

Riesgos psicosociales en personal contable

Psychosocial risks in accounting personnel

Pablo Cantos Lucas

María Teresa Mite

Fecha de recepción: 5 de noviembre de 2023

Fecha de aceptación: 20 de diciembre de 2023

Riesgos psicosociales en personal contable

Psychosocial risks in accounting personnel

Pablo Cantos Lucas¹, María Teresa Mite²

Como citar: Cantos, P., Mite, M. (2024). Riesgos psicosociales en personal contable. *Revista Universidad de Guayaquil*. 138 (2), pp.: 43-59. DOI: <https://doi.org/10.53591/rug.v138i2.74>

Resumen

Este estudio tuvo por objetivo identificar los principales riesgos psicosociales (condiciones laborales que pueden tener un impacto negativo para la salud y bienestar del trabajador), así como medir los niveles de burnout (estrés crónico) y resiliencia (capacidad para superar las adversidades) en personal contable que ejerce esta profesión en Guayas-Ecuador, explorando posibles relaciones entre variables. La investigación es transversal, cuantitativa y descriptiva. Se contó con una muestra de 401 personas que realizan actividades relacionadas con la contabilidad, a quienes se les aplicó un macro instrumento que unificó los cuestionarios: evaluación del Ministerio de Trabajo de Ecuador, el MBI General Survey y la Escala reducida de resiliencia CD-RISC. Los riesgos más altos (críticos) identificados son: acoso laboral (hostigamiento), doble presencia (desbalance entre trabajo y familia), condiciones de trabajo, salud auto percibida, liderazgo (puede ser un riesgo si no es ejercido adecuadamente por los jefes) y recuperación (si el sujeto no goza de sus períodos de descanso, por ejemplo, vacaciones). En burnout los resultados fueron 5% nivel alto, 46% medio y 49% bajo. Es decir, 5 de cada 100 de los contables participantes presentó burnout y 46 están cerca de padecerlo. Este escenario podría agravarse, ya que si las condiciones laborales son menos favorables (ejemplo sobrecarga de trabajo, inseguridad en locales, etc.), mayor será el riesgo de experimentar burnout. Finalmente, para resiliencia los resultados fueron: 46.38% alto, 40.4% medio y 13.22% bajo, lo cual implica que la mayoría de este conglomerado suele tener comportamientos resilientes que les permitiría afrontar de mejor manera las situaciones estresantes, observándose que las personas con un mayor nivel de resiliencia, se perciben con un mejor estado de salud física y mental, así como con una mayor eficacia para asumir los retos que la profesión les demande día a día, de ahí la importancia de fortalecer la resiliencia como habilidad.

PALABRAS CLAVE: Riesgos psicosociales, Burnout, Resiliencia, Estrés crónico, Psicología positiva

¹ Máster en Psicología del Trabajo y en Recursos Humanos, Investigador independiente, Ecuador. Correo electrónico: pabcalucl@gmail.com

² Magister en Tributación, Universidad de Guayaquil, Ecuador. Correo electrónico: maria.mitea@ug.edu.ec



Esta obra está bajo una licencia internacional Creative Commons Atribución-NoComercial-SinDerivadas 4.0. Los autores mantienen los derechos sobre los artículos y por tanto son libres de compartir, copiar, distribuir, ejecutar y comunicar públicamente la obra.

ABSTRACT

This study aimed to identify the main psychosocial risks (working conditions that can have a negative impact on the health and well-being of the worker), as well as measure the levels of burnout (chronic stress) and resilience (ability to overcome adversities) in personnel. accountant who practices this profession in Guayas-Ecuador, exploring possible relationships between variables. The research is transversal, quantitative and descriptive. There was a sample of 401 people who carry out activities related to accounting, to whom a macro instrument that unified the questionnaires was applied: evaluation of the Ministry of Labor of Ecuador, the MBI General Survey and the CD-RISC reduced resilience scale. The highest (critical) risks identified are: workplace harassment (harassment), double presence (imbalance between work and family), working conditions, self-perceived health, leadership (can be a risk if not exercised adequately by bosses) and recovery (if the subject does not enjoy their rest periods, for example, vacations). In burnout the results were 5% high level, 46% medium and 49% low. That is, 5 out of every 100 of the participating accountants presented burnout and 46 are close to suffering from it. This scenario could worsen, since if the working conditions are less favorable (for example, work overload, insecurity in premises, etc.), the risk of experiencing burnout will be greater. Finally, for resilience the results were: 46.38% high, 40.4% medium and 13.22% low, which implies that the majority of this conglomerate usually has resilient behaviors that would allow them to better cope with stressful situations, observing that people with a higher level of resilience, they perceive themselves as having a better state of physical and mental health, as well as with greater effectiveness in taking on the challenges that the profession demands of them every day, hence the importance of strengthening resilience as a skill.

KEYWORDS: Psychosocial risks; Burnout; Resilience; Stress; Positive Psychology

INTRODUCCIÓN

El personal que realiza actividades contables puede encontrarse expuesto, bajo ciertos contextos laborales, a una elevada carga mental y fatiga, lo cual puede tener incidencias en su salud física y mental, así como afectar las relaciones interpersonales, constituyéndose en una labor que requiere esfuerzo del empleado por la demanda emocional que su trabajo exige (Loaiza, 2014).

De acuerdo con Cantos (2021), se observa que algunos integrantes de grupos de profesionales contables en aplicativos como WhatsApp y plataformas como Facebook, exteriorizan a modo de catarsis, emociones asociadas a frustración, porque en ocasiones no cuentan con el reconocimiento de su trabajo como importante por parte de sus empleadores. También muestran síntomas de agotamiento emocional que en algunos casos se presentan con manifestaciones psicósomáticas, como dolores de cabeza, insomnio, angustia, entre otros.

Para Arellano et al. (2017), citados por Elizalde (2019), el perfil del profesional contable en Ecuador responde a las competencias requeridas por los empleadores, en concreto en los ámbitos de auditoría, finanzas, normativa societaria, tributaria, etc. Sin embargo, suelen presentarse dificultades en la respuesta ante circunstancias como el estrés, por ello sería importante evaluar si cuentan con herramientas socioemocionales que le permitan un afrontamiento adecuado ante tales situaciones que devienen en su diario accionar.

Los síntomas presentados por el personal contable podrían estar asociados a la presencia del síndrome burnout, por ello el objetivo de esta investigación fue identificar los principales riesgos psicosociales a los que se encuentran expuestos quienes realizan las tareas contables, evaluando para ello, los factores psicosociales o condiciones laborales que podrían representar detonantes de potencial amenaza. Se plantea como hipótesis la presencia de burnout en niveles moderados, así como altos niveles de resiliencia en este grupo de profesionales.

Los trabajadores dedican una gran cantidad de horas en su actividad laboral, por ello autores como Arreaga et al. (2023) proponen que hasta un 68% de trabajadores experimentan estrés en sus lugares de trabajo, es así que sus interacciones en este ámbito pueden influir en su bienestar, considerando que una premisa básica para su desempeño es que gocen de un buen estado de salud. Esto implica no solo que no esté manifestada enfermedad alguna, sino que haya ecuanimidad entre el bienestar social, mental y físico, en concordancia con lo establecido por la Organización Mundial de la Salud OMS. Siendo así, es crucial para las organizaciones promover entornos laborales saludables (Benavides et al., 2018).

De acuerdo con el modelo HERO (Healthy and Resilient Organizations), de organizaciones saludables y resilientes, los trabajadores con bienestar o felicidad en sus espacios laborales, incrementan su productividad en su desempeño. Este modelo se basa en la Psicología Positiva Organizacional – POP, que surgió de la necesidad de incorporar la salud en ambientes de trabajo para facilitar a través de la evidencia científica, el uso de herramientas para el óptimo funcionamiento de las personas, grupos y organizaciones, capaces de sobreponerse rápidamente ante los constantes cambios y dificultades, generando un alto grado de compromiso de sus empleados, reduciendo así los costos por ausentismo, enfermedades profesionales, aumentando la fidelidad de clientes, entre otros beneficios (Salanova et al., 2016; Llewellyn et al., 2023). Por ello, normativas de higiene en el trabajo de España (NTP 926), establecen la importancia de conocer en qué manera algunos aspectos como la realización de las tareas, la autonomía, entre otros, afectan al colaborador, para mapear los factores, evaluarlos, analizarlos y gestionarlos adecuadamente (Bilbao y Nogareda, 2012).

En España se encuentra vigente la ley 31/1995 del 8 de noviembre (Guixa Mora, 2016), para la prevención de riesgos laborales, regulando a las empresas para tomar medidas oportunas desde la planificación y diseño de puestos ergonómicos y saludables. Esto es consistente con la normativa existente en Ecuador recopilada en el acuerdo ministerial MDT-2017-082, para la implementación de un plan de prevención de riesgos psicosociales para personas naturales, instituciones privadas o públicas con más de diez empleados.

Factores de riesgo psicosocial

El trabajo en las organizaciones tiene características propias tales como su diseño o estructura, las cuales pueden representar condiciones adecuadas o no, constituyéndose así en factores psicosociales. Su evaluación y análisis se vuelven necesarios para establecer planes de acción de prevención o mitigación de aquellos aspectos que resultaren como potenciales amenazas (Ramírez et al., 2023).

Dentro del proceso de evaluación de los factores psicosociales, es preciso evaluarlos todos en la medida de lo posible, para determinar si son favorables o desfavorables. Se habla de factores

psicosociales favorables cuando éstos facilitan el desarrollo de las actividades laborales y la calidad de vida de los empleados. Mientras que se denominan desfavorables, cuando representan un potencial impacto en detrimento de la salud y bienestar de los trabajadores, siendo considerados en ese caso como riesgos psicosociales (García Izquierdo, 2020).

Para Meliá et al. (2006) los riesgos psicosociales son “aquellos factores psicosociales que pueden adoptar valores – por exceso, por defecto o por configuración – adversos o desfavorables que pueden afectar negativamente a la salud y seguridad de los trabajadores, así como al desarrollo del trabajo” (p. 17). Es decir, pueden ser desencadenantes de estrés, tensiones y otras respuestas fisiológicas y emocionales. Por ello en esta investigación se han evaluado una serie de factores que permitan identificar cuáles de ellos corresponden realmente a un riesgo psicosocial.

De acuerdo con Lara et al. (2018) los principales factores psicosociales sujetos de evaluación en el contexto ecuatoriano son: 1) carga y ritmo de trabajo, que corresponde a las exigencias mentales y físicas propias de un cargo, puede haber exceso o falta de tareas y el tiempo y velocidad para realizarlas, 2) desarrollo de competencias, que evalúa si en el trabajo existen oportunidades para desarrollar habilidades y ponerlas en práctica, 3) liderazgo, relacionado con la capacidad de los jefes de brindar retroalimentación oportuna y adecuada, así como el reconocimiento del trabajo realizado, 4) margen de acción y control, corresponde al nivel de participación del empleado en decisiones en relación a su rol, como horarios, métodos y otras formas de realizar las tareas; 5) organización del trabajo, tiene que ver con la comunicación, tecnología, distribución de las tareas, 6) recuperación, asociado a un tiempo adecuado para descanso y así retomar energías como por ejemplo las vacaciones, 7) soporte y apoyo, es el respaldo de mandos superiores y compañeros para la resolución de problemas que puedan presentarse en el ámbito laboral y extra laboral.

El acoso discriminatorio (8), cuando no se respeta la diversidad en cuanto género, nacionalidad, edad, etc., existiendo un trato diferenciado por esas condiciones, 9) acoso laboral o mobbing, consisten en el hostigamiento repetitivo hacia un individuo o grupo, 10) acoso sexual, en etapas tempranas se presenta en forma de insinuaciones o bromas no deseadas en esta índole, 11) adicción al trabajo, ocurre cuando a la persona se le hace difícil desconectarse de la actividad laboral y necesita estar haciendo más y más tareas, es una de las adicciones que socialmente suele ser bien aceptada sin tener en cuenta el daño que puede representar para quien padece esta condición, 12) condiciones del trabajo, son los aspectos ergonómicos, de higiene, ambiente físico incluyendo la seguridad, equipos de protección personal, etc., 13) doble presencia, cuando no hay un adecuado balance entre las responsabilidades del trabajo y la vida personal-familiar, 14) estabilidad laboral y emocional, corresponde a la incertidumbre por posibles despidos, así como falta de motivación para realzar el trabajo y 15) salud auto percibida, como la persona percibe su estado de salud mental y física.

El estudio de factores de riesgos psicosociales para un conglomerado específico como el personal contable, ha sido investigado en Colombia, donde se encontró altos niveles de burnout en un 59.4% de la muestra analizada (Loaiza y Peña, 2013). Mientras que en 2021 una investigación mostró que el 64.6%, reportó altos e intermedios niveles de burnout. Sólo un 35.4% reflejó un bajo nivel de este síndrome (Castañeda et al., 2021).

Si bien el estudio de los factores de riesgos psicosociales ofrece un panorama general de los aspectos favorables y desfavorables que derivan de la actividad laboral del personal, su alcance es limitado para identificar la presencia de una afectación como el síndrome burnout, que surge

justamente por una sostenida exposición a factores negativos de tipo psicosocial, de ahí la importancia de incorporar la variable burnout en la investigación (Beltrán et al., 2013).

La resiliencia ha sido considerada como variable para este estudio, debido a que de acuerdo con De Vera y Gambarte (2019), este constructo interviene como un factor protector o de prevención ante el estrés crónico, pues permiten al sujeto mantener un mayor equilibrio ante la presión, produciéndole percibirse con autocontrol para afrontar las dificultades.

La combinación de estos tres elementos, en primer lugar, los factores psicosociales, como una fuente general de posibles riesgos, luego el burnout, para conocer si aquellos factores desfavorables ya han producido consecuencias y finalmente la resiliencia, para explorar si está presente como un aspecto favorable para la autoprotección, se vuelven esenciales para tener una perspectiva más global de la percepción del conglomerado contable, no solo de lo negativo, sino también de los aspectos positivos como la resiliencia.

Burnout

Para Maslach y Jackson (1981), burnout tiene la categoría de síndrome producido por agotamiento a nivel emocional y que, a modo general, pero no de forma excluyente, se presenta en sujetos que realizan trabajos en atención a gran cantidad de personas. Es conocido también por la sensación de “estar quemado” y es entendido como una afectación originada desde el ambiente de trabajo, apareciendo como una reacción a la exposición recurrente a situaciones o elementos estresantes que afecta a la salud mental (García et al., 2023). Tiene tres dimensiones que son: 1) agotamiento emocional, donde el individuo percibe la posibilidad de ser incapaz de afrontar las circunstancias, 2) cinismo o despersonalización, dimensión en la cual el afectado hace un distanciamiento negativo a aquello que represente el trabajo, percibiéndose su trato hostil y 3) la ineficacia profesional, donde la persona podría percibir un estancamiento en su desarrollo en su carrera, o en otros casos, podría tener percepción de ineficacia para realizar su trabajo (Schaufeli et al., 2020).

Puede presentar síntomas: 1) psicosomáticos como dolores de cabeza, insomnio, etc., 2) emocionales tales como deseos de dejar el trabajo, depresión, etc., 3) conductuales como ausentismo laboral, baja productividad, entre otros (Apolinario et al., 2018).

Resiliencia

Grotberg (1997) propone que la resiliencia tiene que ver con la capacidad de un individuo para afrontar la adversidad, siendo posible su construcción y/o desarrollo, pero bajo este esquema, no sólo es suficiente resistir a las situaciones adversas, sino que considera además pueda vencerlas volviendo a su estado original, pero especialmente lograr convertir esa vivencia en una fortaleza o en otras palabras, lograr un aprendizaje que le facilite una mejor respuesta la próxima vez que se encuentre ante eventos similares. Santana (2019) agrega que es un proceso dinámico en el que confluyen varios aspectos y que ofrece oportunidad para adaptarse y evolucionar.

La resiliencia como proceso implica una interacción frecuente que podría variar con el tiempo, por lo tanto, no es rasgo de personalidad, sino una construcción, destacando que la adversidad es asumida como riesgo y relacionada comúnmente con situaciones negativas a las que el ser humano

puede verse expuesto. La adaptación positiva por otra parte está asociada a la competencia social y a un adecuado ajuste emocional y conductual ante la situación adversa. Al ser una capacidad, puede ser desarrollada por los individuos mediante prácticas concretas (Alves, 2016) o bien por influencia de otros sujetos referentes (Benítez-Corona y Barrón-Tirado, 2018). Es por ello que Delgado et al. (2021) la consideran como una competencia clave profesional.

Entorno legal del ejercicio de la profesión contable

Es importante conocer el entorno legal bajo el cual se desempeña la profesión contable en Ecuador, donde la legislación para su ejercer profesionalmente existe desde el 10 de noviembre de 1966, permitiendo que tanto contadores bachilleres como contadores públicos, puedan realizar la actividad de contaduría (Cantos, 2021). Existen instituciones encargadas de la protección de los derechos de quienes ejercen la contaduría, conforme a lo establecido en el artículo 47 de la ley de contadores. En la provincia del Guayas se encuentran dos instituciones amparadas en esta normativa, las cuales son: Colegio de Contadores del Guayas y del Ecuador – CCGE y el Colegio de Contadores Bachilleres y Públicos del Guayas CCBPG. Si bien, no existe obligatoriedad de afiliación a un colegio profesional para ejercer la actividad, el estar afiliado puede contribuir a que el contador acceda a protección legal y demás beneficios como actualización, que son de vital importancia para el ejercicio profesional, ya sea en relación de dependencia o como independiente.

La Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno – LORTI en su artículo 19, así como el 37 de su reglamento, establecen la obligatoriedad de las sociedades de llevar contabilidad, lo cual es consistente con el artículo 290 de la Ley de Compañías. Esto implica la necesidad de las sociedades, de contar con un contador autorizado para el efecto.

MATERIALES Y MÉTODOS

En esta investigación tuvo una medición transversal realizado entre finales de 2022 e inicios de 2023, utilizando el método cuantitativo descriptivo. Se obtuvieron datos numéricos de los factores de riesgos psicosociales, burnout y resiliencia. Para determinar la muestra se consultó el registro de la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, donde se observó la existencia de 56.475 sociedades activas en Guayas, que demandan tener al menos una persona contable debido a la obligatoriedad de llevar contabilidad según el artículo 19 de la Ley Orgánica de Régimen Tributario Interno (LORTI). Se aplicó la fórmula para poblaciones finitas de Morillas (2007), con nivel de confianza de 0.95, $z=1.96$, desviación estándar $\sigma = 0.5$ y error muestral $e=0.05$, con lo cual se determinó una muestra requerida de 382 participantes. Se invitó por correo electrónico a un total de 768 personas, de las cuales participaron voluntariamente 401, que realizan actividades contables en la provincia del Guayas-Ecuador. El 67.3% de la muestra corresponde a mujeres ($n = 270$) y el 32.7% a hombres ($n = 131$), con edades comprendidas entre 18 y 53 años. Del total de participantes, el 8.2% se encuentran en el rango de 18 a 24 años, el 27.2% tiene entre 25 y 34 años, el 31.7% se ubica entre 35 y 43 años, el 22.4% está entre 44 a 52 años, mientras que el 10.5% está en rango de 53 años en adelante. De los 401 encuestados, 288 ocupan cargos de liderazgo o jefaturas, mientras que 113 son asistentes. El 49.6% de la muestra son contadores públicos autorizados C.P.A., El 15.7% ingenieros comerciales, el 14.2% contadores bachilleres C.B.A. o su equivalente, el 10% otros profesionales tales como economistas, tecnólogos en contabilidad, entre otros. Un 10.5% corresponde a estudiantes

de carreras administrativas o contables que ya se encuentran vinculados en las actividades de contabilidad.

La técnica de muestreo utilizada fue no probabilística, por conveniencia, considerando que la participación para este estudio fue absolutamente voluntaria. Para la ubicación de los participantes se acudió a entidades como el Colegio de Contadores del Guayas y del Ecuador, la Universidad de Guayaquil, centros de capacitaciones contables, etc. Se difundió la encuesta teniendo como criterio para la selección 1) contadores que estén en ejercicio en un departamento contable, 2) personal que no siendo C.P.A. o C.B.A., estén desempeñando una labor contable, ya sea como asistente o jefe de área.

Para realizar la medición de las variables descritas se utilizó un macro instrumento conformado por: 1) Cuestionario de evaluación psicosocial en espacios laborales del MDT, 2) MBI-General Survey (Sánchez et al., 2020) para medición de burnout y 3) Escala reducida de resiliencia Connor-Davidson CD-RISC (Villanueva y Villar, 2022).

El instrumento del Ministerio del Trabajo de Ecuador MDT, ha tenido aplicación en más de 4000 empresas a nivel nacional, mostrando propiedades psicométricas robustas de validez y fiabilidad, contando un índice de alfa de Cronbach de 0.967 (Trabajo, M. D., 2018). Este cuestionario evalúa ocho dimensiones a través de 58 preguntas cuyas opciones de respuesta se encuentran en escala de Likert.

Burnout se midió con el instrumento MBI-General Survey. Este cuestionario está compuesto por 15 ítems con escalas tipo Likert con siete alternativas (0-Nunca a 6-Siempre/todos los días), que evalúan tres dimensiones: 1) agotamiento emocional (5 ítems, i.e., “Estoy emocionalmente agotado/a”), 2) cinismo o despersonalización (4 ítems, i.e., “He perdido entusiasmo...”), 3) ineficacia profesional (6 ítems). Tiene una alfa de Cronbach $>.70$ (Sánchez et al., 2020).

Resiliencia se evaluó mediante la escala de Connor-Davidson CD-RISC, que consta de 10 reactivos tipo Likert de cinco alternativas (0-En absoluto a 4-Casi siempre). Tiene una alfa de Cronbach de 0.904 (Villanueva y Villar, 2022).

El macro instrumento compuesto por 83 ítems resultantes de la unificación de los reactivos de los tres cuestionarios descritos previamente mostró un índice de fiabilidad de $\alpha:0.915$. Se realizó además un análisis factorial confirmatorio mediante la herramienta AMOS, cuyo modelo inicial (anexo 1) obtuvo un índice Root Mean Square Error of Approximation – RMSEA, de 0.051, que al ser menor o igual a 0.08 se considera aceptable. Mientras que el ratio Chi-cuadrado (χ^2)/gl, resultó en 2.03, valor que al ser menor que 3, se considera aceptable. Se obtuvo un valor de 0.9 para el indicador Comparative Fit Index CFI y al ser 0.9 el mínimo aceptable, se considera que existe un buen nivel de ajuste. El índice Standardized Root Mean Residual SRMR fue de 0.077, que al ser inferior a 0.08, se encuentra dentro de un rango aceptable. En cuanto al indicador Tucker-Lewis Index TLI, el resultado fue de 0.8 y al no alcanzar el mínimo de 0.9 para ser aceptable, se realizaron ajustes al modelo para mejorar este indicador.

Los ajustes realizados comprenden la incorporación de correlaciones a partir de los índices de modificación: e13-e14, de la dimensión liderazgo, e27-e28 recuperación, e61-e62, e61-e66, e63-e64,

resiliencia, e84-e85, e85-87, e86-87, e87-e88 de la dimensión de agotamiento, así como e91-e92, e93-e94, de la dimensión cinismo y e96-e97 de ineficacia profesional.

Luego de aplicar los ajustes se obtuvo un índice Root Mean Square Error of Approximation – RMSEA, de 0.048, que al ser menor o igual a 0.05 se considera satisfactorio. El ratio Chi-cuadrado (χ^2)/gl, cambió a 1.92, valor que al ser menor que 3, se considera aceptable. El índice Comparative Fit Index CFI fue de 0.9 por lo que se considera un nivel aceptable de ajuste. El índice Standardized Root Mean Residual SRMR fue de 0.075, que al ser inferior a 0.08, está dentro de los parámetros para ser aceptado. El indicador Tucker-Lewis Index TLI mejoró a 0.9 y al estar en ese rango se considera aceptable. Los índices se encuentran descritos en la Tabla 1.

Tabla 1

Indicadores de bondad de ajuste

No.	χ^2 /g.l	RMSEA	TLI	CFI	SRMR
Modelo 1	2.03	0.051	0.8	0.9	0.077
Modelo 2	1.92	0.048	0.9	0.9	0.075

El cuestionario fue anónimo y se administró a los participantes mediante la herramienta Google Forms y para la tabulación, procesamiento y análisis de datos utilizó Microsoft Excel y SPSS versión 29. El cuestionario requirió para el participante, un promedio de 20 minutos para ser diligenciado e incluyó una sección sociodemográfica con datos como: género, edad, profesión, sector, estado civil, etc.

RESULTADOS

Factores de riesgo psicosocial

Los resultados globales de los factores de riesgo psicosocial reflejan que el 64% de la muestra tiene riesgo de nivel bajo, es decir, que el impacto potencial es mínimo y no genera efectos nocivos a corto plazo. El 34% presenta un nivel medio de riesgo, lo cual tiene un impacto moderado con posibles efectos adversos a la salud en un mediano plazo, tales como manifestaciones fisiológicas, así como la aparición de enfermedades ocupacionales. El 2% presenta un riesgo alto, en cuyo caso la salud puede verse comprometida en un muy corto plazo. Estos resultados se pueden observar en la Tabla 2.

Tabla 2

Resultados de factores de riesgo psicosocial

Dimensión	Riesgo bajo	Riesgo medio	Riesgo alto	Total
1. Carga y ritmo de trabajo	57%	39%	4%	100%
2. Desarrollo de competencias	58%	37%	5%	100%
3. Liderazgo	61%	27%	12%	100%
4. Margen de acción y control	55%	38%	7%	100%
5. Organización del trabajo	72%	23%	5%	100%
6. Recuperación	45%	44%	11%	100%

7. Soporte y apoyo	50%	44%	6%	100%
8. Otros puntos importantes	71%	26%	3%	100%
8.1. Acoso discriminatorio	67%	31%	2%	100%
8.2 Acoso laboral	54%	31%	15%	100%
8.3 Acoso sexual	82%	14%	4%	100%
8.4 Adicción al trabajo	61%	36%	3%	100%
8.5 Condiciones de trabajo	56%	31%	13%	100%
8.6 Doble presencia (familiar-laboral)	56%	31%	13%	100%
8.7 Estabilidad laboral y emocional	66%	30%	4%	100%
8.8 Salud auto percibida	54%	34%	12%	100%
Evaluación global	64%	34%	2%	100%

De todos los factores evaluados, aquello que representan un alto y marcado riesgo psicosocial son: 1) acoso laboral, 2) doble presencia, 3) condiciones de trabajo, 4) salud auto percibida, 5) liderazgo y 6) recuperación. El personal contable que se encuentra en este rango necesita tomar conciencia y actuar de manera inmediata para mitigar el impacto de las consecuencias que pueden tener en ellos, los comportamientos asociados a estas dimensiones desfavorables. Para una comprensión más adecuada, se detallan las características de los riesgos altos.

El acoso laboral o mobbing, tuvo una puntuación de 54% en riesgo bajo, 31% en riesgo medio y 15% en riesgo alto. Esto implica que quienes están en el rango de medio y alto, perciben en su lugar de trabajo situaciones como hostigamiento intencional, presentándose comúnmente en forma de un trato inadecuado, faltas de respeto, persecución para la entrega de alguna información, conflictos estresantes, rumores mal intencionados, entre otras situaciones. Si bien la mayoría representa un bajo riesgo, hay espacios laborales donde no se prioriza el buen trato hacia los trabajadores.

La doble presencia en los aspectos laborales y familiares, obtuvo un 56% de riesgo bajo, 39% riesgo medio y 9% en riesgo alto, lo que implica que quienes se encuentran en el rango de medio y alto, perciben que no hay un equilibrio entre las relaciones con la familia y el trabajo, debido a que, por las responsabilidades del trabajo, en ocasiones se pueden afectar las relaciones familiares, en especial cuando se tiene que cumplir un rol de atención en el hogar.

Condiciones de trabajo tiene que ver con la percepción de seguridad, ergonomía, higiene en su lugar de trabajo, etc. Un 44% (31% de riesgo medio y 13% de riesgo alto), identifica dificultades en estos ámbitos y ello afecta de alguna manera al desempeño de su labor. En el caso de seguridad, si bien en esta dimensión se refiere por ejemplo a contar con elementos como equipos de protección personal (EPP), también se considera que el trabajo pueda realizarse en un ambiente seguro. Siendo así, esta percepción podría estar influenciada por el aumento del nivel de inseguridad en la provincia del Guayas y del país en general, por lo cual es importante profundizar en futuras investigaciones, acerca de las incidencias de la inseguridad en el desempeño de trabajadores, especialmente en aquellos lugares que han sido sujetos a extorsión o bien donde hayan sufrido atentados.

La salud auto percibida refleja que un 46% (34% de riesgo medio y 12% de riesgo alto), identifica que sí ha tenido alguna afectación en su salud física o mental debido a su trabajo. Estas afectaciones son, por ejemplo, dolores de cabeza, de estómago, tensión muscular, etc. Un 54% de riesgo medio, percibe que su actividad laboral no ha afectado a su salud.

Recuperación está asociada con el tiempo para descanso y restablecimiento de energía luego de jornadas de esfuerzo mental vinculado con el trabajo, incluyendo recreación, distracción, vacaciones, etc. En ese sentido, el 44% presentó un riesgo medio y un 11% riesgo alto, debido a que

el personal contable desarrolla jornadas prolongadas de trabajo con el fin de cumplir con la entrega de información, puede incluso exceder a la jornada normal de labores, haciendo que pospongan frecuentemente el goce de sus vacaciones anuales. Un 45% se encuentra en el rango de riesgo bajo, es decir, mantienen un nivel adecuado de recuperación para reincorporarse a sus actividades.

La dimensión de liderazgo corresponde a cómo perciben la retroalimentación que reciben de sus jefes y/o clientes, la colaboración y apoyo de los superiores para implementar cambios, así como para el logro de los objetivos empresariales. Un 39% (12% de riesgo alto y 27% medio) identifica que hay oportunidades de mejora en el liderazgo de sus jefes, lo cual facilitaría considerablemente sus actividades. Un 61% presenta un bajo riesgo en este aspecto.

Las dimensiones con resultados más favorables se encuentran la organización del trabajo con 72% de riesgo bajo y 14% medio, lo cual implica que el personal contable adecúa sus actividades a un tiempo razonable de ejecución, utiliza mecanismos adecuados de comunicación, accionando la tecnología de manera favorable. El 5% (riesgo alto) encuentra dificultades al momento de organizar el trabajo, pues no se ajustan las demandas cualitativas y cuantitativas que se requieren para realizar la actividad contable. Las dimensiones de acoso sexual y discriminatorio se encuentran con riesgo medio, en un 82% y 66%, respectivamente. Esto quiere decir que, en acoso sexual, el 82% del personal contable encuestado reporta no haber sido víctima de insinuaciones sexuales no deseadas que vayan en detrimento a su integridad física y psicológica. Mientras que, en acoso discriminatorio, el 67% percibe no haber sido discriminado por su etnia, edad, estereotipos estéticos y demás condiciones de diversidad sociocultural. Por otra parte, un 5% se encuentra en el rango de riesgo alto en acoso sexual, lo cual implica que podrían estar atravesando situaciones en la que se vea afectada.

Si bien es un porcentaje menor, es importante tomar acciones de erradicación de la violencia y demás formas de acoso dentro de las organizaciones, implementando políticas en todos los niveles jerárquicos y definiendo un protocolo de actuación para que así quienes estén afectados puedan reportar con confianza y sin temor a represalias.

Burnout

Existe burnout en un 5% del personal contable encuestado, tal como se muestra en la Tabla 3. Esto implica que el nivel de estrés crónico está o ha estado presente de manera sostenida al menos seis meses en los individuos que están experimentando el síndrome. Mientras que un 46% presenta un nivel medio, encontrándose expuestos a niveles de estrés que, en caso de no tener un afrontamiento adecuado, podrían en el corto o mediano plazo transitar a situación de alto burnout. Un 49% se encuentra en un rango bajo. Este último segmento no se ha visto tan afectado por el estrés crónico o bien lo puede gestionar de una manera funcional.

Tabla 3

Nivel de burnout

Nivel de burnout	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Alto	20	5	5
Medio	185	46	51
Bajo	196	49	100

Resiliencia

La Tabla 4 muestra resultados de resiliencia, la cual, aunque no es un factor de riesgo psicosocial como tal, sino una capacidad que permite afrontar adversidades y salir fortalecido de ellas, se consideró importante evaluarla para identificar en qué proporción el personal contable cuenta con este recurso personal. Es así como el 46.38% se encuentra en alto nivel, un 40.40% medio y un 13.22% bajo. Contar con este recurso podría influir en que el síndrome burnout no se desarrolle totalmente en la mayoría del personal contable, lo cual se podría abordar en posteriores investigaciones.

Tabla 4

Nivel de resiliencia

Nivel de resiliencia	Frecuencias	% del Total	% Acumulado
Alto	186	46.38	46.38
Medio	162	40.40	86.78
Bajo	53	13.22	100.00

Relaciones entre variables

En la Tabla 5 se puede evidenciar una correlación negativa significativa entre los factores de riesgo psicosocial y burnout, la cual implicaría que en la medida que estos factores sean percibidos como más favorables (mejores ambientes y condiciones de trabajo, etc.), se reduce el nivel de burnout y cuando esto no es así, es decir, cuando los factores de riesgo psicosocial pasan a un umbral dañino, entonces el nivel de burnout aumenta.

Tabla 5.

Relación entre variables burnout-factores de riesgo psicosocial-resiliencia

		Resiliencia	Factores_de_riesgo_psicosocial	Burnout
Resiliencia	Correlación de Pearson	1	.241**	-.096
	Sig. (bilateral)		.000	.055
	N	401	401	401
Factores_de_riesgo_psicosocial	Correlación de Pearson	.241**	1	-.357**
	Sig. (bilateral)	.000		.000
	N	401	401	401
Burnout	Correlación de Pearson	-.096	-.357**	1
	Sig. (bilateral)	.055	.000	
	N	401	401	401

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Nota: **. Correlación es significativa en el nivel 0.01

Para una mejor comprensión de los efectos de los factores psicosociales que tienen un potencial peligro (riesgo), se ha delimitado el análisis de tres de los factores que tienen mayor impacto negativo y son: acoso laboral, salud auto percibida y recuperación. De acuerdo con los resultados, estos factores tienen una fuerte correlación negativa significativa con burnout, es decir, que mientras menos favorables sean, mayor será el nivel de burnout. En otras palabras, cuando existe reiterativo hostigamiento, trato no adecuado (acoso laboral), o el empleado no goza habitualmente de sus vacaciones (recuperación), empieza a notar respuestas fisiológicas como agotamiento, malestar, etc. (salud auto percibida), que, en caso de no mitigarse a tiempo, facilitarían la aparición de burnout en el mediano o corto plazo. Estas relaciones se observan en la Tabla 6.

Tabla 6.

Acoso laboral, salud percibida, recuperación y su relación con burnout

		Burnout
Burnout	Correlación de Pearson	1
	Sig. (bilateral)	
	N	401
RAcosolaboral	Correlación de Pearson	-.308**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	401
RSaludpercibida	Correlación de Pearson	-.336**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	401
RRecuperacion	Correlación de Pearson	-.320**
	Sig. (bilateral)	.000
	N	401

Nota: **. Correlación es significativa en el nivel 0.01

La resiliencia presenta una correlación positiva significativa moderada con la variable factores de riesgo psicosocial, es decir que, cuanto más está desarrollado este recurso (resiliencia) en la persona, puede incidir en que los factores de riesgo sean percibidos de manera más favorable y en consecuencia, los efectos hacia la salud física y mental del trabajador, no sean nocivos.

Aunque en términos generales la correlación de la resiliencia con el burnout no es significativa, al observar su relación con las dimensiones específicas de dicho constructo, se identifica la presencia de una correlación significativa fuerte con la dimensión de ineficacia profesional, esto denota que, a un mayor nivel de resiliencia, la percepción de ineficacia será menor. En otras palabras, cuanto mayor nivel de resiliencia tiene la persona, tiende a percibirse más eficaz para resolver las situaciones que su labor profesional demande. Además, existen relaciones significativas moderadas entre la resiliencia y algunos factores de riesgos psicosociales, como el liderazgo, desarrollo de competencias, adicción al trabajo, recuperación, salud percibida, doble presencia y estabilidad, tal como se observa en la Tabla 7.

Tabla 7.

Relación entre resiliencia y otras dimensiones o factores de riesgo psicosocial

		Resiliencia	Ineficacia	Desarrollo de competencias	Liderazgo	Adicción al trabajo	Recuperación	Salud percibida	Estabilidad laboral y emocional	Doble presencia
Resiliencia	Pearson Correlation	1	-.426**	.201**	.226**	.257**	.196**	.239**	.200**	.200**
	Sig. (2-tailed)		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000

Nota: **. Correlación es significativa en el nivel 0.01

DISCUSIÓN

En Ecuador existe escasa bibliografía sobre factores de riesgo psicosocial en personal contable, lo cual hace que los resultados de este estudio no puedan contrastarse con investigaciones comparables nacionales. Por ello se han tomado como referencia investigaciones de la región, con un contexto cultural parecido para que haya algún grado de comparabilidad. Siendo así, se identificó que los resultados obtenidos del 5% de presencia de burnout en nivel alto y el 46% de riesgo medio, difieren con Castañeda et al. (2021), que en su investigación sobre nivel de burnout en 65 contadores públicos de Colombia, encontró que un 35.2% de su muestra obtuvo un nivel bajo del síndrome, mientras que el 64.6% estuvo en niveles medio y alto. Sin embargo, los indicadores obtenidos del 51% (5% de nivel alto y 46% medio) y 49% en nivel bajo, son más consistentes con la investigación de Loaiza y Pérez (2012), que en una muestra de 872 contadores públicos colombianos encontraron niveles medios y altos de burnout en el 59.4%, mientras que el nivel bajo alcanzó el 40.3%. Se considera que el tamaño de la muestra influye en la variabilidad de los resultados.

Los resultados de este estudio muestran que en su mayoría, la población conformada por personal contable, está expuesta a niveles medios y altos de estrés crónico, encontrándose que un 51% de la muestra estudiada presentó un nivel medio-alto de Burnout, lo cual al ser consistente con resultados en Colombia, podría entenderse que los estresores y las condiciones en las cuales se desenvuelven estos profesionales son similares y por tanto, hay oportunidades para la mejora para ajustar el perfil de salida en la formación del profesional contable.

CONCLUSIÓN

Como se observó en la sección anterior, la actividad contable está expuesta a una serie de factores de riesgos psicosociales que han sido evaluados en el presente estudio, por lo cual es importante que aquellos aspectos que resultaron favorables como acoso discriminatorio, acoso sexual, organización del trabajo, entre otros, se mantengan en niveles bajos, con el fin de evitar una escalada de malestar en el desarrollo de las actividades contables en sus entornos laborales. Sin embargo, en dimensiones como acoso laboral, recuperación, doble presencia y salud auto percibida, hay riesgo medio y alto, por lo cual es menester que el profesional contable tome conciencia sobre la existencia de estos factores y la incidencia en su bienestar bio psicosocial a mediano o largo plazo, para de ese modo tomar precauciones a la hora de llevar a cabo su trabajo. Si bien el ejercicio contable no es actividad de tanto desgaste como la atención en el ámbito de la salud, sí se han identificado niveles de burnout intermedio y alto, por lo que es imprescindible proveer a los trabajadores de esta rama, una serie de recursos personales como la gestión emocional, resiliencia, gestión de conflictos etc., para un afrontamiento adecuado de situaciones a las que pueden estar expuestos por su profesión.

Contar con grupos de apoyo profesional y de los jefes, es un elemento clave para mitigar la incertidumbre a la hora de la aplicación de nuevas normativas. Esto en conjunto con una constante capacitación, le dotará de autoeficacia al trabajador, lo cual incidirá en su óptimo desempeño profesional.

En relación con la recuperación, es importante que el personal contable desarrolle el hábito de tomar vacaciones de manera frecuente, de participar en actividades recreativas y en general de combinar su diario vivir con la práctica de una actividad física frecuente, como medida preventiva o para afrontar el estrés.

Se ha identificado que el personal contable tiene niveles altos de resiliencia, lo cual es muy favorable. Sin embargo, dadas las limitaciones del presente estudio en cuanto a las dimensiones específicas del constructo de resiliencia, se sugiere la realización de futuras investigaciones que profundicen sobre cada una de sus dimensiones y posibles relaciones causales, así como otros factores que caractericen a estos profesionales, ya que los hallazgos podrían ser de utilidad y transferencia para otros grupos de trabajadores, tomando como referencia las mejores prácticas y conductas resilientes de los contadores, como una forma de desarrollo personal y afrontamiento de dificultades.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alves, F. J. (2016). El modelo burnout-engagement en enfermeros: El factor protector de la resiliencia. El modelo burnout-engagement en enfermeros, 1-60. https://gredos.usal.es/bitstream/handle/10366/128297/DPETP_FariasAlvesJ_Resiliencia.pdf?sequence=1.
- Apolinario, O., Bravo, A., Alvarado, M. (2018). Stress laboral. Revista Universidad de Guayaquil. 126(1), 30-52. DOI: <https://doi.org/10.53591/rug.v126i1.689>.
- Arreaga, G., Carriel, Y., Muñiz, G., Rebolledo, D. (2023). Percepción de Enfermería sobre la carga laboral y el crecimiento profesional. Revista Universidad de Guayaquil. 137 (2), pp.: 64-75. DOI: <https://doi.org/10.53591/rug.v137i2.2067>.
- Beltrán, C. A., González, J. L. L., y Salas, J. H. B. (2013). Factores psicosociales y síndrome de burnout en trabajadores de la industria de la transformación de la masa, Tepic, México. Revista colombiana de psiquiatría, 42(2), 167-172. [https://doi.org/10.1016/S0034-7450\(13\)70003-9](https://doi.org/10.1016/S0034-7450(13)70003-9).
- Benavides, F. G., Delclós, J., y Serra, C. (2018). Estado de bienestar y salud pública: el papel de la salud laboral. Gaceta Sanitaria, 32, 377-380. <https://doi.org/10.1016/j.gaceta.2017.07.007>.
- Benítez-Corona, L., & Barrón-Tirado, M. C. (2018). Análisis cualitativo de resiliencia en estudiantes de posgrado. Revista Electrónica Educare, 22(1), 125-145. doi: <http://dx.doi.org/10.15359/ree.22-1.7>.
- Cantos Lucas, P. A. (2021). Evaluación y propuesta de intervención en riesgos psicosociales en contadores en ejercicio, en la ciudad de Guayaquil, Ecuador. https://repositori.uji.es/xmlui/bitstream/handle/10234/196369/TFM_2021_Cantos%20Lucas_Pablo%20Antonio.pdf?sequence=1.
- 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: Investigación y Reflexión, 29(1), 127-149. <https://doi.org/10.18359/rfce.5259>.

- Bilbao, J. P. & Nogareda, C. (2012). NTP 926: Factores psicosociales: metodología de evaluación. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. España. <https://www.insst.es/documents/94886/326879/926w.pdf/cdecdbd91-70e8-4cac-b353-9ea39340e699>.
- Delgado, B., Flores, J., Segarra, H., Meza, J. (2021). Resiliencia: competencia profesional del administrador de empresa, *Revista Universidad de Guayaquil*. 132(1), 1-9. DOI: <https://doi.org/10.53591/rug.v132i1.1350>.
- De Vera García, M. I. V., & Gambarte, M. I. G. (2019). Burnout y factores de resiliencia en docentes de educación secundaria. *International Journal of Sociology of Education*, 8(2), 127-152.
- Elizalde, L. (2019). Perfil profesional del contador público. *593 Digital Publisher CEIT*, 4(5), 208-216. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7144050>.
- García, A. M. R. R., Sánchez, M. Á. B., Morales, J. L. L., Portero, A. I. P., Alegría, C. A. G., Puga, J. L., & Moya-Faz, F. J. (2023). Factores psicosociales de riesgo y burnout en policías: un análisis de redes. *Anales de Psicología/Annals of Psychology*, 39(3), 478-486. <https://doi.org/10.6018/analesps.522361>.
- García Izquierdo, A. L. (2020). Intervención psicosocial para una prevención de riesgos laborales inclusiva. <https://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/handle/10651/67271/Intervenci%C3%B3n%20psicosocial%20para%20una%20prevenci%C3%B3n.pdf?sequence=3>.
- Grotberg, E. H. (1997). The International Resilience Research Project. <https://files.eric.ed.gov/fulltext/ED417861.pdf>.
- Guixa Mora, J. (2016). Gestión de la prevención de riesgos laborales. Legislación: seguridad y salud laboral. ESIC.
- Lara, J., Gómez, A., & Peñafiel, Á. (2018). Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial. Quito: Ministerio del Trabajo de Ecuador.
- Loaiza, E., & Peña, A. E. (2013). Niveles de estrés y síndrome de Burnout en contadores públicos colombianos. *Actualidad contable FACES*, 16(26), 27-44. <https://www.redalyc.org/pdf/257/25728399003.pdf>.
- 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. *Revista En-contexto/ISSN: 2346-3279*, (2), 147-164. Recuperado de <https://ojs.tdea.edu.co/index.php/encontexto/article/view/140/125>.
- Llewellyn E. van Zyk, Bryan J. Dik, Stewart I. Donaldson, Jeff J. Klibert, Zelda di Blasi, Jessica van Wingerden & Marisa Salanova (2023). Positive organisational psychology 2.0: Embracing the technological revolution. *The Journal of Positive Psychology*. DOI: 10.1080/17439760.2023.2257640.
- Meliá, J. L., Nogareda, C., Lahera, M., Duro, A., Peiró, J. M., Salanova, M., & Gracia, D. (2006). Principios comunes para la evaluación de los riesgos psicosociales en la empresa. *Perspectivas de intervención en riesgos psicosociales. Evaluación de riesgos*, 13-36.
- Morillas, A. (2007). Muestreo en poblaciones finitas. Obtenido de <http://webpersonal.uma.es/~>

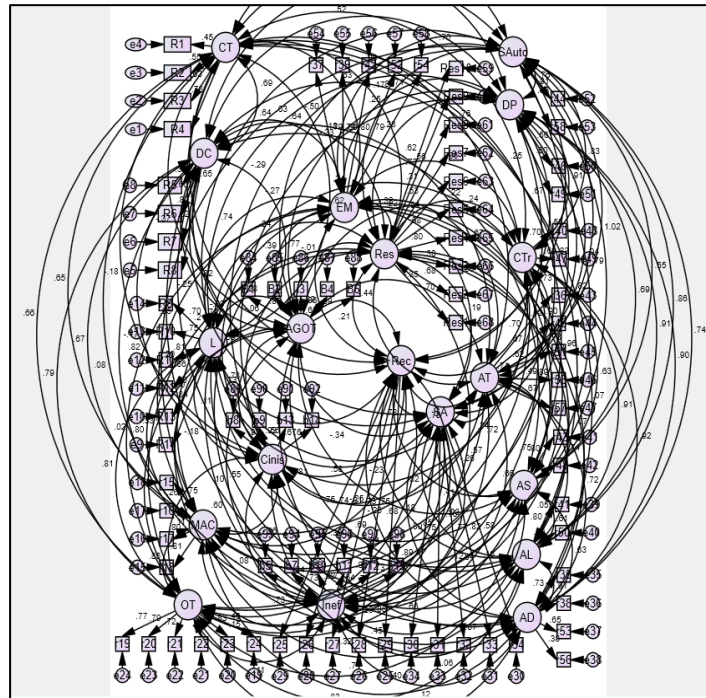
morillas/muestreo. pdf, 1-30.

- Maslach, C., y Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of organizational behavior*, 2(2), 99-113. <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/pdf/10.1002/job.4030020205>.
- Ramírez, T., Rebolledo, D., García, M., Quijije, R. (2023). Factores que inciden en la salud de docentes de enfermería de la Universidad de Guayaquil. *Revista Universidad de Guayaquil*. 137 (2), pp.: 14-22. DOI: <https://doi.org/10.53591/rug.v137i2.1916>.
- Sánchez, F. J. O., García, A. J., & Soto, C. M. (2020). Validez del Maslach Burnout Inventory General Survey en conductores informales del transporte urbano en México. *Revista ConCiencia*, 5(2), 70-89. <https://doi.org/10.32654/CONCIENCIAEPG EPG.5-2.5>.
- Santana Valencia, E. V. (2019). La construcción de la resiliencia familiar en la experiencia de la discapacidad: una posibilidad para generar procesos inclusivos. *Sinéctica*, (53), 0-0.
- Salanova, M., Llorens, S., y Martínez, I. M. (2016). Aportaciones desde la Psicología Organizacional Positiva para desarrollar organizaciones saludables y resilientes. <http://hdl.handle.net/10234/164266>.
- Schaufeli, W. B., Desart, S., & De Witte, H. (2020). Burnout Assessment Tool (BAT)—development, validity, and reliability. *International journal of environmental research and public health*, 17(24), 9495. <https://www.wilmarschaufeli.nl/publications/Schaufeli/595.pdf>
- Trabajo, M. D. (2018). Guía para la aplicación del cuestionario de evaluación de riesgo psicosocial. Quito, Ecuador. <https://www.trabajo.gob.ec/wp-content/uploads/2012/10/GU%C3%8DA-PARA-LA-APLICACI%C3%93N-DEL-CUESTIONARIO-DE-EVALUACI%C3%93N-DE-RIESGO-PSICOSOCIAL.pdf?x42051>.
- Villanueva Villalva, B. M., & Villar Garcia, J. M. (2022). Evidencias psicométricas de la Escala de Resiliencia Connor Davidson (CD-RISC 10) en adultos afectados por COVID-19, Lima Norte 2021. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83521>.

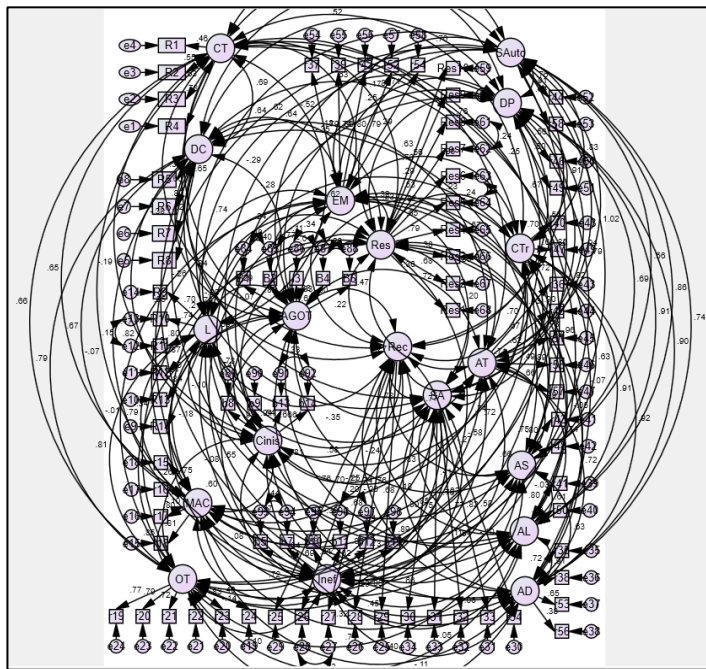
ANEXOS

Anexo 1. Modelos en AMOS

Modelo 1: 19 factores



Modelo 2: 19 factores ajustado



CONFLICTOS DE INTERESES

Los autores no refieren conflictos de intereses.