicos encuestados, consideran que Nunca el ambiente de su espacio de trabajo constituye un factor estresor, a pesar que el 12,85% manifiestan que Rara Vez, un 8,1% que Siempre y un 8,05 Algunas Veces es fuente estresante. Resultado que de acuerdo con Chiavenato (2007), contar con un ambiente de trabajo adecuado puede minimizar accidentes en los trabajadores. Por lo tanto, no repercute en su rendimiento y bienestar psicológico (Del Hoyo, 2004).

Tabla 7.-
Higiene

Indicador	ítem	CATEGORIAS									
		N		RV		AV		CS		S	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Higiene	5	24	77,5	5	16,1	1	3,2	0	0	1	3,2
	10	23	74,2	5	16,1	3	9,7	0	0	0	0
Promedio			75,9		16,1		6,5		0		1,6

Nota: Araujo (2024)

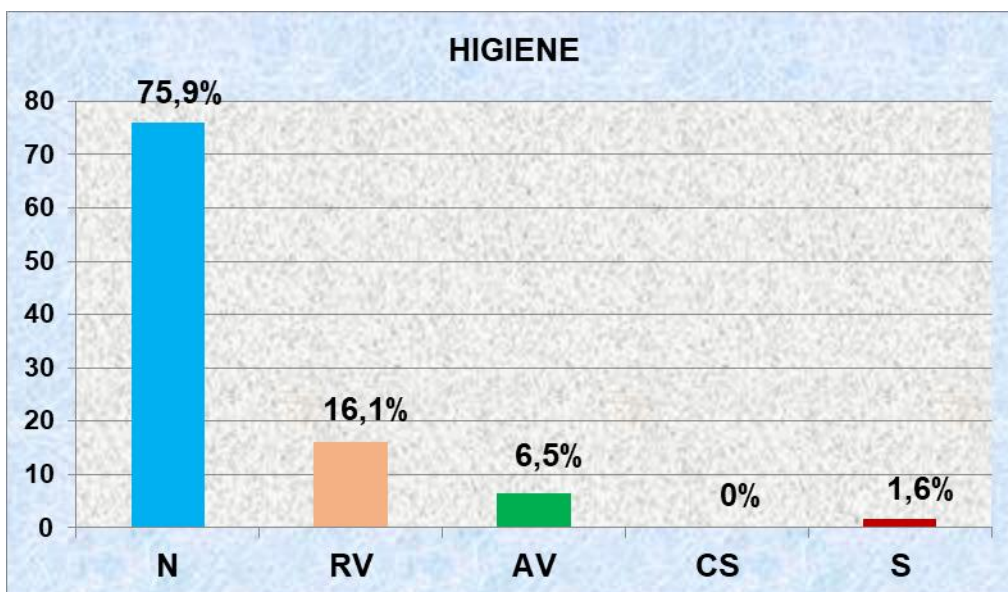


Gráfico 5. Higiene

Fuente: Obtenido de la aplicación del cuestionario

En la tabla 7, correspondiente a la dimensión Higiene, en el ítem 5, el 77,5% de los encuestados expresaron que Nunca las condiciones higiénicas en las que se encuentra su espacio de trabajo les ocasionan estrés, un 16,1% manifestó que Rara Vez, un 3,2% Algunas Veces, y otro 32% que Siempre. En lo que compete al ítem 10, el 74,2% indicó que Nunca les estresa las aguas negras o desperdicios cerca del área de trabajo, un 16,1% indicó que Rara vez, y un 9,7% Algunas Veces.

Promediando los resultados, se obtuvo que el 75,9% de los contadores públicos encuestados indicó que la dimensión Higiene no es un factor estresante en su entorno de trabajo, un 16,1% manifestó Rara Vez, un 6,5% Algunas Veces y un 1,6% que Siempre. Datos indicativos donde la higiene no constituye un factor estresante en el espacio de trabajo en el que laboran los Contadores Públicos Independientes, a pesar que un porcentaje mínimo refirió que les afecta, lo cual para Reyes (2015), son una gran fuente de riesgo para la salud y el contagio de enfermedades para los trabajadores.

Tabla 8.-

Estresores del ambiente físico

Indicador	CATEGORIAS									
	N		RV		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Iluminación	0	69,4	0	16,1	0	9,65	0	0	0	4,85
Ruido	0	32,2	0	29,05	0	17,75	0	6,5	0	14,5
Temperatura	0	56,5	0	20,95	0	9,7	0	3,2	0	9,65
Ambiente	0	71	0	12,85	0	8,05	0	0	0	8,1
Higiene	0	75,9	0	16,1	0	6,5	0	0	0	1,6
Promedios	0	61	0	19,01	0	10,32	0	1,93	0	7,74

Nota: Araujo (2024)

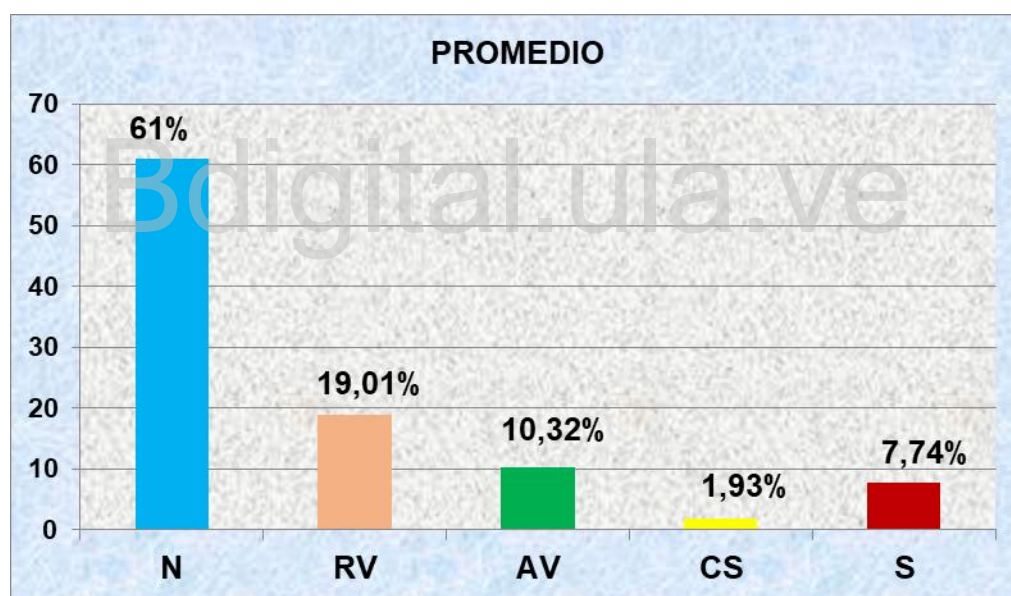


Gráfico 6. Estresores del ambiente físico

Fuente: Obtenido de la aplicación del cuestionario

De acuerdo con la tabla 8 representada en el gráfico 6, al promediar los resultados sobre los factores estresores del ambiente físico, se obtuvo que un 61% de los encuestados señalaron que Nunca la: iluminación, el ruido, la temperatura, el ambiente y la higiene, son factores que les genera estrés, aunque

existe un 19,01% que indicó que Rara Vez, un 10,32% Algunas Veces, un 7,74% que Siempre y un 1,93% Casi Siempre.

En tal sentido, se puede decir que, el ambiente físico donde laboran los Contadores Públicos Independientes, en un gran porcentaje no genera estrés, a pesar de un reducido. Resultados que coinciden con Ivancevich (2006) al indicar que un ambiente agradable crea un espacio de trabajo agradable y productivo. Así mismo, en el estudio de Farías y otros (2021) se reflejó que indistintamente del tipo de organización pública o privada el ambiente de trabajo juega un papel relevante para el desarrollo óptimo de los objetivos de las mismas.

En síntesis, se puede decir que, el ambiente físico no es causante de estrés laboral para la mayoría de los Contadores Públicos Independientes del Municipio Valera, a pesar que existe un porcentaje bajo, a los que si les afecta. Indicando que el nivel de estrés es bajo, situación que se pueda deber, por su condición de ser independientes, quienes tienen su propia oficina o espacio de trabajo, el cual tratan de mantener en óptimas condiciones para poder realizar con efectividad sus actividades contables. Coincidiendo con lo referido por Farías y otros (2021), pues al estar el individuo laborando en un espacio agradable, le lleva a obtener beneficios, bienestar y confort, mitigando así el estrés que puedan ocasionar las diversas actividades contables que realice.

Dimensión: Estresores de contenido

Tabla 9.-
Carga mental

Indicador	ítem	CATEGORIAS									
		N		RV		AV		CS		S	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Carga mental	11	11	35,5	9	29	9	29	0	0	2	6,5
	12	9	29	4	12,8	6	19,4	10	32,3	2	6,5
	13	5	16,1	2	6,5	7	22,7	9	29	8	25,7
Promedio			26,9		16,1		23,7		20,4		12,9

Nota: Araujo (2024)

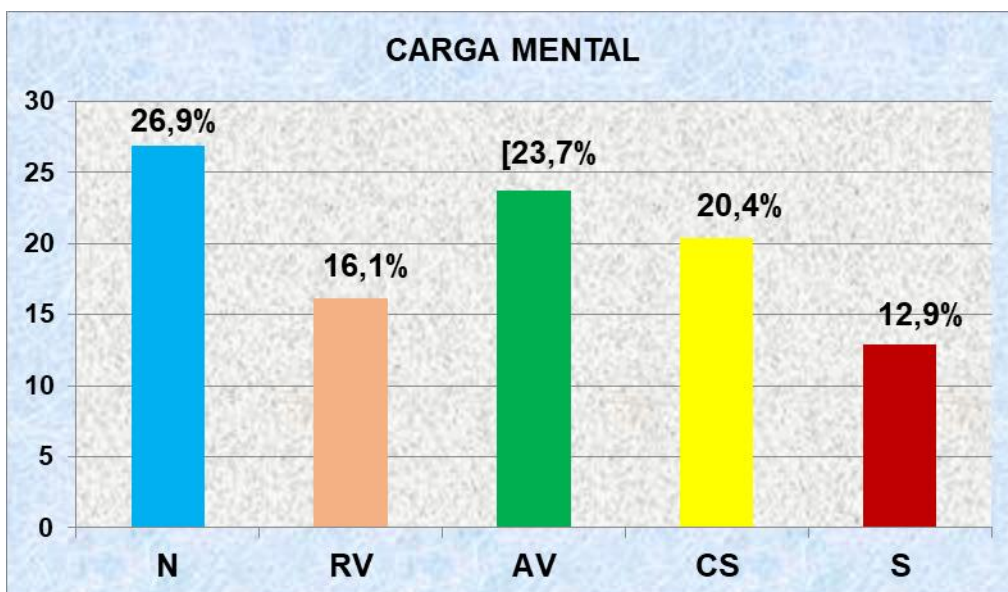


Gráfico 7. Carga mental

Fuente: Obtenido de la aplicación del cuestionario

La tabla 9, en la dimensión carga mental, permite observar que en el ítem 11, el 35,5% manifestó que Nunca le genera estrés la cantidad de auditorías que realiza, un 29% dijo que Rara Vez, otro 29% Algunas Veces, mientras que un 6,5% expresó que Siempre. En cuanto al ítem 12, un 32,3% señaló que Casi Siempre la cantidad de registros contables que realiza le estresa, un 29% manifestó Nunca, un 19,4% Algunas Veces, un 12,8% Rara Vez y un 6,5% que Siempre. En lo que corresponde el ítem 13, un 29% expresó que Casi Siempre Auditar y/o declarar la actual cantidad de tributos vigentes le produce estrés, un 25,7% que Siempre, un 22,7% Algunas Veces, mientras que un 16,1% dijo que Nunca y el 6,5% refirió Rara Vez.

Promediando los resultados del indicador carga mental, se refleja en la gráfica 7 que, el 26,9% de los Contadores Públicos Independientes Nunca le genera carga mental la cantidad de trabajo que realiza, mientras que un 23,7% manifestó que Algunas Veces le produce estrés, un 20,4% Casi Siempre, un 12,9% Siempre y un 16,1% Rara Vez. Datos que reflejan que un porcentaje alto señaló que la carga laboral no le genera estrés; sin embargo, al agrupar datos, se puede apreciar un alto porcentaje que se ubica entre Algunas Veces y Siempre.

Resultados que de alguna manera, son indicativo de un alto nivel de estrés que viven los Contadores Públicos Independientes ante la demanda de carga de trabajo que les puede afectar mentalmente, lo que se corresponde con los estudios de Chiang y otros (2018), al indicar que el estrés se genera como producto de situaciones donde la persona considera que sus capacidades son sobrepasadas, amenazando su tranquilidad. Para Vallejo (2022) lleva a disminuir la capacidad y productividad del trabajador, afectando la salud física y mental.

Tabla 10.-

Control sobre la tarea

Indicador	ítem	CATEGORIAS									
		N		RV		AV		CS		S	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Control sobre la tarea	14	5	16,1	4	12,9	7	22,6	9	29	6	19,4
	15	3	9,7	5	16,1	8	25,7	12	38,8	3	9,7
	16	3	9,7	4	12,9	6	19,4	11	35,4	7	22,6
Promedio			11,8		14,0		22,6		34,4		17,2

Nota: Araujo (2024)

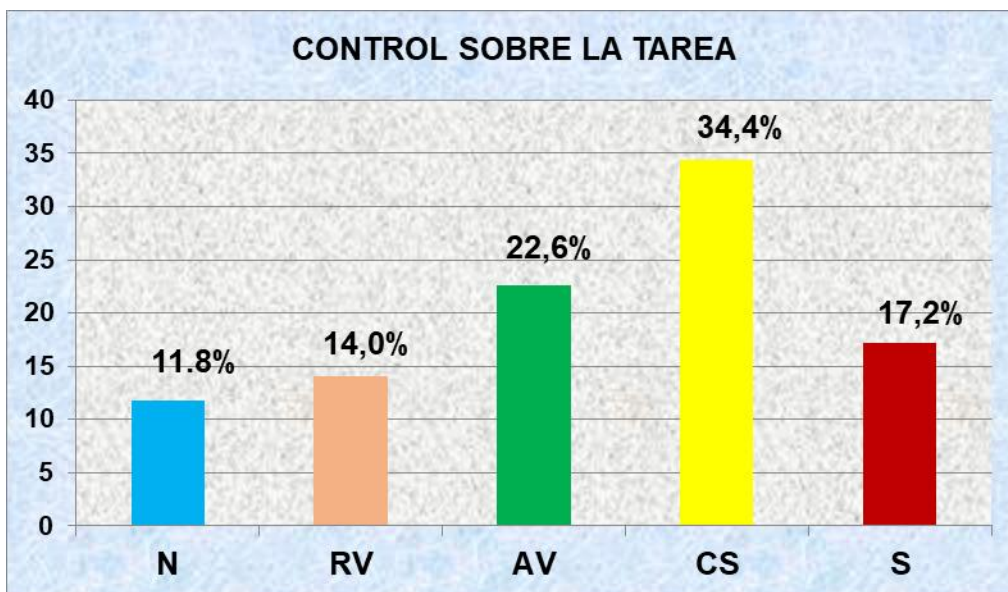


Gráfico 8. Control sobre la tarea

Fuente: Obtenido de la aplicación del cuestionario

La tabla 10 sobre la dimensión Control sobre la tarea, en el ítem 14, el 29% de los encuestados indicaron que Casi Siempre la cantidad de horas de trabajo requeridas para cumplir con todas sus obligaciones laborales les genera estrés, un 22,6% dijo Algunas Veces, un 19,4% expresó que Siempre, un 16,1% Nunca y un 12,9% rara Vez. En cuanto al ítem 15, el 38,8% expresó que Casi Siempre les estresa las excesivas actividades por cuanto dificulta el control sobre las tareas a realizar, el 25,7% Algunas Veces, 16,1% Rar Vez, un 9,7% indicó que Nunca y otro 9,7% Siempre. Para el ítem 16, el 35,4% dijo que Casi Siempre les estresa hacerse responsable de tantas actividades contables y administrativas, un 22,6% señaló que Siempre, un 19,4% Algunas Veces, un 12,9% expresó que Rara Vez y un 9,7% que Nunca.

Promediando los resultados en el gráfico 8, se observa que el 34,4% de los Contadores Públicos Independientes señalaron que Casi Siempre les genera estrés el control sobre la tarea, un 22,6% Algunas Veces, un 17,2% Siempre, un 14% Rara Vez y un 11,8% Nunca. Datos que reflejan que un alto porcentaje se siente estresado ante la demanda de tareas contables y administrativas que realizan, pues al no tener control en las tareas podría provocar estrés (Del Hoyo, 2004). Siendo reafirmado en el estudio de Ortiz (2019) por cuanto puede generar alteraciones en el trabajador ante las exigencias laborales a la que se ve sometido y la capacidad o recursos con los que cuenta para cumplir de manera efectiva su trabajo.

Tabla 11.-

Estresores de contenido

Indicador	CATEGORIAS									
	N		RV		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Carga mental		26,9		16,1		23,8		20,4		12,9
Control sobre la tarea		11,8		14		22,6		34,4		17,2
Promedios		19,35		15,05		23,2		27,4		15,05

Nota: Araujo (2024)

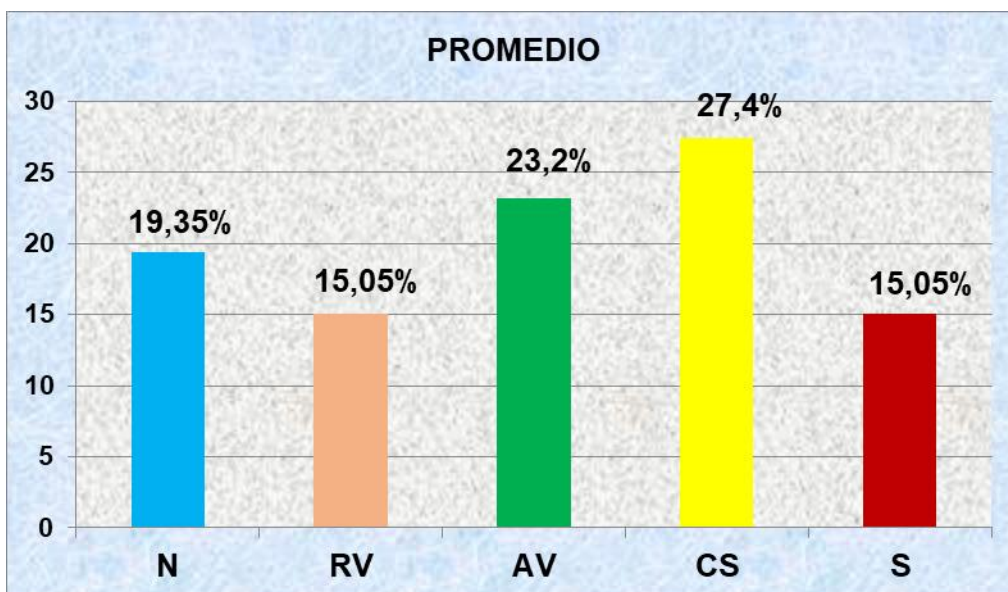


Gráfico 9. Estresores de Contenido
Fuente: Obtenido de la aplicación del cuestionario

En la tabla 11 representada en el gráfico 9, se puede observar que los estresores de contenido en cuanto a la carga mental y control sobre la tarea, el 27,4% manifestó que Casi Siempre les genera estrés, un 23,2% Algunas Veces, un 19,35% Nunca, un 15,05% Rara Vez y otro 15,05% indicó Siempre. Resultados que reflejan un nivel alto de estrés en los Contadores Públicos por la sobre carga de tareas contables y administrativas que muchas veces se escapan sus manos, que coincide con lo señalado Reyes (2015), al indicar que cuando el trabajador se encuentra envuelto en un sinfín de exigencias y requerimientos puede llevarlo a un desequilibrio que se traducirá en estrés. Resultados que coinciden con el estudio de Rodríguez y Valencia (2022) quienes encontraron que la sobre carga laboral constituye uno de los aspectos que afectan la vida laboral y familiar de los contadores públicos, debido a que se ven obligados a trabajar horas extras.

En síntesis, se puede decir que para los Contadores Públicos Independientes del estudio, la carga mental y el control sobre las tareas constituyen una fuente estresora de contenido, lo que se supone puede ser ante la diversidad de tareas y actividades contables y administrativas que asumen los contadores Públicos Independientes, a pesar del agrado o satisfacción que las

mismas le pueden generar, muchas veces se ven afectados ante la demanda de trabajo y variedad de contribuciones fiscales de las cuales debe estar pendiente para dar respuesta eficiente y a tiempo a sus clientes.

Dimensión: Estresores de la Jornada de trabajo

Tabla 12.-

Tiempo para el ocio y descanso

Indicador	ítem	CATEGORIAS									
		N		RV		AV		CS		S	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Tiempo para el ocio y descanso	17	5	16,1	1	3,2	7	22,6	11	35,5	7	22,6
	18	5	16,1	0	0	5	16,1	14	45,2	7	22,6
	19	4	12,9	1	3,2	8	25,8	12	38,7	6	19,4
	20	1	3,2	4	12,9	5	16,2	13	41,9	8	25,8
Promedio			12,1		4,8		20,2		40,3		22,6

Nota: Araujo (2024)

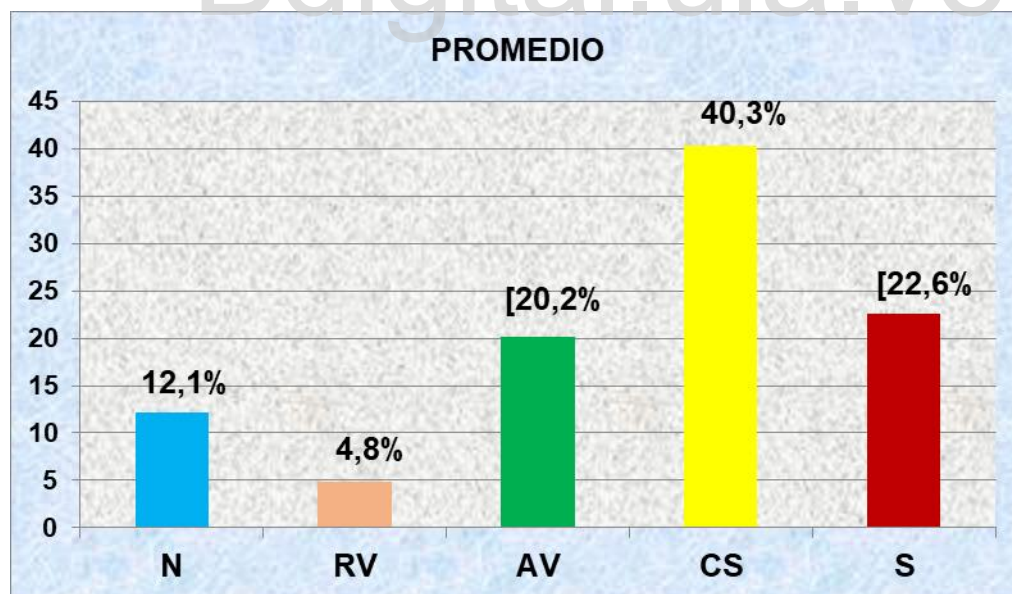


Gráfico 10. Tiempo para el ocio y el descanso
Fuente: Obtenido de la aplicación del cuestionario

En la tabla 12, relacionada con la dimensión jornada de trabajo, se obtuvo en el ítem 17 que el 35,5% de los encuestados manifestó que Casi Siempre le estresa que la carga laboral te dificulta disfrutar con la familia, un 22,6% indicó que Siempre le estresa, otro 22,6% Algunas Veces, un 16,1% que Nunca y un 3,2% Rara Vez. En lo que corresponde al ítem 18, un 45,2% dijo estresarle el excesivo trabajo que no permite tener tiempo para el ocio y el descanso, un 22,6% Siempre, 16,1% Algunas Veces y otro 16,1% Nunca. En cuanto al ítem 19, el 38,7% manifestó que Casi Siempre le estresa tener menos tiempo para compartir con la familia, un 25,8% Algunas Veces, un 19,4% Siempre, un 12,9% Nunca y un 3,2% Rara Vez. Así mismo, en el ítem 20, el 41,9% expresó que le estresa el poco tiempo disponible para disfrutar con tus amistades, el 25,8% Siempre, un 16,2% Algunas Veces, el 12,9% Rara Vez y un 12,1% Nunca.

Al promediar los resultados en el gráfico 10, se refleja que un 40,3% de los encuestados, manifestaron que Casi Siempre le genera estrés el tiempo para el ocio y descanso, un 22,6% que Siempre, un 20,2% Algunas Veces, un 12,1% Nunca y el 4,8% Rara Vez. Datos que permiten señalar que la jornada laboral de los Contadores Públicos Independientes les genera debido a la falta de tiempo para el ocio y descanso, en tanto que su actividad laboral les limita a tener tiempo para disfrutar en familia y amistades, lo que coincide con el estudio de Rodríguez y Valencia (2022) quienes señalan que ante la cantidad de actividades que realizan los contadores públicos, se ven obligados a trabajar horas extras, sacrificando otros aspectos de la vida personal, y al mismo tiempo, afectando a nivel emocional, psicológico y físico, pues el nivel de exigencia y responsabilidad que enfrentan los contadores públicos es alto, debido al gran volumen de información que deben manejar.

Los resultados indican que la jornada laboral para los Contadores Públicos constituye una fuente de estresor individual, coincidiendo con Pardo y Garzón (2021), Rodríguez y Valencia (2022), quienes indican que muchas veces la jornada laboral se puede convertir en un factor estresante si no toma conciencia del mismo y de saber manejar su horario de trabajo. Cabe referir que los CPI, por

su condición de libre ejercicio deben tomar conciencia de organizar, planificar su tiempo de actividad laboral, de tal manera que no se convierta en un factor estresante ni de insatisfacción laboral.

Tabla 13.-

Factores generadores del estrés.

Indicador	CATEGORIAS									
	N		RV		AV		CS		S	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Estresores de Ambiente físico		61		19,01		10,32		1,93		7,74
Estresores de contenido		19,35		15,05		23,2		27,4		15,05
Estresores de Jornada de trabajo		12,1		4,8		20,2		40,3		22,6
Promedios		30,81		12,95		17,90		23,21		15,13

Nota: Araujo (2024)

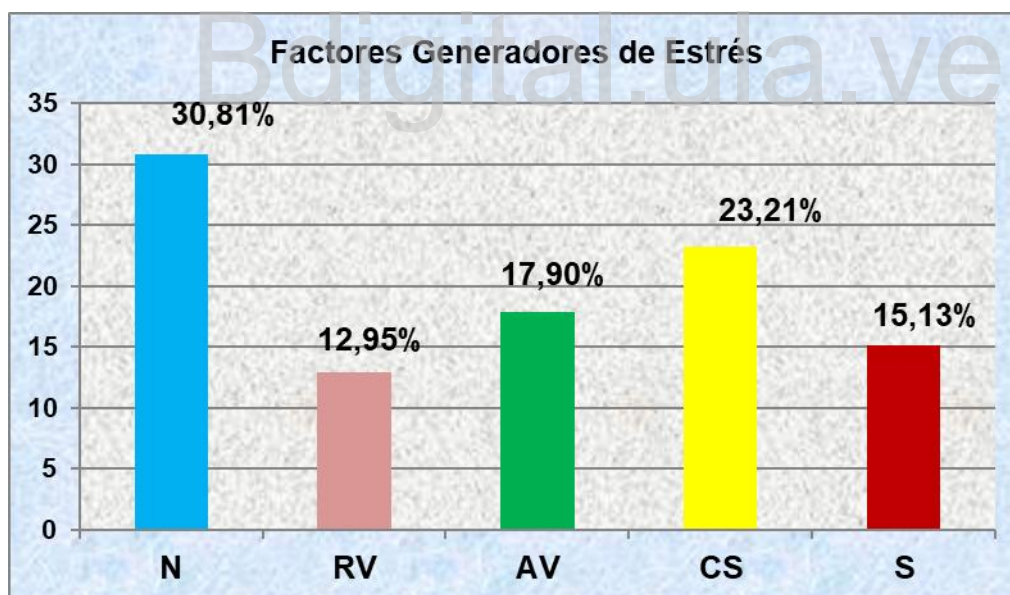


Gráfico 11. Factores generadores de estrés

Fuente: Obtenido de la aplicación del cuestionario

En la tabla 13 representada en el gráfico 11, al promediar la variable factores generadores de estrés, se puede observar que el 30,81% se ubicó en

Nunca, un 23,21% Casi Siempre, un 17,90% Algunas Veces y un 12,95% Rara Vez. Datos que indican un nivel bajo de estrés; sin embargo, es de resaltar que en la jornada laboral un porcentaje alto manifestó que se estresa ante la carga de trabajo y la falta de tiempo para disfrutar con la familia y amistades. Resultados que coinciden con los arrojados en el estudio de Vallejo (2022), al encontrar que a modo global se mantiene un nivel bajo de estrés en los colaboradores; sin embargo, al mencionar la presión que sienten para cumplir con las tareas y funciones se observa niveles altos de estrés en el trabajo, que pueden influir en lo personal, emocional y social.

Situación que se contradice con lo establecido en la LOPCYMAT (2005) en los literales (c) el tiempo para el descanso y la recreación; (d) el ambiente saludable de trabajo; (e) la protección a la vida, la salud y la seguridad laboral. (Félix y otros, 2018). Realidad que debe ser considerada para evitar el padecimiento de enfermedades que afecten la salud de los Contadores públicos Independientes. Tomando en cuenta los resultados del estudio de Farías y otros (2021), Pedraza & Higuera (2019), quienes coinciden en señalar que, el estrés laboral es una consecuencia de distintas situaciones, que se producen en el día a día del trabajo y de distintos factores que afectan a su salud mental y física.

En síntesis, se puede decir que prevaleció un nivel bajo de estrés en los Contadores Públicos, en cuanto a los estresores del ambiente (iluminación, ruido, temperatura, ambiente e higiene), lo cual se puede deber a que por ser independientes tienen su propia oficina o espacio de trabajo, el cual logran adaptar a sus necesidades e intereses. Mientras que se aprecia en los estresores de contenido y de jornada laboral un nivel alto de estrés debido a la sobre carga de trabajo y el poco tiempo disponible para disfrutar en familia, amistades y realizar actividades físicas para su bienestar físico, emocional y social. Situación ésta que puede ser controlada por los propios contadores en su condición de independientes, quienes deben tomar conciencia plena de organizar su tiempo de trabajo, familiar y social, evitando así situaciones que les afecte su salud.

Objetivo 2: Caracterizar los factores de la satisfacción laboral del contador público independiente.

Variable: Factores de la satisfacción laboral

Dimensión: Factores higiénicos extrínsecos

Indicador: Horario

Tabla 14.-

Horario

Indicador	ítem	CATEGORIAS													
		Estoy absolutamente insatisfecho		Estoy bastante insatisfecho		Estoy algo insatisfecho		Indiferente		Estoy algo satisfecho		Estoy bastante satisfecho		Estoy absolutamente satisfecho	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
Horario	1	2	6,5	0	0	9	29	1	3,2	6	19,4	8	25,8	5	16,1
	2	2	6,5	5	16,1	10	32,2	3	9,7	6	19,4	4	12,9	1	3,2
Promedio			6,5		8,05		30,6		6,5		19,4		19,4		9,7

Nota: Araujo (2024)

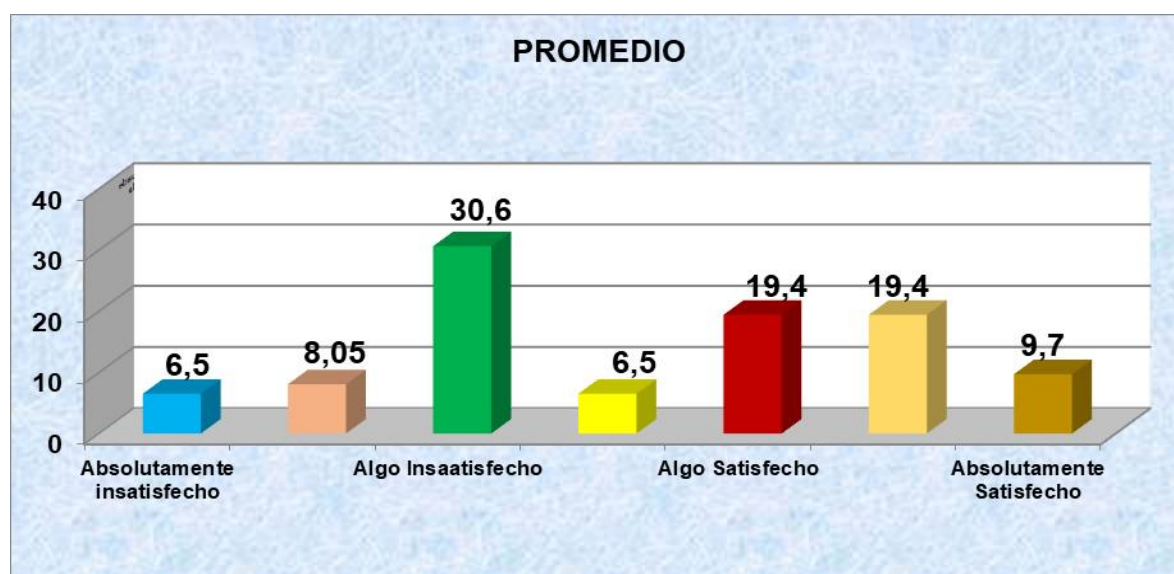


Gráfico 12. Horario

Fuente: Obtenido de la aplicación del cuestionario

De acuerdo con la tabla 14, correspondiente a la dimensión Horario en el ítem 1, el 29% de los encuestados señaló Estoy Algo Insatisfecho con el horario de trabajo, un 25,8% manifestó Estoy bastante Satisfecho, el 19,4% dijo Estoy algo Satisfecho, el 16,1% indicó Estoy absolutamente Satisfecho, un 6,5% dijo Estoy absolutamente Insatisfecho. En lo que corresponde al ítem 2, un 32,2% dijo Estoy algo Insatisfecho con las altas exigencias de los registros contables te lleva a exceder las horas de trabajo, el 19,4% indicó Estoy algo satisfecho, un 16,1% Estoy bastante Insatisfecho, 12,9% Estoy bastante Satisfecho, 9,7% Insatisfecho, 6,5% Estoy absolutamente Insatisfecho y 3,2% Estoy absolutamente Satisfecho.

Promediando los resultados, representados en el gráfico 12, se obtuvo que el 30,6% expresó Estoy algo Insatisfecho con el tener que excederse del horario de trabajo, un 19,4% dijo Estoy algo Satisfecho y otro 19,4% dijo Estoy bastante Satisfecho, un 9,7% Estoy absolutamente Satisfecho, 8,05% Estoy bastante Insatisfecho, un 6,5% Estoy absolutamente Insatisfecho y otro 6,5% Insatisfecho.

Al tabular los resultados, se puede observar que los resultados están divididos, encontrándose que el 51% de los contadores están entre algo a absolutamente insatisfecho, y el otro porcentaje entre algo y absolutamente satisfecho con el horario de trabajo, coincidiendo con Vallejo (2022), quien encontró en su estudio un alto porcentaje de los colaboradores manifiestan una satisfacción baja con respecto al salario. Lo cual genera insatisfacción y hasta estrés financiero. Situación que debe ser trabajado desde la reflexión y la toma de conciencia plena, al planificar sus horas laborales tomando en cuenta que ellos son independientes, es decir no le trabajan a una empresa y pueden organizar su tiempo en la realización de sus actividades contables. Se trata de hacer consiente la actividad laboral, que les lleve a sentirse emocionalmente satisfecho para el bienestar laboral, personal, familiar y social.

Tabla 15.-

Condiciones físicas de trabajo

Indicador	ítem	CATEGORIAS													
		Estoy absolutamente insatisfecho		Estoy bastante insatisfecho		Estoy algo insatisfecho		insatisfecho		Estoy algo satisfecho		Estoy bastante satisfecho		Estoy absolutamente satisfecho	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
Condiciones físicas de trabajo	3	0	0	0	0	1	3,2	0	0	5	16,1	12	38,7	13	41,9
	4	0	0	0	0	1	3,2	1	3,2	4	12,9	11	35,5	14	45,2
Promedio			0		0		3,2		1,6		14,5		37,1		43,6

Nota: Araujo (2024)

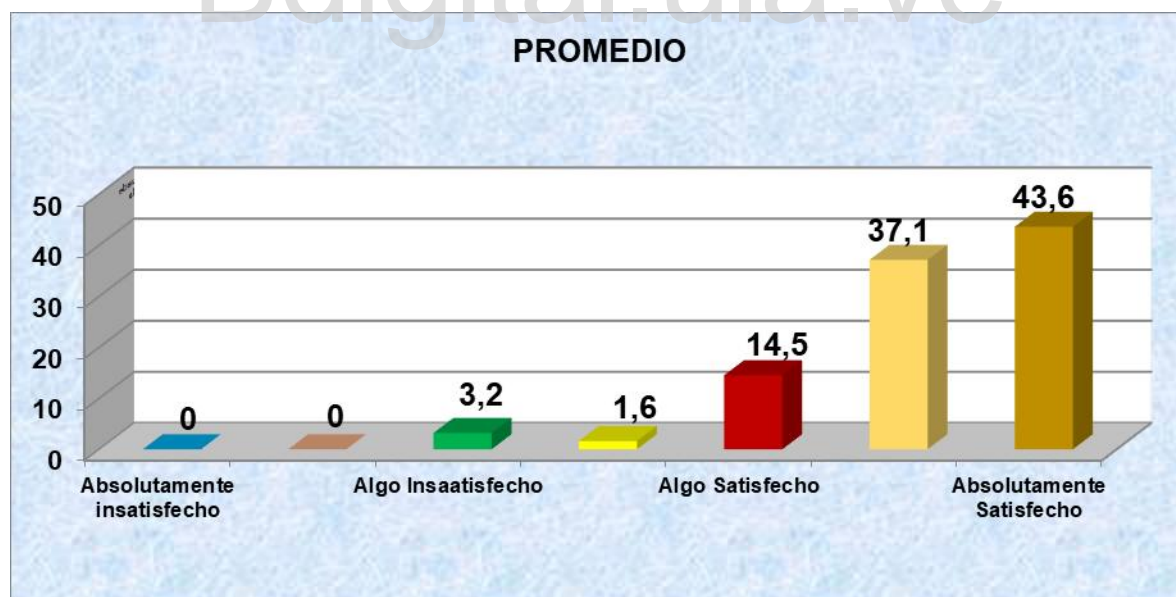


Gráfico 13. Condiciones físicas de trabajo
Fuente: Obtenido de la aplicación del cuestionario

En la tabla 15 correspondiente a la dimensión condiciones física de trabajo, en el ítem 3, el 41,9% de los encuestados dijo Estoy absolutamente Satisfecho por las condiciones físicas del espacio de trabajo, un 38,7% Estoy bastante Satisfecho, 16,1% expresó Estoy algo Satisfecho y un 3,2% Estoy algo Insatisfecho. En el ítem 4, un 45,2% manifestó Estoy absolutamente Satisfecho con la disposición del espacio de trabajo, un 35,5% Estoy bastante Satisfecho, un 12,9% Estoy algo Satisfecho, 3,2% dijo Insatisfecho y otro 3,2% Estoy algo Insatisfecho.

Promediando los resultados representados en el gráfico 13, se observa que el 43,6% manifestó Estoy absolutamente Satisfecho por las condiciones físicas del espacio de trabajo, un 37,1% Estoy bastante Satisfecho, 14,5% dijo Estoy algo Satisfecho, un 3,2% Estoy algo Insatisfecho y un 1,2% Insatisfecho. En tal sentido, la mayoría de los contadores encuestados se encuentran absoluta y bastante satisfechos con las condiciones físicas del espacio de trabajo. Resultados que coinciden con el estudio de Vallejo (2022), quien encontró que la gran mayoría de personas manifiestan estar muy y bastante satisfechas en lo que se refiere a los temas de limpieza e higiene en su lugar de trabajo.

Tabla 16.-

Remuneración

Indicador	ítem	CATEGORIAS													
		Estoy absolutamente insatisfecho		Estoy bastante insatisfecho		Estoy algo insatisfecho		insatisfecho		Estoy algo satisfecho		Estoy bastante satisfecho		Estoy absolutamente satisfecho	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
Remuneración	6	3	9,7	3	9,7	10	32,1	0	0	6	19,4	6	19,4	3	9,7
	7	4	12,9	5	16,1	11	35,5	1	3,2	6	19,4	4	12,9	0	0
Promedio		0	11,3	0	12,9	0	33,8	0	1,6	0	19,4	0	16,1	0	4,9

Nota: Araujo (2024)

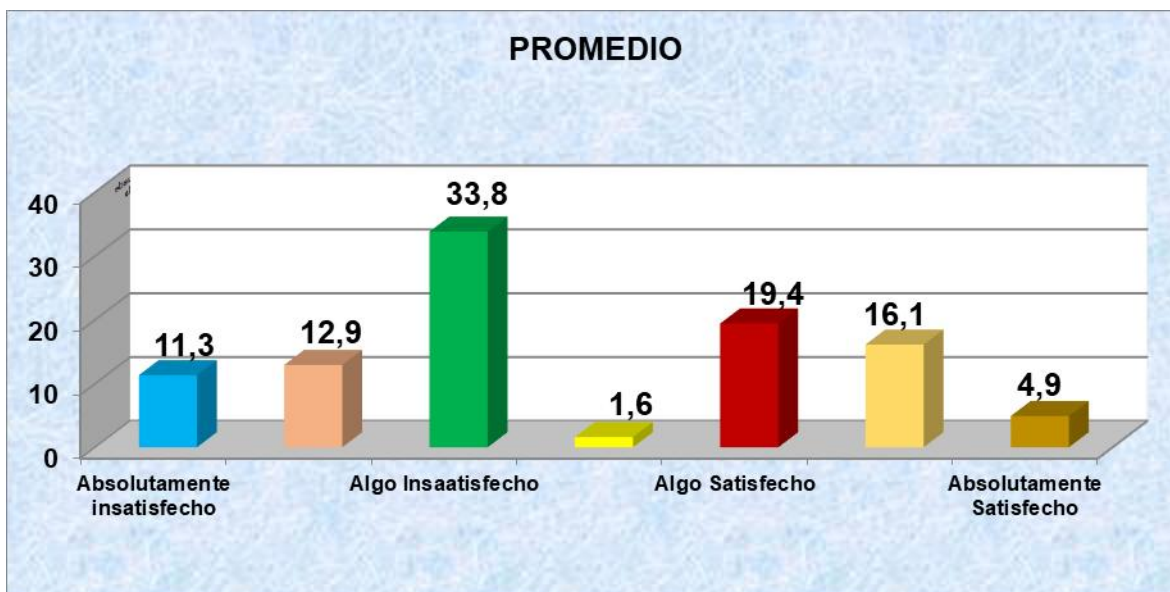


Gráfico 14. Remuneración

Fuente: Obtenido de la aplicación del cuestionario

En lo que corresponde a la tabla 16, del indicador remuneración en el ítem 6, el 32,1% manifestó Estoy algo Insatisfecho con los honorarios, un 19,4% Estoy algo Satisfecho y otro 19,4% Estoy bastante Satisfecho, mientras que un 9,7% dijo Estoy absolutamente Insatisfecho, otro 9,7% Estoy bastante Insatisfecho y otro 9,7% Estoy absolutamente Satisfecho. En cuanto al ítem 7, un 35,5% apuntó Estoy algo Insatisfecho con la remuneración u honorarios percibidos correspondientes con las actividades contables que realizas, un 19,4% Estoy algo Satisfecho, 16,1% Estoy bastante Insatisfecho, un 12,9% Estoy bastante Satisfecho y otro Estoy absolutamente Insatisfecho, un 3,2% Insatisfecho.

Promediando los resultados, reflejados en el gráfico 14, se puede observar que un 33,8% expresó Estoy algo Insatisfecho con la remuneración, un 19,4% señaló Estoy algo Satisfecho, 16,1% Estoy bastante Satisfecho, un 12,9% Estoy bastante Insatisfecho, un 11,3% Estoy absolutamente Insatisfecho, un 4,9% Estoy absolutamente Satisfecho y un 1,6% Insatisfecho. Por lo que se puede decir que la mayoría de los contadores públicos independientes, manifestaron sentirse estar insatisfecho con los honorarios que perciben, coincidiendo con los resultados del estudio de Vallejo (2022), donde un alto porcentaje de los colaboradores se encuentran insatisfechos con la remuneración que perciben.

Tabla 17.-

Factores higiénicos extrínsecos

Indicador	CATEGORIAS													
	Estoy absolutamente insatisfecho		Estoy bastante insatisfecho		Estoy algo insatisfecho		Insatisfecho		Estoy algo satisfecho		Estoy bastante satisfecho		Estoy absolutamente satisfecho	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
Horarios	0	6,5	0	8,05	0	30,6	0	6,5	0	19,4	0	19,4	0	9,7
Condiciones físicas de trabajo	0	0	0	0	0	3,2	0	1,6	0	14,5	0	37,1	0	43,6
Remuneración	0	11,3	0	12,9	0	33,8	0	1,6	0	19,4	0	16,1	0	4,9
Promedio		5,9		7,0		22,5		3,2		17,8		24,2		19,4

Nota: Araujo (2024)

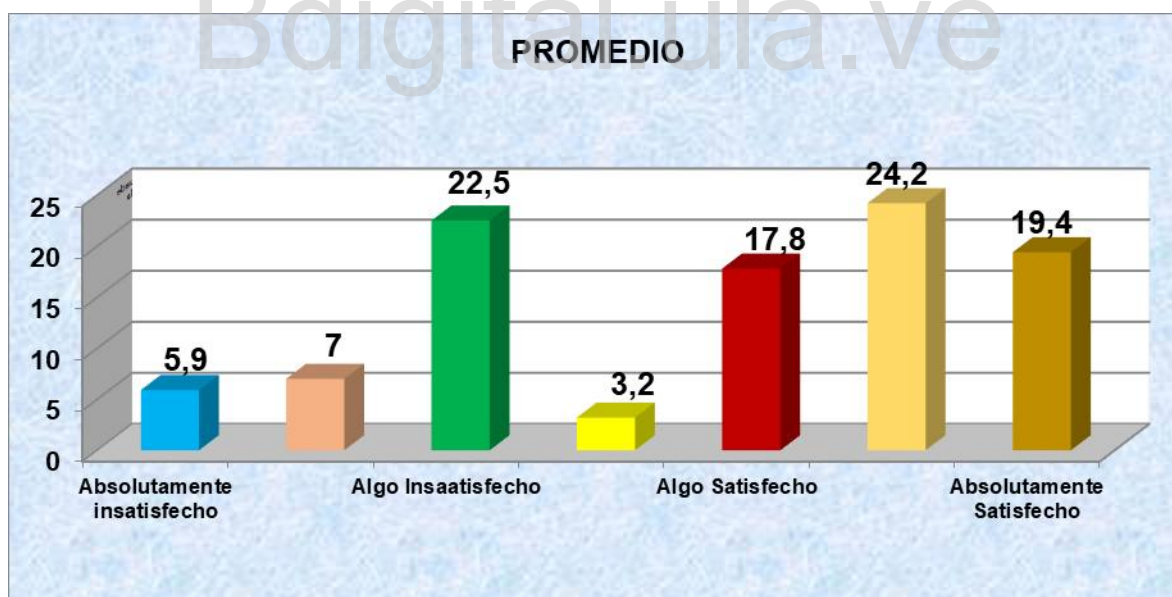


Gráfico 15. Factores higiénicos extrínsecos

Fuente: Obtenido de la aplicación del cuestionario

En la tabla 17, representada en el gráfico 15, se puede apreciar que el 24,2% están bastante Satisfecho en cuanto a los Factores higiénicos extrínsecos, un 22,5% están Algo Insatisfecho, un 19,4% absolutamente Satisfecho, un 17,8% Algo Satisfecho, 7% Está bastante Insatisfecho.

Datos que refleja un alto porcentaje de los Contadores Públicos Independientes que se encuentran entre Algo Insatisfecho, Algo Satisfecho, bastante Satisfecho y absolutamente Satisfecho con el horario de trabajo, aunque a veces por la cantidad de tareas administrativas y contables se exceden de las horas de trabajo. Situación que de acuerdo con Garrote (2018) si los factores higiénicos no se aplican como debe ser, llevarían a ocasionar insatisfacción en el trabajador y desmotivación, tomando en cuenta que los contadores públicos tienen la responsabilidad de manejar un gran volumen de información, lo que le lleva a extender su horario de trabajo para cumplir con sus clientes.

Resultados que se reafirman con los datos arrojados en la tabla 10 sobre los estresores de contenido, en la que el exceso de tareas y funciones administrativas y contables pueden generar estrés y a la vez insatisfacción por la actividad que realiza, por lo que Fernández (2017) las exigencias cuantitativas muy altas suelen relacionarse con la inadecuada planificación del trabajo o de la tecnología, en tanto que no organizan de manera efectiva las actividades en función del horario de trabajo.

En cuanto a las condiciones físicas de trabajo como factor higiénico extrínseco, un alto porcentaje de los contadores se ubicó en que se sienten Satisfechos con las condiciones físicas y disposición del espacio de trabajo, lo cual se corresponde con los resultados arrojados en el cuestionario 1 sobre estrés laboral, observándose que el espacio físico donde laboran no constituye un factor de estrés ni de insatisfacción. Tomando en cuenta que el Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT (2012), el ambiente físico de trabajo, es todo aquello que se encuentra en el medio físico en el que el colaborador realiza sus tareas, el cual para Márquez (2009) pueden afectar de manera positiva o negativa en el grado de satisfacción del trabajador.

En lo que corresponde con la remuneración, un alto porcentaje de los Contadores Públicos se ubicaron en estar algo insatisfecho a satisfecho en cuanto a los honorarios que perciben por las actividades contables que realizan. El salario En palabras de Robbins, (citado por Zárate, 2010) “la clave en el enlace del salario con la satisfacción no es la cantidad absoluta que uno recibe, sino la percepción de justicia (p. 56). En tal sentido, los honorarios percibidos por el trabajo que realizan deben propiciar satisfacción por la actividad laboral que realiza.

Al promediar los datos, representados en la gráfica 15, se observa que el 24,2% de los Contadores Públicos encuestados, manifestaron Estoy Bastante Satisfecho con los horarios, condiciones físicas del trabajo, mientras que la remuneración u honorarios, un 22,5% expresó Estoy algo Insatisfecho, un 19,4% Estoy absolutamente Satisfecho, un 17,8% Estoy algo Satisfecho un 7% Estoy bastante Insatisfecho, un 5,9% Estoy absolutamente Insatisfecho, y un 3,2% Insatisfecho.

En síntesis, se puede decir que los resultados indican que, los Factores higiénicos extrínsecos se encuentran entre los niveles de estar bastante Satisfecho a estar Satisfecho a pesar que un porcentaje bajo se encuentra insatisfecho en cuanto a los honorarios que perciben, resultados que coinciden con el estudio de Vallejo (2022), en donde un porcentaje alto se encuentra satisfecho con el ambiente de trabajo y horario; sin embargo, un alto porcentaje de los colaboradores manifestaron una satisfacción baja con respecto al salario. Lo cual puede generar insatisfacción y hasta estrés financiero, situación ésta que los Contadores Públicos Independientes, por su condición de libre ejercicio pueden valorar su trabajo y asignarle el monto correspondiente a la actividad laboral que realizan para sus clientes. Por lo tanto, deben reflexionar sobre el mismo, y tomar conciencia plena de cómo accionar para evitar que le genere estrés e insatisfacción por el trabajo que realiza.

Dimensión: Factores motivadores intrínsecos

Tabla 18.-

Reconocimientos

Indicador	ítem	CATEGORIAS													
		Estoy absolutamente insatisfecho		Estoy bastante insatisfecho		Estoy algo insatisfecho		insatisfecho		Estoy algo satisfecho		Estoy bastante satisfecho		Estoy absolutamente satisfecho	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Reconocimientos	5	1	3,2	1	3,2	1	3,2	1	3,2	3	9,7	4	12,9	20	63,6
	8	3	9,7	0	0	4	12,9	5	16,1	4	12,9	8	25,8	7	22,6
	9	4	12,9	1	3,2	10	32,3	0	0,0	6	19,4	7	22,6	3	9,7
Promedio			8,6		2,1		16,1		6,4		14,0		20,4		32,0

Nota: Araujo (2024)

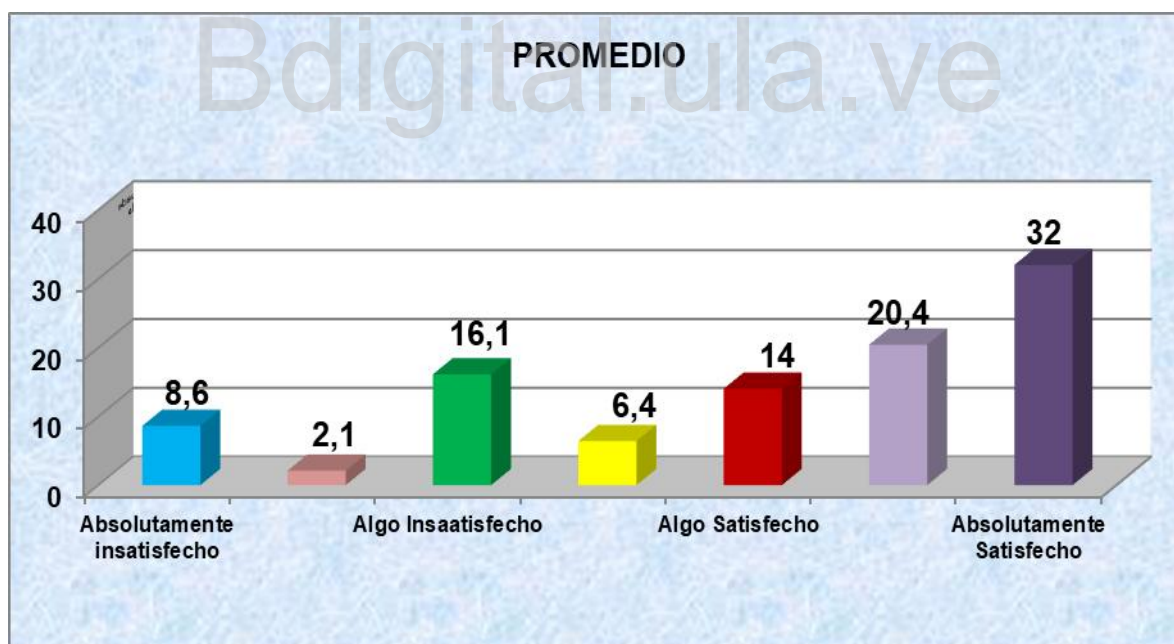


Gráfico 16. Reconocimientos

Fuente: Obtenido de la aplicación del cuestionario

En lo que corresponde a la tabla 18, del indicador reconocimientos en el ítem 5, el 63,6% dijo que Estoy absolutamente Satisfecho con Las relaciones laborales que existe con los compañeros de trabajo, un 12,9% Estoy bastante

Satisfecho, 9,7% Estoy algo Satisfecho, 3,2% Insatisfecho, otro 3,2% Estoy algo Insatisfecho, otro 3,2% Estoy bastante Insatisfecho y otro 3,2% Estoy absolutamente Insatisfecho. En cuanto al ítem 8, el 25,8% de los encuestados indicó Estoy bastante Satisfecho con la libertad para elegir tu propio método de trabajo, un 22,6% Estoy absolutamente Satisfecho, un 16,1% se sienten Insatisfecho, un 12,9% Estoy algo Satisfecho, otro 12,9% Estoy algo Insatisfecho y un 9,7% Estoy absolutamente Insatisfecho.

En lo que concierne al ítem 9, un 32,3% dijo Estoy algo Insatisfecho con el reconocimiento que obtienes de tus clientes por el trabajo realizado, un 22,6% expresó Estoy bastante Satisfecho, 19,4% Estoy algo Satisfecho, un 12,9% Estoy absolutamente Insatisfecho, el 10% Estoy bastante Insatisfecho y un 9,7% Estoy absolutamente Satisfecho.

Al promediar los resultados se puede observar en el gráfico 16, que el 32,0% indicó Estoy absolutamente Satisfecho con el reconocimiento recibido, un 20,4% Estoy bastante Satisfecho, un 16,1% Estoy algo Insatisfecho, el 14% Estoy algo Satisfecho, un 8,6% Estoy absolutamente Insatisfecho, 6,4% Indiferente y un 2,1% Estoy bastante Insatisfecho.

En tal sentido, el mayor porcentaje de los encuestados manifestaron estar entre absolutamente y bastante Satisfecho, aunque un porcentaje menor, pero significativo señalaron estar insatisfecho con los reconocimientos recibidos. Resultados que coinciden con Vallejo (2022), al señalar que la mayoría de los colaboradores se encuentran muy y bastante satisfechos con su trabajo, netamente un porcentaje minoritario indica que se encuentra algo satisfecho. Sin embargo el estudio de Díaz y otros (2023) encontraron que el mayor porcentaje del sector Textil se ubicó en estar medianamente satisfecho en cuanto a los reconocimientos que reciben.

Tabla 19.-
Promoción

Indicador	ítem	CATEGORIAS													
		Estoy absolutamente insatisfecho		Estoy bastante insatisfecho		Estoy algo insatisfecho		insatisfecho		Estoy algo satisfecho		Estoy bastante satisfecho		Estoy absolutamente satisfecho	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Promoción	10	1	3,2	0	0,0	3	9,7	2	6,5	7	22,6	7	22,6	11	35,5
	11	0	0,0	0	0,0	2	6,5	1	3,2	5	16,1	13	41,9	10	32,3
	12	0	0,0	0	0,0	2	6,5	7	22,6	12	38,7	8	25,8	2	6,5
Promedio			1,1		0,0		7,5		10,8		25,8		30,1		24,7

Nota: Araujo (2024)

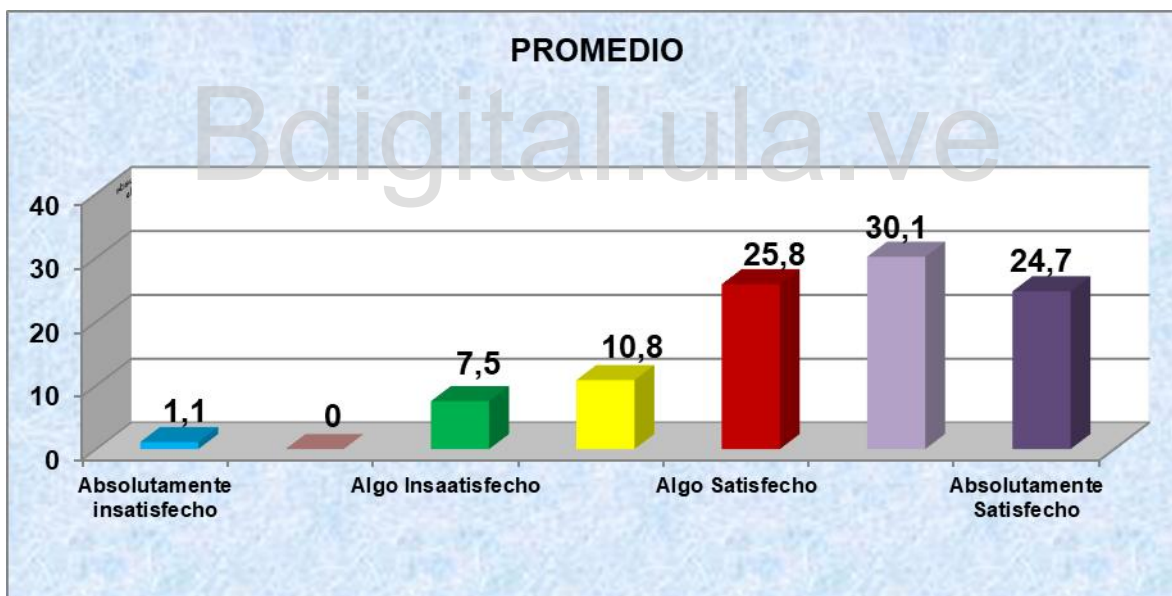


Gráfico 17. Promoción

Fuente: Obtenido de la aplicación del cuestionario

En la tabla 19, sobre el indicador Promoción el 35,5% de los encuestados manifestaron en el ítem 10, Estoy absolutamente Satisfecho con la posibilidad de utilizar tus capacidades, un 22,6% Estoy bastante Satisfecho, otro 22,6% Estoy algo Satisfecho, un 9,7% Estoy algo Insatisfecho, 6,5% Insatisfecho y un 3,2%

Estoy absolutamente Insatisfecho. En lo que concierne al ítem 11, un 41,9% dijo Estoy bastante Satisfecho con el estatus social como contador público, 33,3 indicó Estoy absolutamente Satisfecho, un 16,1% Estoy algo Satisfecho, un 6,5% Estoy algo Insatisfecho y 3,2% Insatisfecho. En cuanto al ítem 12, un 38,7% manifestó Estoy algo Satisfecho con las posibilidades de promocionar, un 25,8% Estoy bastante Satisfecho, un 22,6% Insatisfecho, 6,5% Estoy absolutamente Satisfecho y otro 6,5% dijo Estoy algo Insatisfecho.

Al promediar los resultados representados en la gráfica 17, el 30,1% expresó Estoy bastante Satisfecho con la promoción que recibe, un 25,8% Estoy algo Satisfecho, un 24,7% Estoy absolutamente Satisfecho, un 10,8%% Insatisfecho, un 7,1% Estoy algo Insatisfecho y un 1,1% Estoy absolutamente Insatisfecho.

Datos que indican que en cuanto a la promoción que reciben los CPI, un alto porcentaje se encuentra entre bastante y absolutamente Satisfechos, a pesar que un porcentaje mínimos indicó estar insatisfecho. Resultados que coinciden con los obtenidos por Vallejo (2022), quien encontró que la mayoría de los colaboradores se sienten bastante y muy satisfechos con las actividades de promoción que la empresa les ofrece.

Tabla 20.-

Responsabilidad

Indicador	ítem	CATEGORIAS													
		Estoy absolutamente insatisfecho		Estoy bastante insatisfecho		Estoy algo insatisfecho		insatisfecho		Estoy algo satisfecho		Estoy bastante satisfecho		Estoy absolutamente satisfecho	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
Responsabilidad	13	0	0,0	1	3,2	7	22,6	0	0,0	6	19,4	11	35,5	6	19,4
	14	1	3,2	1	3,2	6	19,4	0	0,0	8	25,8	12	38,7	3	9,7
Promedio			1,6		3,2		21,0		0,0		22,6		37,1		14,5

Nota: Araujo (2024)

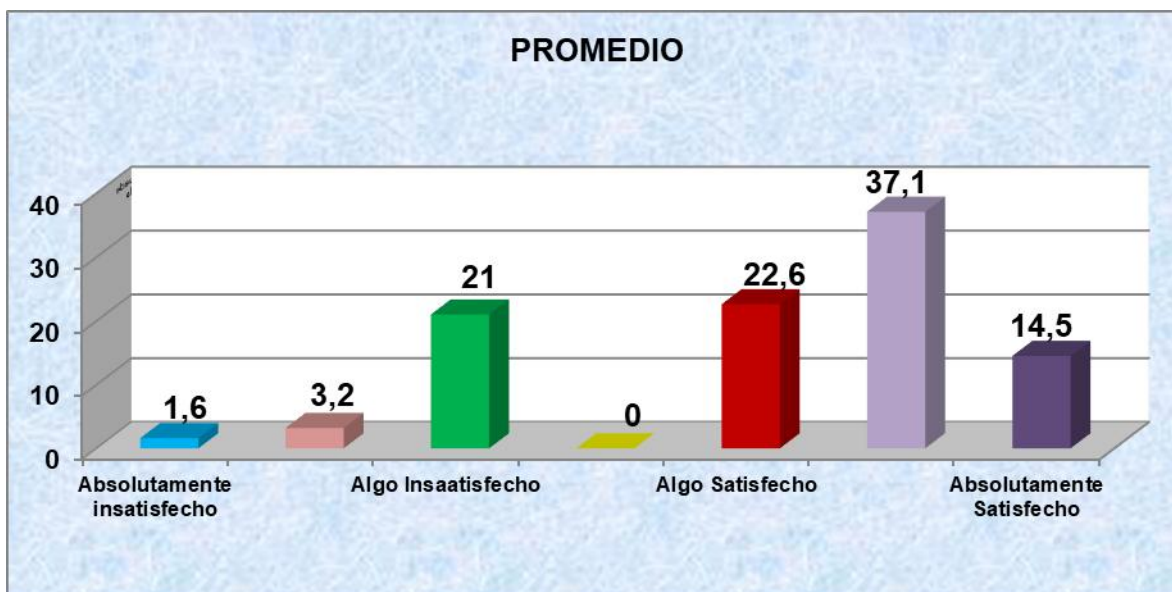


Gráfico 18. Responsabilidad

Fuente: Obtenido de la aplicación del cuestionario

La tabla 20, sobre la responsabilidad, en el ítem 13, un 35,5% de los encuestados expresaron Estoy bastante Satisfecho con La responsabilidad que tienes con tus clientes, un 22,6% Estoy algo Insatisfecho, un 19,4% Estoy algo Satisfecho, y otro 19,4% Estoy absolutamente Satisfecho y un 3,2% Estoy bastante Insatisfecho. En lo que corresponde al ítem 14, el 38,7% dijo Estoy bastante Satisfecho con la capacidad de tomar decisiones en bienestar del cliente, un 25,8% Estoy algo Satisfecho, 19,4% Estoy algo Insatisfecho, 9,7% Estoy absolutamente Satisfecho, 3,2% Estoy bastante Insatisfecho y otro 3,2% Estoy absolutamente Insatisfecho.

Promediando los resultados, reflejados en el gráfico 18, se puede observar que un 37,1% dijo Estoy bastante Satisfecho con las responsabilidades como contador Público, un 22,5% Estoy algo Satisfecho, un 14,6% Estoy absolutamente Satisfecho, un 21% Estoy algo Insatisfecho, y un 1,6% Estoy absolutamente Insatisfecho. Resultados que indican estar entre absoluta, bastante y algo satisfecho con la promoción recibida, a pesar que un porcentaje mínimo manifestó estar insatisfecho. Resultados que no se corresponden con los de Díaz y otros (2023), quienes encontraron en su estudio que la promoción, resultó ser el factor

con menor nivel de satisfacción, presentando una tendencia hacia la insatisfacción.

Tabla 21.-

Satisfacción con la tarea

Indicador	ítem	CATEGORIAS													
		Estoy absolutamente insatisfecho		Estoy bastante insatisfecho		Estoy algo insatisfecho y bastante insatisfecho		insatisfecho		Estoy algo satisfecho		Estoy bastante satisfecho		Estoy absolutamente satisfecho	
		f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
Satisfacción con la tarea	15	1	3,2	0	0,0	7	22,6	4	12,9	8	25,8	7	22,6	4	12,9
	16	0	0,0	0	0,0	7	22,6	0	0,0	4	12,9	14	45,2	6	19,4
	17	3	9,7	0	0,0	1	3,2	0	0,0	4	12,9	13	41,9	10	32,3
Promedio			4,3		0,0		16,1		4,3		17,2		36,6		21,5

Nota: Araujo (2024)

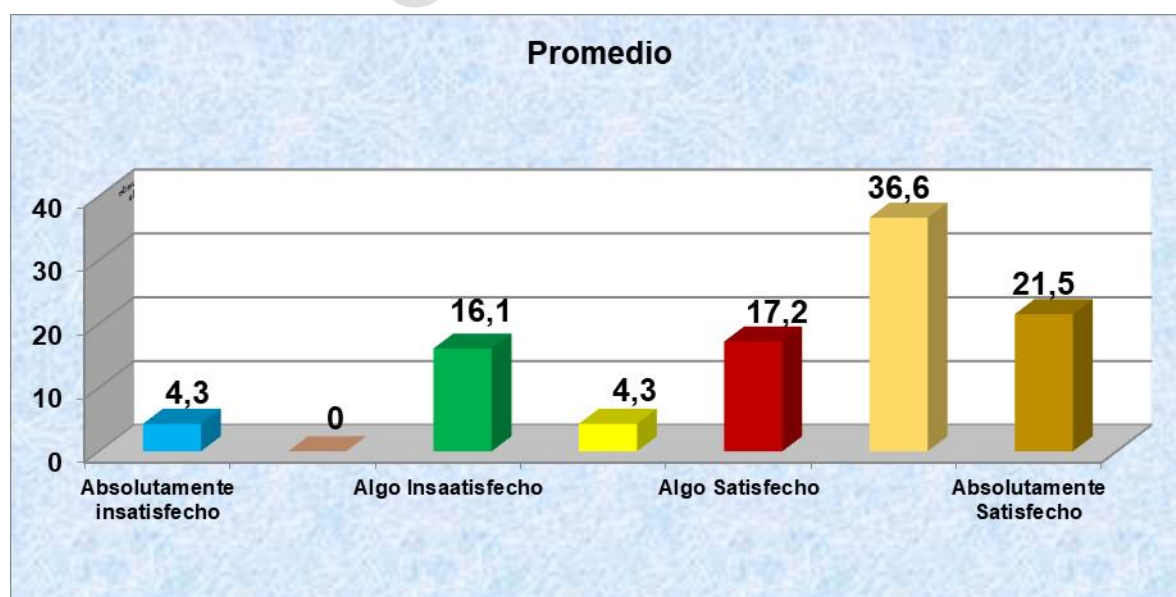


Gráfico 19.- Satisfacción con la tarea

Fuente: Obtenido de la aplicación del cuestionario

En la tabla 21, sobre la satisfacción con la tarea, en el ítem 15, el 25, 8% dijo Estoy algo Satisfecho con la atención que se presta a las sugerencias que haces, un 22,6% Estoy bastante Satisfecho y otro 22,6% Estoy algo Insatisfecho, un 12,9% Estoy absolutamente Satisfecho, otro 12,9% Insatisfecho y un 3,2 Estoy absolutamente Insatisfecho. En cuanto al ítem 16, el 45,2% indicó Estoy bastante Satisfecho con la variedad de tareas contables que realizas, un 22,6% dijo Estoy algo Insatisfecho, un 19,4% Estoy absolutamente Satisfecho, y un 12,9% Estoy algo Satisfecho. En lo concerniente al ítem 17, el 41,9% indicó Estoy bastante Satisfecho con la estabilidad en el empleo, un 32,3% Estoy absolutamente Satisfecho, 12,9% Estoy algo Satisfecho, un 9,7% Estoy absolutamente Insatisfecho y un 3,2% Estoy algo Insatisfecho.

Promediando los resultados, reflejados en el gráfico 19 sobre la dimensión satisfacción con la tarea, el 36,6% dijo Estoy bastante Satisfecho con la tarea que realizo, un 21,5% Estoy absolutamente Satisfecho, un 17,2% Estoy algo Satisfecho, un 16,1% Estoy algo Insatisfecho, un 4,3% Estoy absolutamente Insatisfecho y otro 4,3% Insatisfecho.

Lo que indica que la mayoría se encuentra entre bastante y absolutamente satisfecho por la tarea que realizan como contadores públicos. Coincidiendo con Vallejo (2022), quien encontró que la mayoría de los colaboradores se encuentran satisfechos por las tareas que realizan. Caso contrario, a los resultados presentados por Díaz y otros (2023), quienes hallaron en su estudio que, entre los factores motivadores de cara a potenciar las tareas laborales, mostraron los mayores niveles de insatisfacción.

Tabla 22.-

Factores Motivadores Intrínsecos

Indicador	CATEGORIAS													
	Estoy absolutamente insatisfecho		Estoy bastante insatisfecho		Estoy algo insatisfecho		Insatisfecho		Estoy algo satisfecho		Estoy bastante satisfecho		Estoy absolutamente satisfecho	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
Reconocimiento		8,6		2,1		16,1		6,4		14		20,4		32
Promoción		1,1		0		7,5		10,8		25,8		30,1		24,7
Responsabilidad		1,6		3,2		21		0		22,6		37,1		14,5
Satisfacción con la Tarea		4,3		0		16,1		4,3		17,2		36,6		21,5
		3,9		1,3		15,2		5,4		19,9		31,1		23,2

Nota: Araujo (2024)

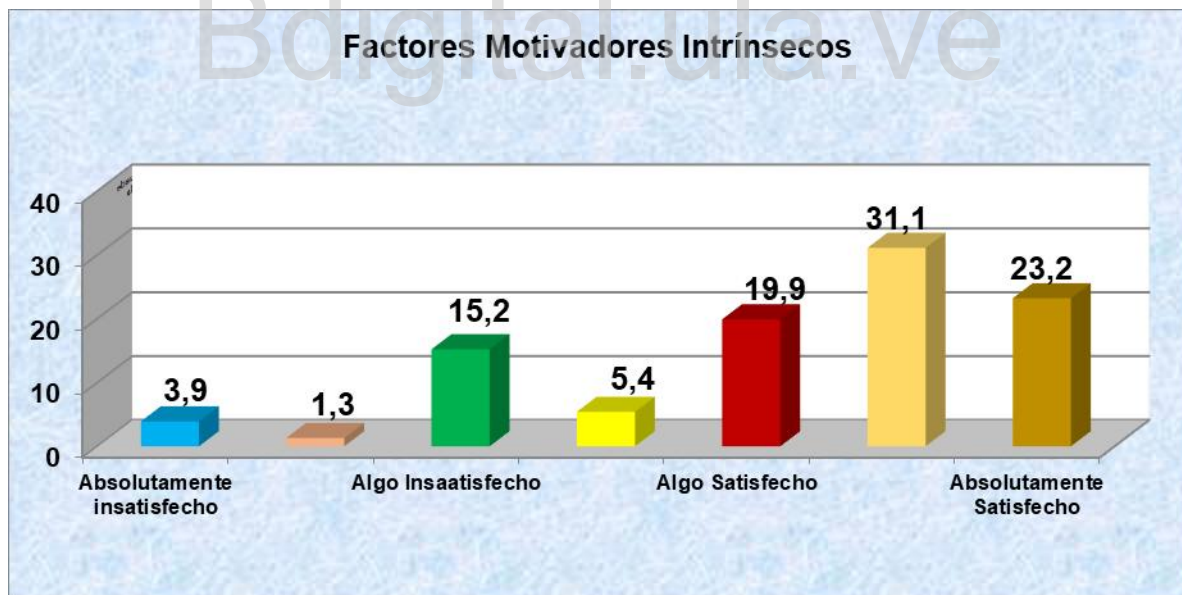


Gráfico 20.- Factores Motivadores Intrínsecos

Fuente: Obtenido de la aplicación del cuestionario

De acuerdo con los datos de la tabla 22 y representados en la gráfica 20, donde se promedian los resultados de la dimensión Factores Motivadores

Intrínsecos, se obtuvo que el 31,1% indicó Estoy bastante Satisfecho, el 23,2% Estoy absolutamente Satisfecho, el 19,9% Estoy algo Satisfecho, un 15,4% Estoy algo Insatisfecho, un 5,4% Insatisfecho, un 3,9% Estoy absolutamente Insatisfecho y un 1,3% Estoy bastante Insatisfecho.

Resultados que permiten indicar que un alto porcentaje de los Contadores Públicos Independientes encuestados manifestaron estar entre bastante, absolutamente y algo satisfecho, a pesar que un porcentaje menor indicaron insatisfacción ante los Factores Motivadores Intrínsecos. De acuerdo con Herzberg (1993) estos factores tienen que ver con la satisfacción laboral del trabajador, crecimiento profesional, responsabilidad y reconocimiento. Por lo que Garrote (2018) señala que estos factores si se aplican bien ocasionan satisfacción laboral, por cuanto se puede decir que la mayoría de los Contadores Públicos Independientes se sienten motivados, lo cual los lleva a esmerarse por realizar su trabajo de manera efectiva.

Es de resaltar que un alto porcentaje se siente motivado ante el reconocimiento que reciben de sus clientes por el trabajo contable que han venido realizando, lo que le lleva a sentir satisfacción por la tarea que realizan. De igual manera, sienten satisfacción por la promoción y responsabilidad que tienen ante las actividades que ejecutan y responder de manera eficiente por la labor que realizan. Pues a decir de Rivas (2006), las promociones proporcionan oportunidades para el crecimiento personal, más responsabilidades y ascenso en el estatus social, además fortaleza, virtud y dominio para tomar decisiones aceptando las consecuencias de sus actos y rendir cuentas por ella (Jones, 2001), (Daniele, 2010).

Así mismo, cabe referir que la mayoría de los Contadores Públicos Independientes, manifestó sentirse satisfecho por las tareas que realizan, resultados que coinciden con los encontrados por Vallejo (2022), donde la mayoría de los colaboradores se sienten muy y bastante satisfechos con su trabajo, con el reconocimiento, la promoción, las responsabilidades que le asignan y las tareas que realizan, lo que le lleva sentir placer y satisfacción (Zárate, 2010), aunque un

porcentaje minoritario indicó que se encuentra algo satisfecho, lo cual puede llevarles a sentirse desmotivados provocando aburrimiento, frustración y sensación de fracaso (Ayala y Huánuco, 2022). Siendo necesario considerarlo para que no le lleve a generar estrés, ni les afecte en el trabajo tan exigente que tienen para realizar las actividades laborales de forma productiva.

Tabla 23.-

Factores de la Satisfacción Laboral

Indicador	CATEGORIAS													
	Estoy absolutamente insatisfecho		Estoy bastante insatisfecho		Estoy algo insatisfecho		insatisfecho		Estoy algo satisfecho		Estoy bastante satisfecho		Estoy absolutamente satisfecho	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%	F	%
Factores higiénicos extrínsecos		5,9		7		22,5		3,2		17,8		24,2		19,4
Factores motivadores intrínsecos		3,9		1,3		15,2		5,4		19,9		31,1		23,2
Promedio		4,9		4,15		18,85		4,3		18,85		27,65		21,3

Nota: Araujo (2024)

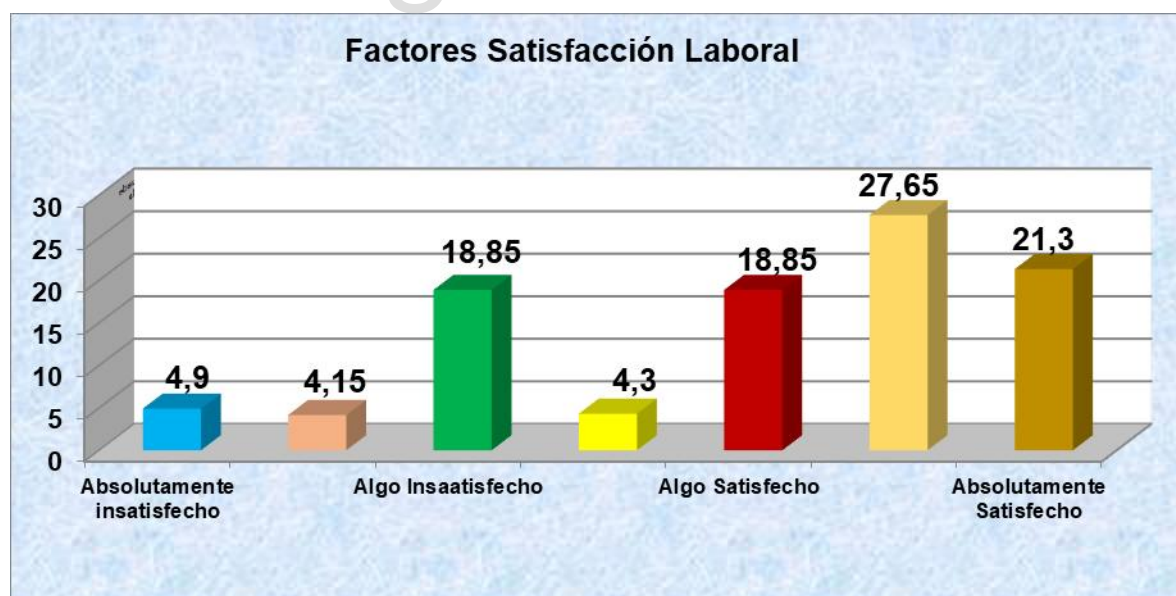


Gráfico 21.- Factores de la Satisfacción Laboral

Fuente: Obtenido de la aplicación del cuestionario

En la tabla 23, representada en la gráfica 21, relacionada con la variable Factores de la Satisfacción Laboral, se promediaron los resultados de los factores higiénicos extrínsecos como los factores motivacionales intrínsecos, apreciándose un 27,65% indicó Estoy Bastante Satisfecho, seguido de un 21,3% que refirió Estoy absolutamente Satisfecho y un 19,9% Estoy Algo Satisfecho, mientras que un 18,85% manifestó Estoy Algo Insatisfecho, un 4,9% Estoy absolutamente Insatisfecho, un 4,3% Indiferente, y un 4,15% Estoy Bastante Insatisfecho.

Resultados que reflejan un alto nivel de satisfacción por parte de los encuestados, al manifestar sentirse Satisfecho en cuanto a los Factores higiénicos y motivadores de la teoría Bifactorial de Herzberg, lo que lleva a generar seguridad y estabilidad en el trabajo (Ramírez y Torres, 2020). Resultados que coinciden con el estudio de Chiang y otros (2018) donde encontraron un nivel mediano alto en cuanto a la satisfacción que manifestaron los trabajadores en algunos indicadores de la misma. Sin embargo, Díaz y otros (2023) encontraron que los trabajadores de las empresas textiles de Arequipa poseen un nivel medianamente satisfecho con respecto a su organización laboral. Si bien los factores higiénicos presentaron una tendencia general un poco más satisfactoria, estos elementos no generan mayor impacto en el rendimiento de los colaboradores, mientras que los factores

De igual manera, coincide con los resultados presentados por Vallejo (2022), al indicar que la mayoría de los colaboradores manifestaron sentirse muy y bastante satisfecho con los factores intrínsecos y algo satisfecho con los factores extrínsecos o higiénicos. Así mismo, los datos coinciden con el estudio de Linares (2023) donde encontró que los niveles de satisfacción en el grupo I fueron más elevados que los de insatisfacción; sin embargo, en el grupo II hay una gran prevalencia de colaboradores insatisfechos, aún cuando mostraron satisfacción con el ambiente físico. Por su parte Farías y otros (2021) concluyen que para las empresas el ambiente de trabajo y la satisfacción laboral se convierte en la clave principal para los trabajadores, debido a que ambos juegan un rol muy significativo dentro de las organizaciones.

En síntesis, se puede decir que, existe un nivel alto de satisfacción por parte de los Contadores Públicos Independientes, en cuanto a los factores higiénicos extrínsecos y los factores motivacionales intrínsecos, a pesar que se aprecia un nivel bajo de insatisfacción en cuanto a los horarios de trabajo por el exceso de trabajo, así como en la remuneración y el poco reconocimiento que perciben por sus funciones contables y administrativas que llevan a cabo con tanta dedicación. Es de considerar que la situación de insatisfacción por el horario de trabajo, los honorarios deben ser analizados desde la conciencia plena que deben asumir los propios contadores, por cuantos ellos en su condición de independientes son los que deben organizarse en el tiempo y los honorarios a considerar por las actividades contables que realiza.

Objetivo 3.- Determinar la relación existente entre los factores de estrés laboral y de satisfacción laboral en el contador público independiente.

Correlación

Para valorar la relación entre las dos variables: estrés ocupacional y su incidencia en la satisfacción laboral del contador público independiente del Municipio Valera, Estado Trujillo, se utilizó el método conocido como correlación, dicho cálculo se realizará por medio del Coeficiente de Pearson, el cual oscila entre -1 y $+1$, donde un valor de -1 indica una relación lineal o línea recta positiva perfecta, una correlación próxima a cero indica que no hay relación lineal entre las dos variables. Para determinar la correlación se utilizó el paquete estadístico SPSS.25.

	Estadísticos descriptivos	
	Media	Desviación
ESTRES	57,1429	45,51124
SATISFACCIÓN ABORAL	14,3143	9,67168

Se destaca, el coeficiente de correlación de Pearson constituye una prueba estadística utilizada para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o razones. En torno a esto, Hernández y otros (2010, p. 311), asumen que el coeficiente de correlación de Pearson “es una prueba estadística utilizada para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalo o razón”. Desde este punto de vista, en este estudio se utilizó para analizar los factores de estrés laboral y su incidencia en la satisfacción laboral del contador público independiente del Municipio Valera, Estado Trujillo, haciendo uso de la escala de interpretación para la correlación (ver tabla 24).

Tabla 24

Escala de Interpretación para la correlación de Pearson

Rangos de correlación	Descripción
$r = -0.90$	Correlación negativa muy fuerte
$r = -0.75$	Correlación negativa considerable
$r = -0.50$	Correlación negativa media
$r = 0.10$	Correlación negativa débil
$r = 0.000$	No existe correlación alguna entre las variables
$r = +0.10$	Correlación positiva débil
$r = +0.50$	Correlación positiva media
$r = +0.75$	Correlación positiva considerable
$r = +0.90$	Correlación positiva muy fuerte
$r = +1.00$	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Tabla 25.-

Correlación entre las variables Estrés Laboral y Satisfacción Laboral

		Correlaciones	
		ESTRES	LABORAL
ESTRES	Correlación de Pearson	1	- 0,760*
	Sig. (bilateral)		,047
	N	7	7
LABORAL	Correlación de Pearson	- 0,760*	1
	Sig. (bilateral)	,047	
	N	7	7

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

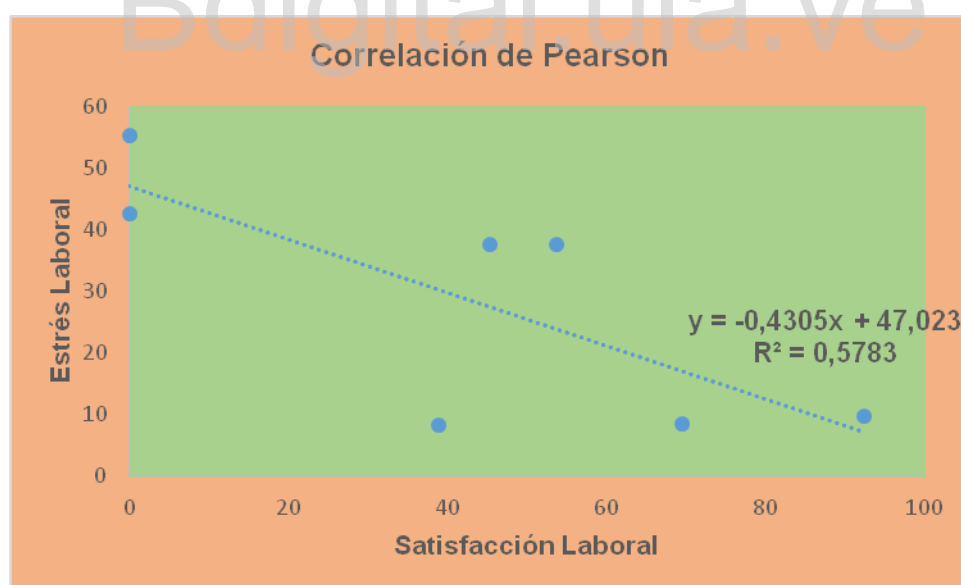


Gráfico 22.- Correlación de las variables Estrés Laboral y Satisfacción Laboral

Fuente: Araujo (2024)

Al efectuar el procedimiento anteriormente indicado, se despejó la fórmula, quedando resuelta con lo que se obtuvo el coeficiente De correlación de Pearson por el SPSS.25 resultó $r_P = -0,760$

De acuerdo con los resultados presentados en el cuadro 24 y representados en el gráfico 22 , se concluye que, existe una correlación negativa considerable entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral, lo que significa que la relación entre las variables es inversa; es decir que, a mayor estrés laboral menor es la satisfacción laboral y, lo contrario, a menor estrés laboral mayor es satisfacción laboral, en la gráfica se observa que los puntos están algo dispersos de la recta lo que indica la debilidad de la correlación, deduciéndose que según el valor de $R^2 = 0,5783$ demuestra que, el estrés laboral varía la satisfacción laboral en un 57,83% y viceversa.

Por lo tanto, se puede decir que la correlación es inversa, es decir baja indirecta entre las dos variables, indicando que, para los Contadores Públicos Independientes del Municipio Valera, estado Trujillo, mientras más alto es el estrés laboral menor es la satisfacción laboral, o a la inversa, mientras más bajo es el estrés laboral mayor es satisfacción laboral. Resultados que coinciden con el estudio de Vallejo (2022), quien determinó que no existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral, es decir, las variables resultan independientes entre sí. Es decir que, el nivel de estrés del trabajador no interfiere en la satisfacción laboral del mismo. De igual manera el estudio de Chiang (2018), quien encontró que, a mayor de nivel de estrés laboral, menos es el de satisfacción laboral.

Analizando los resultados por separado, se puede decir que la variable Factores generadores del estrés laboral está conformada por tres dimensiones: estresores del ambiente físico, estresores de contenido y jornada de trabajo al realizar la correlación entre estas dimensiones en el SPSS.25, se puede observar en la tabla 26

Tabla 26.-

Correlación Agentes estresores

Estadísticos descriptivos				
	Media	. Desviación	N	
Estresores de ambiente físico	14,29	21,695	7	
Estresores de contenido	14,29	10,696	7	
Jornada de Trabajo	14,29	14,627	7	

Correlaciones				
		Ambiente	Contenido	Jornada Trabajo
Estresores de ambiente físico	Correlación de Pearson	1	-,560	-,248
	Sig. (bilateral)		,326	,688
	N	5	5	5
Estresores de contenido	Correlación de Pearson	-,560	1	,765
	Sig. (bilateral)	,326		,132
	N	5	5	5
Jornada Trabajo	Correlación de Pearson	-,248	,765	1
	Sig. (bilateral)	,688	,132	
	N	5	5	5

Al relacionar las dimensiones estresores de ambiente físico y estresores de contenido, se observa en la tabla 25 que existe una correlación – 0,560, negativa media, quiere decir que si los estresores de ambiente físico aumentan los estresores de contenido disminuyen y si los estresores de ambiente físico disminuyen los estresores de contenido aumentan, en relación a los estresores de ambiente físico y la jornada de trabajo existe una correlación – 0,248 negativa débil; es decir, cuando los estresores de ambiente físico aumentan, los de la jornada de trabajo disminuyen.

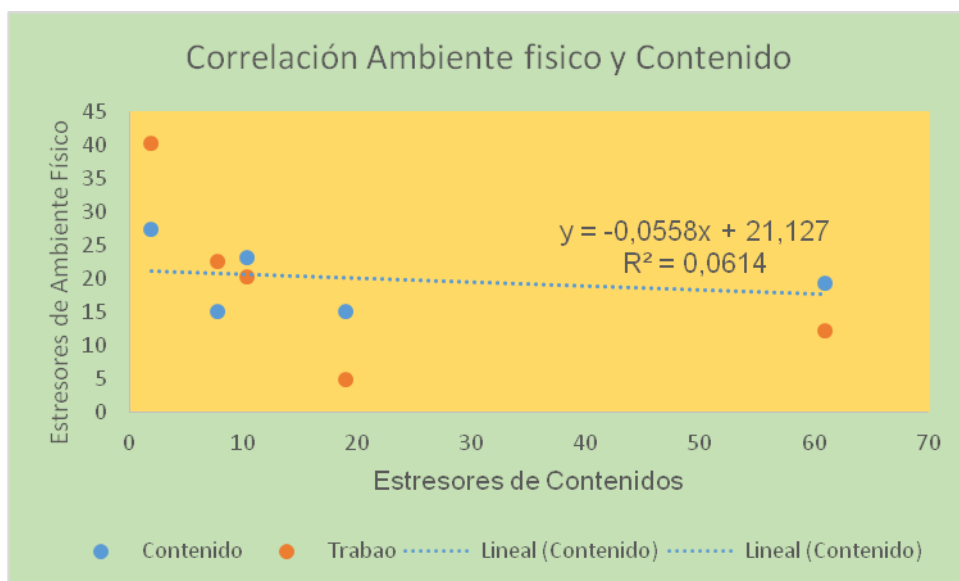


Gráfico 23: Correlación ambiente físico y Contenido

Fuente: Araujo (2024)

Al realizar la gráfica se observa que los puntos están algo dispersos de la recta lo que indica la debilidad de la correlación, pero se puede deducir que según el valor de $R^2 = 0,0614$ lo cual indica que las dimensiones del estresor del ambiente físico varía al de contenido un 6% y viceversa.

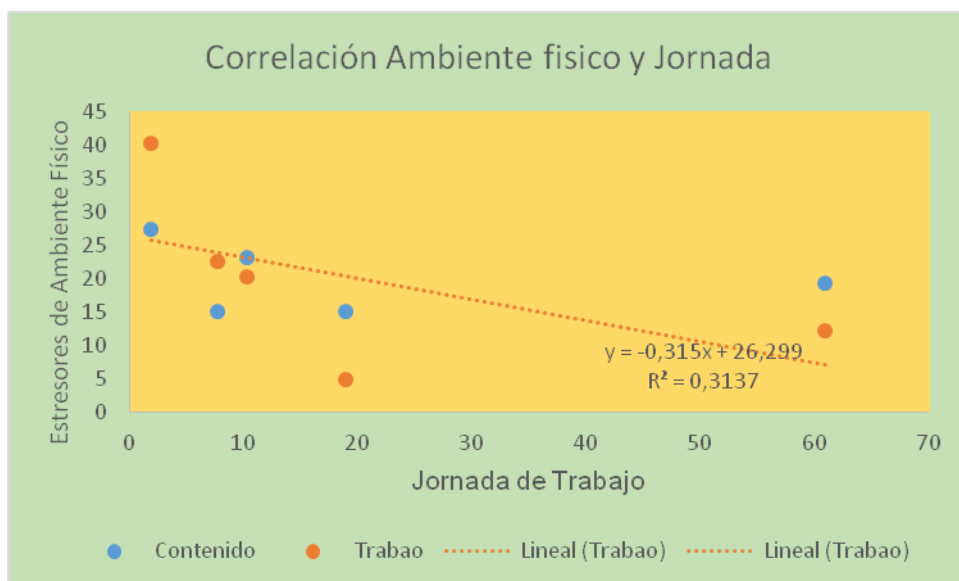


Gráfico 24: Correlación ambiente físico y jornada

Fuente: Araujo (2024)

Al realizar la gráfica se observa que los puntos están algo dispersos de la recta lo que indica la debilidad de la correlación, pero se puede deducir que según el valor de $R^2 = 0,3137$ lo cual indica que las dimensiones del estresor del ambiente físico varía la jornada de trabajo en un 31,37% y viceversa.

Con relación a la variable satisfacción laboral las dimensiones factores higiénicos extrínsecos y factores motivadores intrínsecos

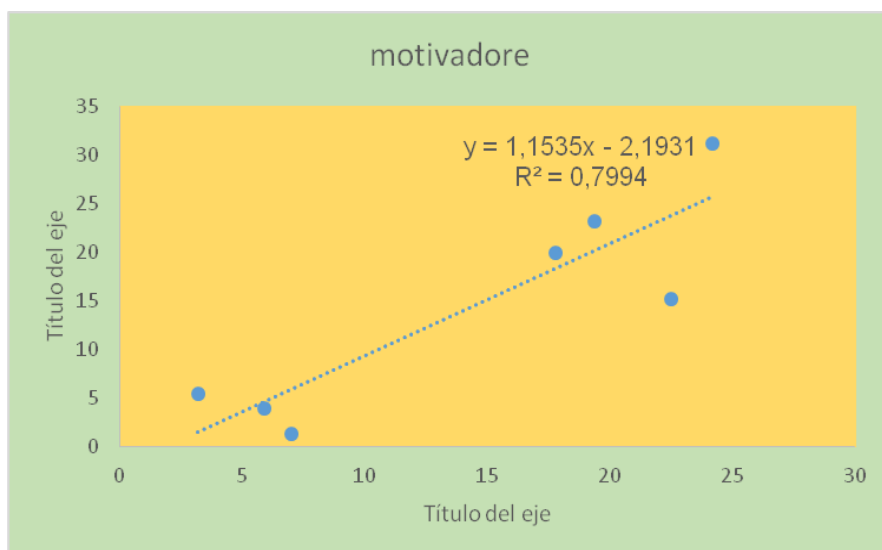
Tabla 26.-

Estadísticos correlacionales de la satisfacción laboral

Estadísticos descriptivos			
	Media	Desviación	N
Factores higiénicos extrínseco	14,29	8,666	7
Factores motivadores intrínseco	14,29	11,180	7

Correlaciones			
		Higiénicos	Motivadores
Factores higiénicos extrínseco	Correlación de Pearson	1	0,894
	Sig. (bilateral)		,007
	N	7	7
Factores motivadores intrínseco	Correlación de Pearson	0,894	1
	Sig. (bilateral)	,007	
	N	7	7

Al relacionar las dimensiones factores higiénicos extrínseco y factores motivadores intrínseco se observa en la tabla que existe una correlación 0,894, positiva considerable, quiere decir que si los factores higiénicos extrínseco aumentan los factores motivadores intrínseco también aumentan y si los factores higiénicos extrínseco disminuye los factores motivadores intrínseco también disminuyen.



Al realizar la gráfica se observa que los puntos están muy cerca de la recta lo que indica la fortaleza de la correlación, pero se puede deducir que según el valor de $R^2 = 0,7994$ lo cual indica que las dimensiones de los factores higiénicos extrínseco varia a los factores motivadores intrínseco un 79,94% y viceversa.

Tomando en cuenta los resultados, sobre los factores que generan estrés, arrojó que los niveles son bajos y los factores de satisfacción laboral mostraron estar altos, por lo que existen algunos aspectos necesarios a ser considerados, lo que llevan a sugerir un conjunto de actividades que minimicen los factores estresores y la insatisfacción laboral en los contadores públicos independientes, que les facilite al reconocer y enfrentar sus propias insatisfacciones, limitaciones y obstáculos internos y encontrar su propio camino hacia el éxito, desarrollando competencias específicas.

A manera de síntesis, se presenta los resultados arrojados en el estudio, el cual puede servir de apoyo para futuras investigaciones (Ver tabla 28)

Tabla 28.- Síntesis analítico de los resultados del estudio.

Categoría	Estresor	Descripción	Variables Asociadas	Antecedentes	Análisis
ESTRÉS OCUPACIONAL					
Ambiente Físico	Iluminación	No existe inconveniente con el exceso o defecto de la iluminación.	Fatiga visual, dolores de cabeza, disminución de la productividad	Farias y otros (2021), al estar el individuo laborando en un espacio agradable, le lleva a obtener beneficios, bienestar y confort, mitigando así el estrés que puedan ocasionar las diversas actividades contables que realice. Vallejo (2022), el mayor porcentaje de colaboradores indicaron sentirse algo satisfechos con los niveles de temperatura en su puesto de trabajo, mientras que un porcentaje menor manifiesta estar bastante y muy satisfechos.	En síntesis, se puede decir que, el ambiente físico no es causante de estrés laboral para la mayoría de los Contadores Públicos Independientes del Municipio Valera, a pesar que existe un porcentaje bajo, a los que si les afecta. Indicando que el nivel de estrés es bajo, situación que se pueda deber, por su condición de ser independientes, quienes tienen su propia oficina o espacio de trabajo, el cual tratan de mantener en óptimas condiciones para poder realizar con efectividad sus actividades contables. Coincidiendo con lo referido por Farias y otros (2021).
	Ruido	No afecta el ruido interno o externo.	Estrés, dificultad para concentrarse,		
	Temperatura	No existe inconveniente con la temperatura extremas (calor o frío), humedad	Malestar físico, disminución del rendimiento		
	Ambiente	Existe un ambiente adecuado	Enfermedades respiratorias, alergias, estrés		
	Higiene	No influye en el rendimiento laboral			
Contenido del Trabajo	Carga mental	Nunca le genera estrés las actividades realizadas	Estrés, ansiedad,	Chiang y otros (2018), el estrés se genera como producto de situaciones donde la persona considera que sus capacidades son sobrepasadas, amenazando su tranquilidad. Vallejo (2022) lleva a disminuir la capacidad y productividad del trabajador, a la vez que afecta la salud física y mental.	En síntesis, se puede decir que para los Contadores Públicos Independientes del estudio, la carga mental y el control sobre las tareas constituyen una fuente de estrés de contenido, lo que se supone puede ser ante la diversidad de tareas y actividades contables y administrativas que asumen los contadores Públicos Independientes, a pesar del agrado o satisfacción que las mismas le pueden generar, muchas veces se ven afectados ante la demanda de trabajo y variedad de tributos de los cuales debe estar pendiente para dar respuesta eficiente y a tiempo a sus clientes.
	Control sobre la tarea	La sobrecarga de trabajo les genera estrés	Frustración, desmotivación	Vallejo (2022), el nivel de estrés laboral de la organización es bajo. Ortiz (2019) señala que la sobrecarga puede generar alteraciones en el trabajador ante las exigencias laborales a la que se ve sometido y la capacidad o recursos con para cumplir de manera efectiva su trabajo.	

Fuente: Elaborado por Araujo (2024), como producto de la investigación.

Cont. Tabla 28

Categoría	Estresor	Descripción	Variables Asociadas	Antecedentes	Análisis
ESTRÉS OCUPACIONAL					
Jornada de Trabajo	Tiempo para el ocio y descanso	El trabajo en exceso no les permite tener tiempo para compartir con sus familiares	Fatiga, trastornos del sueño, problemas de salud	Rodríguez y Valencia (2022) señalan que ante la cantidad de actividades que realizan los contadores públicos, se ven obligados a trabajar horas extras, sacrificando otros aspectos de la vida personal, y al mismo tiempo, afectando al nivel emocional, psicológico y físico, pues el nivel de exigencia y responsabilidad que enfrentan los contadores públicos es alto, debido al gran volumen de información que deben manejar.	Los resultados indican que la jornada laboral para los Contadores Públicos constituye una fuente de estresor individual, coincidiendo con Pardo y Garzón (2021), Rodríguez y Valencia (2022), quienes indican que muchas veces la jornada laboral se puede convertir en un factor estresante si no toma conciencia del mismo y de saber manejar su horario de trabajo. Cabe referir que los CPI, por su condición de libre ejercicio deben tomar conciencia de organizar, planificar su tiempo de actividad laboral, de tal manera que no se convierta en un factor estresante ni de insatisfacción laboral.
<p>Entre los aspectos generadores del estrés ocupacional en los contadores públicos independientes del Municipio Valera, Estado Trujillo en el cumplimiento de las funciones, se puede decir que, prevaleció un nivel bajo de estrés en los Contadores Públicos, en cuanto a los estresores del ambiente (iluminación, ruido, temperatura, ambiente e higiene), lo cual se puede deber a que por ser independientes tienen su propia oficina o espacio de trabajo, el cual logran adaptar a sus necesidades e intereses. Mientras que se aprecia en los estresores de contenido y de jornada laboral un nivel alto de estrés debido a la sobre carga de trabajo y el poco tiempo disponible para disfrutar en familia, amistades y realizar actividades físicas para su bienestar físico, emocional y social. Situación ésta que puede ser controlada por los propios contadores en su condición de independientes, quienes deben tomar conciencia plena de organizar su tiempo de trabajo, familiar y social, evitando así situaciones que les afecte su salud.</p>					

Fuente: Elaborado por Araujo (2024), como producto de la investigación.

Cont. Tabla 28

SATISFACCIÓN LABORAL					
Factores Higiénicos extrínseco	Horario	Horarios irregulares, turnos nocturnos, jornadas muy largas	Trastornos del sueño, problemas familiares	<p>Pedraza & Higuita (2019), encontró que los contadores señalan que para alcanzar los objetivos de sus áreas han sacrificado tiempo con su familia, o incluso otras diligencias personales. Situación que les lleva a generar malestar y con ello estrés, a la vez insatisfacción por el trabajo que realizan.</p> <p>Vallejo (2022), encontró que la gran mayoría de personas manifiestan estar muy y bastante satisfechas en lo que se refiere a los temas de limpieza e higiene en su lugar de trabajo, en tanto, se determinó insatisfacción respecto del salario por parte de los colaboradores.</p> <p>Díaz y otros (2023) los trabajadores de las empresas textiles de Arequipa poseen un nivel medianamente satisfecho con respecto a su organización laboral. Los factores higiénicos presentaron una tendencia general un poco más satisfactoria, estos elementos no generan mayor impacto en el rendimiento de los colaboradores.</p> <p>Díaz y otros (2023) un alto porcentaje de los trabajadores manifestaron insatisfacción en el ámbito salarial. Los empleados de toda organización esperan contar con sistemas de salarios y políticas de ascensos acordes a sus expectativas.</p> <p>Garrote (2018) si los factores higiénicos no se aplican como debe ser, llevarían a ocasionar insatisfacción en el trabajador y desmotivación, tomando en cuenta que los contadores públicos tienen la responsabilidad de manejar un gran volumen de información, llevándolos a extender su horario de trabajo.</p>	<p>Al tabular los resultados, se puede observar que los resultados están divididos, encontrándose que el 51% de los contadores están entre algo a absolutamente insatisfecho, y el otro porcentaje entre algo y absolutamente satisfecho con el horario de trabajo, lo cual debe ser trabajado desde la reflexión y la toma de conciencia plena sobre la planificación de sus horas laborales tomando en cuenta que ellos son independientes, es decir no le trabajan a una empresa y pueden organizar su tiempo para realizar las actividades contables.</p>
	Condiciones físicas de trabajo	Existe satisfacción con el espacio de trabajo	Accidentes laborales, enfermedades profesionales	<p>La mayoría de los contadores encuestados se encuentran absoluta y bastante satisfechos con las condiciones físicas del espacio de trabajo.</p>	
	Remuneración	Salario insuficiente	Insatisfacción, estrés financiero	<p>La mayoría de los CPI, manifestaron sentirse insatisfecho con los honorarios que perciben.</p>	

Fuente: Elaborado por Araujo (2024), como producto de la investigación

Cont. Tabla 28.-

Categoría	Estresor	Descripción	Variables Asociadas	Antecedentes	Análisis
Factores Motivacionales Factores intrínsecos	Reconocimientos	Satisfacción con el reconocimiento por el trabajo bien hecho	Desmotivación, baja autoestima	Vallejo (2022), encontró que la mayoría de los colaboradores se encuentran muy y bastante satisfechos con su trabajo, con el reconocimiento, la promoción, las responsabilidades que le asignan y las tareas que realizan, aunque un porcentaje minoritario indica que se encuentra algo satisfecho. Linares (2023) encontró que los niveles de satisfacción en el grupo I fueron más elevados que los de insatisfacción; sin embargo, en el grupo II hay una gran prevalencia de colaboradores insatisfechos, aun cuando mostraron satisfacción con el ambiente físico. Por su parte Ayala y Huánaco (2022). sentirse desmotivados puede llegar a provocar aburrimiento, frustración y sensación de fracaso. Díaz y otros (2023) los factores motivacionales, poderosos de cara a potenciar las tareas laborales, mostraron los mayores niveles de insatisfacción.	En tal sentido, el mayor porcentaje de los encuestados manifestaron estar entre absolutamente y bastante Satisfecho, aunque un porcentaje menor, pero significativo señalaron estar insatisfecho con los reconocimientos recibidos. En cuanto a la promoción, los CPI manifestaron estar entre absoluta, bastante y algo satisfecho con la promoción recibida, a pesar que un porcentaje mínimo manifestó estar insatisfecho. La mayoría de los CPI se encuentra entre bastante y absolutamente satisfecho por la tarea que realizan como contadores públicos.
	Promoción	Satisfacción con la promoción recibida	Frustración, estancamiento laboral		
	Responsabilidad	Conforme con las responsabilidad es asumidas	Aburrimiento, desinterés		
	Satisfacción con la tarea	Conforme con el trabajo realizado	Motivación, compromiso organizacional		

En síntesis, se puede decir que, existe un nivel alto de satisfacción por parte de los Contadores Públicos Independientes, en cuanto a los factores higiénicos extrínsecos y los factores motivacionales intrínsecos, a pesar que se aprecia un nivel bajo de insatisfacción en cuanto a los horarios de trabajo por el exceso de trabajo, así como en la remuneración y el poco reconocimiento que perciben por sus funciones contables y administrativas que llevan a cabo con tanta dedicación. Es de considerar que la situación de insatisfacción por el horario de trabajo, los honorarios deben ser analizados desde la conciencia plena que deben asumir los propios contadores, por cuantos ellos en su condición de independientes son los que deben organizarse en el tiempo y los honorarios a considerar por las actividades contables que realiza.

CORRELACIÓN DE LAS VARIABLES ESTRÉS OCUPACIONAL Y SATISFACCIÓN LABORAL.

Se obtuvo el coeficiente de correlación de Pearson por el SPSS.25 resultó $r_P = -0,760$, lo cual indica que, existe una correlación negativa considerable entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral, lo que significa que la relación entre las variables es inversa; es decir que, a mayor estrés laboral menor es la satisfacción laboral y, lo contrario, a menor estrés laboral mayor es satisfacción laboral, en la gráfica se observa que los puntos están algo dispersos de la recta lo que indica la debilidad de la correlación, deduciéndose que según el valor de $R^2 = 0,5783$ demuestra que, el estrés laboral varía la satisfacción laboral en un 57,83% y viceversa. Por lo tanto, se puede decir que la correlación es inversa, es decir baja indirecta entre las dos variables, indicando que, para los Contadores Públicos Independientes del Municipio Valera, estado Trujillo, mientras más alto es el estrés laboral menor es la satisfacción laboral, o a la inversa, mientras más bajo es el estrés laboral mayor es satisfacción laboral. Resultados que coinciden con el estudio de Vallejo (2022), quien determinó que no existe relación entre el estrés y la satisfacción laboral, es decir, las variables resultan independientes entre sí. Es decir que, el nivel de estrés del trabajador no interfiere en la satisfacción laboral del mismo.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

CONCLUSIONES

Una vez culminada la investigación cuyo objetivo general fue determinar la relación del estrés ocupacional y la satisfacción laboral en el cumplimiento de las funciones del contador público independiente del Municipio Valera, Estado Trujillo para la elaboración de un conjunto de actividades que minimicen los aspectos estresores y la insatisfacción laboral. Metodológicamente, fue abordada desde la investigación no experimental, de corte transeccional/correlacional, con un enfoque descriptivo, que permitió obtener las siguientes conclusiones:

En cuanto a describir los factores generadores del estrés laboral en los Contadores Públicos Independientes, se obtuvo que prevaleció un nivel bajo de estrés en los Contadores Públicos, en cuanto a los estresores del ambiente (iluminación, ruido, temperatura, ambiente e higiene), lo cual se puede deber a que por ser independientes tienen su propia oficina o espacio de trabajo, el cual logran adaptar a sus necesidades e intereses. Mientras que se aprecia en los estresores de contenido y de jornada laboral un nivel alto de estrés debido a la sobre carga de trabajo y el poco tiempo disponible para disfrutar en familia, amistades y realizar actividades físicas para su bienestar físico, emocional y social.

En lo que refiere a caracterizar los factores de la satisfacción laboral que influye en el desempeño de las tareas del contador público independiente, se puede decir que, existe un nivel alto de satisfacción por parte de los Contadores Públicos Independientes, en cuanto a los factores higiénicos extrínsecos y los factores motivacionales intrínsecos, a pesar que se aprecia un nivel bajo de insatisfacción en cuanto a los horarios de trabajo por el exceso de trabajo, así como en la remuneración y el poco reconocimiento que perciben por sus funciones contables y administrativas que llevan a cabo con tanta dedicación. Es de

considerar que la situación de insatisfacción por el horario de trabajo, los honorarios deben ser analizados desde la conciencia plena que deben asumir los propios contadores, por cuantos ellos en su condición de independientes son los que deben organizarse en el tiempo y los honorarios a considerar por las actividades contables que realiza.

En lo concerniente a determinar la relación existente entre los factores de estrés laboral y de satisfacción laboral en el contador público independiente se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson por el SPSS.25 dando como resultado $r_P = -0,760$, por lo tanto existe una correlación negativa considerable entre las variables estrés laboral y satisfacción laboral, lo que significa que la relación entre las variables es inversa; es decir que, a mayor estrés laboral menor es la satisfacción laboral y, lo contrario, a menor estrés laboral mayor es satisfacción laboral,

Tomando en cuenta los resultados, donde los factores que generan estrés son bajos y los factores de satisfacción laboral mostraron estar altos, existen algunos aspectos que requieren ser considerados, por lo que se sugieren un conjunto de actividades que permitan minimizar los factores estresores y la insatisfacción laboral en los Contadores Públicos Independientes, de tal manera, que les facilite el reconocer y enfrentar sus propias insatisfacciones, limitaciones y obstáculos internos y encontrar su propio camino hacia el éxito, desarrollando competencias específicas.

RECOMENDACIONES

Concluido el trabajo de investigación, dando respuesta a los objetivos planteados, se procede hacer las siguientes recomendaciones:

Compartir la información con los Contadores Públicos Independientes, de tal manera que conozcan los resultados y la propuesta de las sugerencias.

Es necesario que tomen medidas necesarias para minimizar el nivel de estrés y de insatisfacción, ya que a largo plazo esto pudiera traducirse en adicción al trabajo, lo que afectaría la calidad de vida de los profesionales contables en libre ejercicio.

Analizar, ampliar y poner en práctica las sugerencias aportadas, de tal manera que puedan lograr reflexionar sus avances y minimizar los factores estresantes para aumentar la satisfacción hacia las tareas que realizan.

Bdigital.ula.ve

CAPITULO VI

PROPUESTA DE ACTIVIDADES PARA MINIMIZAR LOS FACTORES ESTRESORES Y LA INSATISFACCIÓN LABORAL EN LOS CONTADORES PÚBLICOS INDEPENDIENTES

Introducción

Una vez obtenido los resultados de la aplicación de los instrumentos para medir la variable Factores del Estrés Laboral y Factores de la Satisfacción Laboral, se realiza la siguiente propuesta contentiva de sugerencias que contribuyan a minimizar los factores estresantes como los de insatisfacción laboral que pueden estar afectando a los Contadores Públicos Independientes.

Los Contadores Públicos Independientes de acuerdo con Grisanti (2014) cumplen con una serie de funciones desde las auditorías externas sobre los estados financieros de empresas, clientes, instituciones financieras, trabajadores, entre otros, que los contratan para tal actividad, dando fe de su trabajo, y apegado a los estamentos legales que le acompañan para realizar la actividad contable financiera de forma efectiva. Actividades que implica una gran responsabilidad legal en lo civil como lo penal en el marco de las disposiciones legales y profesionales que le exige su profesión.

Tomando en cuenta las grandes responsabilidades que tiene el Profesional de la Contaduría Pública Independiente, las cuales requieren de mucho tiempo y dedicación, muchas veces olvidándose de su entorno familiar y social, es necesario que tome conciencia sobre los diversos aspectos de la vida, tanto laboral como personal, para así poder sentirse satisfecho por la actividad que realiza, al tiempo que el ejercicio de su profesión no afecte su estado de salud, su relaciones familiares y sociales. Tomando en cuenta que es un derecho que tienen los contadores de asumir una calidad de vida y bienestar profesional y de salud, deben tomar conciencia plena de los estresores que pueden afectarle (Loaiza y Narváez (2019).

La contabilidad, un campo que requiere una gran precisión y atención a los detalles, puede ser una fuente de estrés considerable. La presión por cumplir plazos, la complejidad de las normas contables y la necesidad de tomar decisiones basadas en números pueden generar una sobrecarga mental. Es aquí donde el *mindfulness* entra en juego, lo que implica tener conciencia plena de la realidad presente, ofreciendo a los contadores una herramienta poderosa para mejorar su bienestar y desempeño profesional, ya que debe asumir la responsabilidad de ser consciente de sus pensamientos, emociones, acciones para involucrarse de manera efectiva en sus actividades (Vásquez, 2016).

Desde esta perspectiva, se puede decir que el Contador Público Independiente asume una serie de responsabilidades, que pueden llegar a afectar su estado de salud, ante la demanda laboral que asume, por lo que para Buitrago y otros (2021) pueden ser causantes de estrés, afectando su salud física y mental, tal como lo reseñan la Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016) y la Organización Mundial de la Salud (OMS) (2017). Situación que le puede llevar a incursionar en un proceso de desmejoramiento de su salud, y por ende, insatisfacción, hasta el desmejoramiento en la productividad de las tareas que realiza, afectando así su vida personal y laboral.

De acuerdo con los resultados arrojados en el presente estudio, el mayor nivel de estrés fue la jornada laboral, observándose que al contador público independiente le estresa la sobrecarga laboral, dificultando así poder disfrutar con la familia, tener tiempo para el ocio y el descanso, así como no disfrutar con sus amistades. Situación que debe ser asumida de manera responsable por estos profesionales, buscar la ayuda oportuna de profesionales en materia de la psicología, terapeutas, entre otros, para tomar conciencia de su responsabilidad por su cuerpo, mente, trabajo y entorno. Estrés, que de alguna manera también fue el detonante en cuanto a la variable de la Satisfacción Laboral, en lo que corresponde al horario de trabajo, tomando en cuenta que se sienten algo Insatisfecho con las altas exigencias de los registros contables, excediendo las

horas de trabajo. De igual manera, se sienten algo insatisfecho con los honorarios que perciben.

Cabe señalar que la satisfacción laboral en termino general, se puede apreciar que fue alta en los Contadores Públicos Independientes, a pesar que se encontró cierto grado de insatisfacción tanto en el tiempo y carga laboral, aspectos que de alguna manera pueden estar produciendo cierto estrés en estos profesionales de la contaduría. En tal sentido se requiere una actitud y percepción positiva por el trabajo que realizan, Díaz y otros (2023). Pues al decir de Farías y otros (2021) la satisfacción en el trabajo es relevante en “cualquier tipo de profesión; no sólo en términos del bienestar deseable de las personas donde quiera que trabajen, sino también en términos de productividad y calidad” (p. 593).

Es indispensable que se diagnostique con precisión el grado de estrés que provoca la insatisfacción en cada uno de los contadores; pues pudieran existir niveles distintos entres cada contador independiente, y a partir del grado de estrés, buscar apoyo en profesionales de áreas como la psicología o psiquiatría, que le asesoren respecto a técnicas o métodos para mejorar las situaciones de estrés que les producen insatisfacción.

Considerando la necesidad de fortalecer la satisfacción laboral en los Contadores Públicos Independientes y de minimizar el nivel de estrés que manifestaron, se plantea el siguiente objetivo de la propuesta. Sugerir un conjunto de actividades que minimicen los factores estresores y la insatisfacción laboral en los contadores públicos independientes.

Para efectos de dar respuesta al presente objetivo, se presentan las siguientes sugerencias, que pueden contribuir de manera efectiva a los Contadores Públicos Independientes, como a todos aquellos que deseen potenciar tanto su salud como el sentir satisfacción por el desempeño de sus funciones, considerando que como profesional que asumió esta carrera de la Contaduría Pública es relevante su bienestar laboral para un efectivo trabajo. Sugerencias que de una u otra manera, están relacionadas con ambas variables.

El mindfulness para un desempeño laboral efectivo; se trata de tomar conciencia plena de cada una de las responsabilidades laborales, sociales y personales para un desempeño profesional exitoso; pues se trata de aprender a enfocarse en una tarea a la vez y evitar la sobrecarga mental; pues de esta manera, logra mayor concentración en las actividades que realiza, mejorando su concentración y aumentando la creatividad ante los desafíos contables que se le presentan

Tiempo para una vida saludable; se hace necesario planificar el tiempo conscientemente de su actividad laboral y su vida personal, de tal manera, que pueda dar respuesta a las diversas actividades a realizar, considerando la necesidad de una vida activa y saludable, pero a la vez responsable. Es recomendable que aproveche los momentos de traslado de un lugar a otro, haciendo uso del caminar, subir y bajar las escaleras. Dentro de la planificación del tiempo, debe tener en cuenta los fines de semana para compartir con la familia, hacer deportes, visitar amigos, montar bicicleta, caminar, despejarse un poco del trabajo, recordando que una vida consciente y activa le llevará a conquistar beneficios para su salud, física, mental, espiritual, relaciones familiares y sociales.

Crear un ambiente de trabajo agradable, en donde pueda colocar música instrumental de su preferencia, que le invite a relajarse en la medida que trabaja, haciendo un alto o un pequeño espacio para meditar y realizar estiramiento en el cuerpo, tomando en cuenta que por lo general el contador público pasa largas horas de trabajo sentado, lo que puede generar tensión muscular y dolores en el cuerpo (cuello rígido, lumbagos, hernias discales, hernias cervicales, entre otros), así como problemas circulatorios. Combinar ejercicios de respiración con movimientos de forma consciente, varias veces al día, ayudando a trabajar la mente y el cuerpo, y sentirse relajado para enfocarse nuevamente en las tareas a desarrollar.

Establecer estructuras de trabajo, que le lleven a organizar el tiempo en cuanto a las funciones a desarrollar en el transcurso del día. Es necesario que se

identifiquen los topes máximos de carga laboral semanal o mensual, en donde debe realizar un cúmulo de actividades, como: declaraciones de impuesto, elaboraciones de libros, registros contables, declarar la cantidad de tributos vigentes, visitas a clientes, asesorías, entre otras, a fin de estructurar el trabajo por grados de importancia o por plazos legales de cumplimiento de acuerdo a las leyes vigentes. Recordar que el saber organizar o gestionar el tiempo en función de las diversas tareas a desarrollar, contribuirá en gran medida a evitar situaciones estresantes en la vida laboral que indudablemente afectará la calidad de vida social y por ende su nivel de satisfacción.

Trabajar con aplicaciones virtuales, que les permita realizar un cronograma de trabajo con el cliente, en el que se planifiquen las tareas a desarrollar y, el cliente pueda dar respuesta oportuna a cada una de las actividades en la fecha pautada, lo que lleva a ahorrar tiempo y trabajar a distancia de forma organizada y efectiva. De esta manera, se estaría creando canales de comunicación con los clientes, de manera efectiva y respondiendo oportunamente a las exigencias de estos.

Conformar equipos de compartir con las amistades, que les lleve a establecer una comunicación efectiva, a dialogar sobre las actividades de trabajo, en el que puedan expresar ideas, experiencias, problemas y buscar alternativas de solución que les beneficie a todos a la hora de presentarse situaciones similares. Aprender que, una vez compartida las situaciones laborales, deben aprovechar para hacer actividades que les resulte interesante y estimulante, como compartir música, una película, nuevos aprendizajes, temáticas de interés, momentos de ejercitación, entre otros. De esta manera, se establecen relaciones laborales más sólidas, con sus compañeros de trabajo, con lo clientes y su entorno familiar.

Mantener una dieta saludable, que le permita alimentarse a la hora y con comidas saludables que le ayuden a combatir el estrés y así realizar las actividades laborales de manera efectiva, se trata de mantener un nivel de energía alto, ya que ayuda a concentrarse en las tareas y rendir en menos tiempo en las funciones. Dieta que debe acompañar con una rutina de descanso para bienestar

de cuerpo y mente; pues el descansar le lleva a ser más creativo y estar activo para responder a las exigencias de las funciones como contador público independiente.

Buscar asesoría de un coaching, que le asesore para llevar un estilo de vida profesional basado en el aquí y en el ahora, de tal manera, que pueda tener mayor rendimiento en su trabajo y así, tiempo para disfrutar de su vida familiar y social. Tomando así conciencia plena de los estresores que afectan su actividad laboral y por lo tanto, saber cómo trabajarlos de forma consciente, a la vez de poder dar respuesta a la demanda laboral de forma efectiva, y sentir mayor satisfacción por su desempeño profesional.

Realizar talleres de formación para su constante crecimiento, actividad que le permite estar en constante formación y al día con las nuevas leyes, innovaciones tecnológicas, información a nivel nacional como internacional, que le lleven a interpretar la información financiera y contable, para poder dar respuesta a las necesidades de los clientes, de forma oportuna y en menor tiempo. Esto le permite al contador público independiente no solo estar actualizado, sino también aplicar nuevas estrategias que le ayuden a realizar sus labores de forma más efectiva, contribuyendo a la minimización del nivel de estrés laboral producto de la carga laboral demandada.

En síntesis, se puede decir que, los contadores públicos independientes, deben analizar las sugerencias realizadas como aporte para minimizar los estresores que les afectan y fortalecer la satisfacción laboral, es necesario que consideren implementar actividades de bienestar basados en la psicología positiva, creando un ambiente de trabajo saludable y productivo, que reduzca el estrés y les lleve a sentir satisfacción por su trabajo. De igual manera, apropiarse de la *mindfulness*, es decir, que tomen conciencia plena sobre los diversos estresores, sus consecuencias, así como alternativas que lleven a percatarse cuando se enfrentan a estados de ansiedad que puedan repercutir en la salud física, mental y en las relaciones laborales. Siendo necesario buscar ayuda de especialistas profesionales que les orienten y apropiarse de las mismas para

mejorar su bienestar y desempeño profesional. Pues, al incorporar prácticas de atención plena en su rutina diaria, los contadores públicos independientes pueden reducir el estrés, aumentar la concentración, tomar decisiones que le lleven a sentir satisfacción por las actividades que realizan.

Bdigital.ula.ve

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abrajan, M., Contreras, J., & Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 14(1), 105-118.
- Álvarez, A. y Cano, S. (2022). Resiliencia y satisfacción laboral en trabajadores de una constructora en Guanajuato, México. SUMMA, Revista disciplinaria en ciencias económicas y sociales, 4(1), 1-13. <https://aunarcali.edu.co/revistas/index.php/RDCES/article/download/235/158>
- Amaya, J. (2020). Incidencia del Estrés en el Desempeño Laboral del Talento Humano. Caso: Empresa Venezolana Del Vidrio, C.A (VENVIDRIO)- Planta Valera". Trabajo Especial de Grado para Optar al Título Magister Scientiarum en Ciencias Administrativas Mención Gerencia del Talento Humano, UNESR, Valera.
- Arias, F (2012). El Proyecto de Investigación. Introducción a la metodología científica. Editorial Episteme, C.A. Caracas, Venezuela.
- Ayala, M. y Huánuco, K. (2022). Resiliencia y Satisfacción Laboral en trabajadores administrativos de una empresa textil de Lima Metropolitana Universidad San Ignacio de Loyola. Disponible en: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/5c51820e-a185-4533-b49c-06e31f60d153/content>
- Balestrini, M. (2006). Cómo se elabora el proyecto de investigación. (7ma ed.) Editores Consultores. Caracas.
- Barrera Verdugo MA, Chaparro Penagos C, Plazas Serrano LY, Buitrago Orjuela LA. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Rev Investig Salud Univ Boyacá*. 2021;8(2), pp.131-146. <https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Buitrago, L. Barrera, M. Plazas, L. y Chaparro, C. (2021). Estrés laboral: una revisión de las principales causas consecuencias y estrategias de prevención. *Revista de Investigación en Salud. Universidad de Boyacá* 2021; 8 (2):131-146. Doi: <https://doi.org/10.24267/23897325.553>
- Bustos Villar, Eduardo. 2016. ¿Es posible evitar el estrés?: Motivos y estrategias para pasar de lo urgente a lo importante. Buenos Aires: SB Editorial.
- Castañeda Novoa, Y., Valero Zapata, G. M., & Patiño Jacinto, R. A. (2021). Diagnóstico del síndrome de burnout en los contadores públicos de la región Andina en Colombia. *Revista Facultad De Ciencias Económicas*, 29(1), 127-149. <https://doi.org/10.18359/rfce.5259>
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones* (8a. ed.). McGraw-Hill.
- Chiang, M., Riquelme, G., & Rivas, P. (2018). Relación entre Satisfacción Laboral, Estrés Laboral y sus Resultados en Trabajadores de una Institución de

- Beneficencia de la Provincia de Concepción. *Ciencia & trabajo*, 20(63), 178-186. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492018000300178>
- Confederación Regional de Organizaciones Empresariales de Murcia (Croem). (2010). *Prevención de riesgos ergonómicos, carga mental: factores de riesgo ergonómico y sus medidas preventivas*. Recuperado de <http://www.croem.es/prevergo/formativo/4.pdf>
- Consejo Nacional de Universidades. (2003). Libro de *Oportunidades de Estudio en las Instituciones de Educación Superior. Proceso Nacional de Admisión*. Caracas: Servicio de Comercialización y Mercadeo.
- Cuadra, A., & Veloso, C. (2007). Liderazgo, clima y satisfacción laboral en las organizaciones. *Revista Universum*, 2(22), 42-58.
- Daniele, P. (2010). *Influencias de las emociones de líderes en el clima laboral*. Universidad de Nantes.
- Davis K, Newstrom J. (1993). Comportamiento humano en el trabajo. México: Mc Graw-Hill.
- Del Hoyo, M. (2004). Estrés Laboral. Disponible en: <http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FICHAS%20DE%20PUBLICACIONES/FONDO%20HISTORICO/DOCUMENTOS%20DIVULGATIVOS/DocDivulgativos/Fichero%20pdf/Estres%20laboral.pdf>
- Díaz Dumont, J. R., Ledesma Cuadros, M. J., Tito Cárdenas, J. V., y Carranza Haro, L. R. (2023). Satisfacción laboral: algunas consideraciones. *Revista Venezolana De Gerencia*, 28(101), 158-170. <https://doi.org/10.52080/rvgluz.28.101.11>
- Durán, M. (2010). Bienestar psicológico: el estrés y la calidad de vida en el contexto laboral. Costa Rica. 1(1). Pp.71-84. Revista nacional de administración.
- Farías, A., Macías, M., Zambrano, L. y Gómez, N. (2021). El Ambiente de Trabajo y su Influencia en la Satisfacción Laboral en la Prevención del Estrés de los Empleados. *Revista Polo del conocimiento*, N° 63, Vol. 6, No 12, pp. 1317-1333. Disponible en: [file:///C:/Users/Usuario/Downloads/3437-18272-1-PB%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/Usuario/Downloads/3437-18272-1-PB%20(2).pdf)
- Farias, S. y Gómez, E. (2022). Incidencia del síndrome de burnout en la satisfacción laboral de los contadores en las empresas de Guayaquil. Trabajo para obtener el título de Maestría en Contabilidad y Finanzas, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Disponible en: <http://201.159.223.180/handle/3317/18760>
- Federación de Colegios de Contadores públicos de Venezuela (1973). Código de ética profesional del contador público venezolano. Disponible en: <https://www.ccpdistritocapital.org.ve/uploads/descargas/06d164426e81cd925789900130233d7a506db8cd.pdf>

- Félix, Rafael, Claudia García, y Santa Magdalena Mercado (2018). El estrés en el entorno laboral. Revisión genérica desde la teoría. *Cultura Científica y Tecnológica* 64 (15): 31-42.
<http://erevistas.uacj.mx/ojs/index.php/culcyt/article/view/2481/2300>
- Fernández, I. (2007). *Diccionario de investigación. Una comprensión Holística*. Caracas, Venezuela: Sypal.
- Fernández, G., (2017) *La motivación extrínseca e intrínseca de los empleados como éxito para las organizaciones laborales*. [Documento en línea]. Disponible: https://biblioteca.unirioja.es/tfe_e/TFE002648.pdf
- Fernández, P. y Pértegas, S. (2002). Investigación Cuantitativa y Cualitativa. Cuadernos de atención primaria. Vol. 9, N°. 2, pp. 76-78.
- Fraile, J. (2021). Estrés laboral, frustración de necesidades psicológicas básicas, *burnout* y *engagement* en profesorado de educación física de la Enseñanza Pública. Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Madrid. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/362680414_Estres_laboral_frustracion_d_e_necesidades_psicologicas_basicas_burnout_y_engagement_en_profesorado_d_e_educacion_fisica_de_la_ensenanza_publica
- Garrote Y., D. (2018). Teoría de la motivación – higiene en recursos humanos:¿podemos influir sobre el rendimiento de nuestros trabajadores? .p.5-6. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/329017791_Teoria_de_la_motivacion-higiene_en_recursos_humanos_podemos_influir_sobre_el_rendimiento_de_nuestros_trabajadores
- Goncalves, A. (2000). *Fundamentos del clima organizacional*. Disponible en <http://www.calidad.org/articles/dec97/artdec97.htm>
- Griffin, R., Phillips, J., & Gully, S. (2017). *Comportamiento organizacional: Administración de personas y organizaciones*. (12ª. Ed) México: Cengage Learning Editores.
- Grisanti B., A. (2014) Responsabilidad del contador público en el ejercicio independiente... Actualidad Contable *FACES* Año 17 N° 29, Julio - Diciembre 2014. Mérida. Venezuela (18-48).
- Guerrero Morales, P., Balboa Gallardo, M. y Miranda Hiriart, G. (2017). Sufrimiento y reconocimiento en el trabajo: un estudio de caso. *Teuken Bidikay*, 8(11), 175-190.
- Gutiérrez, A., y Vilorio, J. (2014). Riesgos Psicosociales y Estrés en el Ambiente Laboral. *Revista Científica Salud Uninorte*, 30 (1), 5-7. Recuperado el 02 de Mayo de 2016, de <http://www.scielo.org.co/pdf/sun/v30n1/v30n1a01.pdf>
- Hernández, L. y Moreno, R. (2018). La importancia de la contaduría pública y la responsabilidad del contador hacia el contribuyente. *Revista Horizontes de la Contaduría en las Ciencias Sociales*, Año 5, N° 9, julio-diciembre, pp. 69-

78. Disponible en: <https://www.uv.mx/iic/files/2018/12/Num09-Art06-165.pdf>
- Hernández, R. Fernández, C. y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación. (5ta ed.). Editorial Mc. Graw Hill. México
- Herzberg, F. (1968). Una vez más: ¿Cómo motiva usted a sus empleados? *Harvard Business Review*, 46(1), 13-22.
- Herzberg, F. (1959). *Teorías de la Motivación en el trabajo de Frederick Herzberg y sus teorías de motivación en el trabajo*. Disponible en: <http://www.emprendices.co/irving-frederick-herzberg-y-sus-teorias-de-motivacion-en-el-trabajo/>
- Hurtado, J. (2010). *Metodología de la Investigación Holística*. (3ra ed.) Editorial SYPAL. Caracas
- Ivancevich J., Konopaske R. y Matteson M. (2006). Comportamiento Organizacional. 7ma. ed. México: Mc. Graw Hill Interamericana.
- Jones, G. (2001). Panorama sobre los estudios de clima organizacional en Bogotá, Colombia.
- La República. (2020). *Las personas con trastornos de sueño son menos productivas en actividades laborales*. Recuperado el 10 de 09 de 2022, de <https://www.larepublica.co/salud-ejecutiva/las-personas-con-trastornos-de-sueno-son-menos-productivas-en-el-trabajo-2964794>
- Landy, F.J. y Conte, J.M. (2005). Psicología industrial: Introducción a la psicología industrial y organizacional. México: McGraw-Hill.
- Lazarus, R., y Folkman, S. (1986). Estrés y Procesos Cognitivos. Madrid, España: Martínez Roca.
- Ley del Ejercicio de la Contaduría Pública (1973).Gaceta Oficial, 30.273, Diciembre 12, 1973.
- Ley Orgánica de Prevención, Condiciones y Medio Ambiente de Trabajo LOPCYMAT (2005). Gaceta Oficial, 38.236, Julio 26, 2005.
- Linares, O. (2023). El coaching como estrategia para potenciar la satisfacción laboral del personal en el Consultorio Popular Tipo III. Trabajo de Grado para optar al Título de Magister en ciencias Administrativas mención: Gerencia del Talento Humano, UNESR, Valera.
- Loaiza, E. (2014). 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 Revista de Investigación en Administración, Contabilidad, Economía y Sociedad* N.º 02 enero -diciembre 2014 Medellín - Colombia 150 -156. ISSN: 2346-3279. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551856273009>
- Loaiza B., E. y Narváez R., J. (2019). 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.

- Disponible en:
<https://www.redalyc.org/jatsRepo/257/25760520003/html/index.html>
- Locke, A. (1976). The nature and causes of job satisfaction. Handbook of Industrial and Organizational Psychology. Rand Mc Vally college Ed.
- López, D. (2022). Transformación digital del contador público en Venezuela. Actualidad contable Faces, Col. 25, N° 45 pp. 25-52. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/journal/257/25773955003/html/>
- Madero, S. (2019). Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. Revista Acta Universitaria, Multidisciplinar y Scientific Journal, Vol. 29. Disponible en:
<https://www.scielo.org.mx/pdf/au/v29/2007-9621-au-29-e2153.pdf>
- Márquez E. (2009). Ergonomía II. Instituto de Diseño de Valencia. España.
- Meigs, W., Larsen, J., y Meigs, R. (2007). Principios de auditoría. (8oed.). Mexico: Editorial Diana.
- Méndez, C. (2001) Metodología de la investigación. Bogotá: Ediciones Mc Graw Hill.
- Monje, C. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa, guía didáctica. Libro didáctico. Universidad Surcolombiana. Neiva: Autor.
- Nadinloyi, KB, Sadeghi H. y Hajloo N. (2013). Relationship between job satisfaction and employees mental health. Procedia Soc Behav Sci. 84(9):293-97.
- Newstrom J, Davis K. (2007). Organizational Behavior: Human Behavior at Work. New Delhi: McGraw-Hill.
- Observatorio de Riesgos Psicosociales UGT (2012). Guía para la Prevención de riesgos Psicosociales en el sector de las empresas multiservicios. Disponible en:
<https://www.ugt.es/sites/default/files/guiawebmultiservicios.pdf>
- Olascoaga A., M., y Pinedo, L. (2020). Determinación de causas y consecuencias del estrés provocado en el personal administrativo del Instituto Tecnológico San Agustín de Montería. Tesis de posgrado, Universidad de Córdoba. Disponible en: <https://repositorio.unicordoba.edu.co/handle/ucordoba/3658>.
- Organización Internacional del Trabajo, OIT (2021). Panorama Laboral 2020. América Latina y el Caribe. Perú. Disponible en:
https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---americas/---ro-lima/documents/publication/wcms_764630.pdf
- Organización Internacional del Trabajo (OIT) (2016). Estrés en el trabajo: Un reto colectivo. Día Mundial de la Seguridad y la Salud en el Trabajo, 28 de abril 2016. Disponible en:

https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/@ed_protect/@protrav/@safewor k/documents/publication/wcms_473270.pdf

- Organización Mundial de la Salud (OMS) (2017). Estrés laboral es una carga para los individuos, los trabajadores y las sociedades. Disponible en: https://www3.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=11973:workplace-stress-takes-a-toll-on-individuals-employers-and-societies&Itemid=0&lang=es#gsc.tab=0
- Orejuela, J. (2018). *Clínica del trabajo, el malestar subjetivo derivado de la fragmentación laboral*. Medellín, Colombia: eafit.
- Orlandini, A. (2012). *El estrés qué es y cómo evitarlo*. México: Ediciones Fondo Cultural Económica.
- Ortiz, A. (2020). El estrés laboral: Origen, consecuencias y cómo combatirlo. *Daena: International Journal of Good Conscience*. Vol. 15, N° 3-A8, Noviembre 2020, pp. 1-19. Disponible en: [http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15\(3\)1-19.pdf](http://www.spentamexico.org/v15-n3/A8.15(3)1-19.pdf)
- Pardo, C. y Garzón, L. (2021). Manejo del estrés laboral desde el enfoque cognitivo conductual. Tesis de pregrado, Universidad Cooperativa de Colombia. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.12494/34584>.
- Parra, M, Visbal, O., Durán, S., & Badde, G. (2019). Calidad de la comunicación y actitud de los empleados ante procesos de cambio organizacional. *Interdisciplinaria, Centro Interamericano de Investigaciones Psicológicas y Ciencias Afines*, 36(1), 155-170. <https://doi.org/10.16888/interd.2019.36.1.11>
- Pedraza, J. & Higueta, D. (2019). Malestar en el trabajo: una mirada a contadores públicos en farmacéuticas. *Revista Facultad de Ciencias Económicas*, julio-diciembre 2019. Vol. 27, N° 2, Pp. 67-82. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rfce/v27n2/0121-6805-rfce-27-02-67.pdf>
- Peiró, J. (2009). Nuevas tendencias en la investigación sobre estrés laboral y sus implicaciones para el análisis y prevención de los riesgos psicosociales. Recuperado el 11 de octubre de 2016, de http://www2.ivie.es/downloads/2009/09/Leccion_magistral_JMPeiro.pdf
- Ramírez, T. y Torres, D. (2020). Una lectura comparativa sobre el nivel de satisfacción laboral de los docentes venezolanos entre 1996 y 2018. *Revista Hist.edu.latinoam* - Vol. 22 No. 35, julio - diciembre 2020 - ISSN: 0122-7238 - pp. 253 – 272. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rhel/v22n35/0122-7238-rhel-22-35-00253.pdf>
- Rendón, L., y Toro, E. (2018). 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]. Disponible en: <https://ojs.tdea.edu.co/index.php/agora/article/download/511/678/>

- Reyes, L. (2015). *Estrés Laboral: Impacto en la Salud de los Trabajadores*. Disponible en: <https://riull.ull.es/xmlui/handle/915/1017?show=full>
- Ricoy, C. (2006). Contribución sobre los paradigmas de investigación. *Revista do Centro de Educação*, 31 (1), 11-22.
- Rivas, V., (2006). *Clima Organizacional y Satisfacción laboral del docente de las Escuelas Zulianas Avanzadas*. Trabajo de Grado presentado para optar a la Maestría en Supervisión Educativa de la Universidad Rafael Urdaneta. Maracaibo, Estado Zulia.
- Rincón, C. (2011). *Estrés laboral, sensibilidad emocional y salud personal*. Madrid, España: Ediciones Paraninfo.
- Robbins, Stephen y Coulter, Mary (2010). *Administración*. 10ª edición. México: Pearson.
- Rodríguez, D. (2011). *Gestión organizacional*. Chile: Pontificia Universidad Católica de Chile.
- Rodríguez, R. y de Rivas, S (2011). Los procesos de estrés laboral y desgaste profesional (burnout): diferenciación, actualización y líneas de intervención. *Med Segur Trab (Internet)* 2011; 57. Suplemento 1: 1-262.
- Rodríguez, L. y Valencia, C. (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. Trabajo de grado para optar al título de Contadoras Públicas en la Universidad del Valle, sede norte del Cauca. Disponible en: <https://bibliotecadigital.univalle.edu.co/server/api/core/bitstreams/9ca4d735-2466-45d2-b862-31a30a189aa4/content>
- Rubio, Pedro (2012). *Introducción a la gestión empresarial. Fundamentos teóricos y aplicaciones prácticas*. 3ª edición. Bogotá: ExLibris.
- Ruiz, A., Yépes, V., y Mejías, J. (2011). Estrategias para la función comunicacional del contador público. *Adversia, Revista Virtual de Estudiantes de Contaduría Pública*, 9. Disponible en: <http://aprendeenlinea.udea.edu.co/revistas/index.php/adversia/article/view/11708>
- Sabino, C (2007). *El Proceso de Investigación*. Editorial Panapo. Caracas.
- Salanova, M., Martínez, I. M., & Llorens, S. (2005). *Psicología Organizacional Positiva*. En F. J. Palací, *Psicología de la Organización* (págs. 349-376). Pearson.
- Sampieri, R. H., Collado, C. F., Lucio, P. B. (2014). *Metodología de la investigación*. McGraw-Hill Education.
- Seligman, M. E., & Csikszentmihalyi, M. (2000). Positive Psychology: An Introduction. *American Psychologist*, 55(1), 5-14. 10.1037/0003-066X.55.1.5

- Selye H. A (1936). Syndrome produced by diverse nocuous agents. *Nature*. 1936:138: 32.
- Somoza, F. (2010). *Contaduría Pública*. Manuscrito no publicado. Escuela de Psicología, Universidad Central de Venezuela, Caracas, Venezuela.
- Spector, P. (2002). *Psicología industrial y organizacional: investigación y práctica*. México: El Manual Moderno.
- Vallejo, R. (2022). *El estrés laboral y su relación con la satisfacción laboral. Un estudio de caso en una empresa privada de investigación de mercados*. Trabajo de Maestría en Gestión del talento Humano en la Universidad Andina Simón Bolívar, Ecuador. Disponible en: <http://hdl.handle.net/10644/8608>
- Vásquez, E. (2016). Mindfulness: Conceptos generales, psicoterapia y aplicaciones clínicas. *Rev Neuropsiquiatr*, 79 (1). 42-51. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rnp/v79n1/a06v79n1.pdf>
- Vera, P.; Espinoza, A. y López, R. (2016): La importancia de la contabilidad en las empresas, *Revista Contribuciones a la Economía* (julioseptiembre 2016). En línea: <http://eumed.net/ce/2016/3/contabilidad.html>
- Vesga, J. (2020). Psicología Organizacional positiva; una alternativa saldable para la gestión de recursos humanos. En C. Forero-Aponte, C. A. Toscano-del Cairo, S. G. Pazmay-Ramos, E. Quiroz-González, & J. T. Muñoz-Jaramillo, *Engagement y cambio organizacional* (1a ed., Vol. 9, pág. 12). Bogotá: Universidad Católica de Colombia.
- Vuotti, M. y Arzadum, P. (2007). *El buen trabajo y la satisfacción laboral*. En: ISSN 1666-4892. Documento 59. Disponible en: http://bibliotecadigital.econ.uba.ar/download/docin/docin_cesot_059
- Zárate, A., (2010). *Evaluación de la Satisfacción laboral de los trabajadores de una empresa petrolera en Maturín, Monagas* Junio/ noviembre 2008. Trabajo de Grado presentado como requisito para optar al título de especialista en Salud Ocupacional. Mención: Medicina del Trabajo. Ciudad Guayana, Estado Bolívar.

ANEXOS

Bdigital.ula.ve

ANEXO A

INSTRUMENTO 1. MEDICIÓN DEL ESTRÉS LABORAL

INSTRUCCIONES.

Se le agradece leer con detenimiento cada cuestión relacionada con los factores generadores de estrés laboral, y marcar con una equis (X) la alternativa que usted considere se corresponde con la situación que vive durante su desempeño laboral. Para efecto del mismo, las alternativas son:

NUNCA	RARA VEZ	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

Como contador público independiente, considera que le estresa:	1	2	3	4	5
1.- La iluminación del espacio donde labora					
2.-El ruido frecuente de los aparatos le evita concentrarse en el trabajo para realizar los registros contables					
3.-El excesivo calor del lugar de trabajo para realizar las actividades contables y administrativas.					
4.-El ambiente de trabajo donde atiendes y asesoras.					
5.-Las condiciones higiénicas en las que se encuentra su espacio de trabajo.					
6.- La dificultad de la iluminación para realizar visualmente sus actividades.					
7.-El ruido al exterior de la oficina interfiere en la concentración de tu trabajo contable.					
8.- La humedad y frio en la oficina, evitando concentrarse en la actividad que realiza.					
9.- El área de trabajo no le permite desplazarse con efectividad.					
10.-Las aguas negras o desperdicios cerca del área de trabajo.					
11.-La cantidad de auditorías que realiza.					
12.-La cantidad de registros contables que realiza					
13.- Auditar y/o declarar la actual cantidad de tributos vigentes.					
14.- La cantidad de horas de trabajo requeridas para cumplir con todas sus obligaciones laborales					
15.-Las excesivas actividades por cuanto dificulta el control sobre las tareas a realizar.					
16.- Hacerse responsable de tantas actividades contables y administrativas.					
17.-La carga laboral te dificulta disfrutar con la familia.					
18.-El excesivo trabajo no permite tener tiempo para el ocio y el descanso.					
19.-Tener menos tiempo para compartir con la familia.					
20.-El poco tiempo disponible para disfrutar con tus amistades.					

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN

ANEXO B

INSTRUMENTO 2. MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

Instrucciones:

De los siguientes aspectos que se relacionan con la actividad laboral que realizas como Contador Público Independiente, selecciona como te sientes respecto a cada uno, de acuerdo con la escala indicada a continuación.

Estoy absolutamente insatisfecho	Estoy bastante insatisfecho	Estoy algo insatisfecho	Indiferente	Estoy algo satisfecho	Estoy bastante satisfecho	Estoy absolutamente satisfecho					
1	2	3	4	5	6	7					
Cómo te sientes con:					1	2	3	4	5	6	7
1.-Tu horario de trabajo											
2.- Las altas exigencias de los registros contables te lleva a exceder las horas de trabajo.											
3.-Las condiciones físicas del espacio de trabajo											
4.- La disposición del espacio de trabajo											
5.-Las relaciones laborales que existe con los compañeros de trabajo											
6.-Tus honorarios											
7.- La remuneración u honorarios percibidos correspondientes con las actividades contables que realizas.											
8.-La libertad para elegir tu propio método de trabajo											
9.-El reconocimiento que obtienes de tus clientes por el trabajo realizado.											
10.-La posibilidad de utilizar tus capacidades											
11.- El estatus social como contador público											
12.-Las posibilidades de promocionar											
13.-La responsabilidad que tienes con tus clientes.											
14.- La capacidad de tomar decisiones en bienestar del cliente.											
15.-La atención que se presta a las sugerencias que haces											
16.-La variedad de tareas contables que realizas											
17.- Tu estabilidad en el empleo.											

Gracias por su colaboración

ANEXO C

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO EMPRESARIAL
SECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Stephania Alejandrina Alizo Theodorou C.I.
N° V-16.065.058 hago constar por medio de la presente que leí y validé los
instrumentos de recolección de datos que serán utilizados en la investigación
titulada: **RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS OCUPACIONAL Y SATISFACCION
LABORAL DE LOS CONTADORES PUBLICOS EN LIBRE EJERCICIO DE
PROFESION**, presentada por: **Ismael Antonio Araujo Rondón**, titular de la cédula
de identidad N° **V-18.457.657**

Constancia que se expide a petición de parte interesada a los 16 días del
mes de Septiembre de 2024.

Firma del Profesor(a) 

N° de Teléf. 0414 6028233



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO EMPRESARIAL
SECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Yosman José Valderrama Blanco C.I. N°V-16.533.854 hago constar por medio de la presente que leí y validé los instrumentos de recolección de datos que serán utilizados en la investigación titulada: **RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS OCUPACIONAL Y SATISFACCION LABORAL DE LOS CONTADORES PUBLICOS EN LIBRE EJERCICIO DE PROFESION**, presentada por: **Ismael Antonio Araujo Rondón**, titular de la cédula de identidad N° **V-18.457.657**

Constancia que se expide a petición de parte interesada a los 14 días del mes de noviembre de 2024.

Firma del Profesor(a) _____

N° de Teléf. 0416-6712490



UNIVERSIDAD DE LOS ANDES
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y SOCIALES
CENTRO DE INVESTIGACIONES Y DESARROLLO EMPRESARIAL
SECCIÓN DE ESTUDIOS DE POSTGRADO
MAESTRÍA EN CIENCIAS CONTABLES

CONSTANCIA DE VALIDACIÓN

Quien suscribe, Eva Páez de Pinto C.I.
N° 3198305 hago constar por medio de la presente que leí y validé los
instrumentos de recolección de datos que serán utilizados en la investigación
titulada: **RELACIÓN ENTRE EL ESTRÉS OCUPACIONAL Y SATISFACCIÓN
LABORAL DE LOS CONTADORES PUBLICOS EN LIBRE EJERCICIO DE
PROFESION**, presentada por: **Ismael Antonio Araujo Rondón**, titular de la cédula
de identidad N° **V-18.457.657**

Constancia que se expide a petición de parte interesada a los 19 días del
mes de Septiembre de 2024.

Firma del Profesor(a) Eva de Pinto

N° de Teléf. 0412-1362569

ANEXO D
ANEXO DEL INSTRUMENTO MEDICIÓN DEL ESTRÉS LABORAL

	A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K	L	M	N	O	P	Q	R	S	T	U	V	W
1		1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20		
2	1	5	4	4	5	4	3	4	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	89	
3	2	2	2	2	3	4	2	1	3	4	5	4	3	4	5	4	3	2	1	2	3	59	
4	3	3	3	2	1	3	2	5	5	5	5	5	5	4	3	4	3	2	2	1	4	67	
5	4	4	4	1	2	3	2	3	4	2	3	4	1	1	1	1	2	2	3	2	2	47	
6	5	5	3	3	3	2	1	2	3	2	3	1	4	4	3	2	2	2	2	3	3	53	
7	6	1	4	4	3	1	4	4	4	2	4	3	2	3	2	1	1	2	3	4	4	56	
8	7	2	1	2	2	2	1	5	1	1	3	1	3	2	1	2	1	1	1	2	1	35	
9	8	3	4	5	3	2	3	4	5	4	3	4	5	4	5	4	5	4	4	5	1	77	
10	9	4	5	1	2	3	3	4	5	4	3	4	5	4	2	3	4	1	2	3	2	64	
11	10	3	1	2	3	4	3	4	3	2	3	4	5	4	2	4	2	3	4	1	2	59	
12	Σ	32	31	26	27	28	24	36	38	31	36	35	38	35	28	29	27	24	27	27	27		
13	Promedio	3,2	3,1	2,6	2,7	2,8	2,4	3,6	3,8	3,1	3,6	3,5	3,8	3,5	2,8	2,9	2,7	2,4	2,7	2,7	2,7		
14	Varianza	1,73	1,88	1,82	1,12	1,07	0,93	1,60	1,73	2,10	0,71	2,06	2,18	1,39	2,18	1,66	1,79	1,60	1,79	1,79	1,79		32,91
15																							
16													0,90072									228,04	
17																							

ANEXO E

MEDICIÓN DE LA SATISFACCIÓN LABORAL

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17		
1	7	7	5	6	7	4	6	6	7	6	4	7	6	5	6	6	7	102	
2	3	3	3	4	6	7	6	5	4	2	3	2	3	2	1	2	2	58	
3	2	3	2	3	2	6	7	6	7	6	5	4	3	2	3	6	3	70	
4	3	2	3	2	3	2	1	3	4	5	4	3	2	5	4	5	1	52	
5	1	1	1	2	3	1	2	3	2	3	1	3	1	1	3	1	1	30	
6	1	1	3	1	2	1	4	3	2	4	3	2	1	3	4	5	5	45	
7	3	4	4	2	1	2	3	2	3	4	5	3	4	5	3	4	6	58	
8	4	5	5	1	2	3	3	4	5	2	3	2	3	2	3	3	3	53	
9	5	6	2	3	4	3	4	5	6	5	6	7	4	2	1	2	4	69	
10	6	2	3	2	3	4	5	6	5	1	2	3	4	5	6	7	2	66	
Σ	35	34	31	26	33	33	41	43	45	38	36	36	31	32	34	41	34		
Promedio	3,5	3,4	3,1	2,6	3,3	3,3	4,1	4,3	4,5	3,8	3,6	3,6	3,1	3,2	3,4	4,1	3,4		
Varianza	4,06	4,27	1,66	2,27	3,57	4,01	3,66	2,23	3,39	3,07	2,27	3,60	2,32	2,62	2,93	4,10	4,27		54,28
																		358,46	
												0,902							