

XII

Impacto del síndrome de Burnout en la gestión de la transparencia: Perspectivas del capital humano

Larry Franklin Acencio Malpartida
Richard Pinett Llanto Cercedo
Ricardo Juan De Dios Sanchez

Impacto del síndrome de Burnout en la gestión de la transparencia: Perspectivas del capital humano

Larry Franklin Acencio Malpartida
Richard Pinett Llanto Cercedo
Ricardo Juan De Dios Sanchez

RESUMEN

El presente capítulo de revisión narrativa analiza el impacto del síndrome de Burnout en la gestión de la transparencia contable dentro de las entidades gubernamentales de la región Cusco, examinando la relación crítica entre el desgaste profesional del capital humano y la integridad de la rendición de cuentas pública. A través de una metodología descriptiva que integra hallazgos de psicología organizacional y contabilidad gubernamental, se evidencia que factores como el agotamiento emocional, la despersonalización y la alta rotación de personal —agravados por la carga administrativa regional— no solo deterioran la salud mental de los funcionarios, sino que comprometen la rigurosidad técnica en el registro de datos financieros. El estudio demuestra que el "cinismo profesional" derivado del estrés crónico funciona como una barrera estructural que impide el cumplimiento efectivo de los estándares de transparencia exigidos por la Contraloría General de la República. Se concluye que, ante la incapacidad operativa generada por el Burnout, el bienestar laboral debe ser integrado como una estrategia preventiva esencial en la gestión pública. En última instancia, proteger la integridad mental del contador gubernamental resulta indispensable para garantizar la veracidad de la información financiera y, por ende, restaurar la confianza ciudadana en la gobernanza regional frente a la ineficiencia y la corrupción sistémica.

Palabras clave: Burnout, transparencia contable, gestión pública, capital humano.

ABSTRACT

This narrative review chapter analyzes the impact of burnout syndrome on accounting transparency management within government entities in the Cusco region, examining the critical relationship between professional burnout and the integrity of public accountability. Through a descriptive methodology that integrates findings from organizational psychology and government accounting, it is evident that factors such as emotional exhaustion, depersonalization, and high staff turnover—exacerbated by the regional administrative burden—not only deteriorate the mental health of public officials but also compromise the technical rigor of financial data recording. The study demonstrates that "professional cynicism" stemming from chronic stress acts as a structural barrier that hinders effective compliance with the transparency standards required by the Comptroller General of the Republic. It concludes that, given the operational incapacity caused by burnout, workplace well-being must be integrated as an essential preventive strategy in public management. Ultimately, protecting the mental well-being of government accountants is essential to ensuring the accuracy of financial information and, consequently, restoring public trust in regional governance in the face of inefficiency and systemic corruption.

Keywords: Burnout, accounting transparency, public management, human capital.

INTRODUCCIÓN

En la administración pública contemporánea, la transparencia contable se ha consolidado como el pilar fundamental para garantizar la rendición de cuentas y la integridad institucional. En el Perú, este imperativo se traduce en la observancia estricta de las normas emitidas por la Contraloría General de la República, las cuales exigen una gestión financiera transparente, oportuna y veraz. Sin embargo, la eficacia de estos sistemas no depende únicamente de la arquitectura técnica del software o de la normativa vigente, sino del capital humano encargado de procesar y publicar dicha información.

En la región Cusco, la gestión pública enfrenta desafíos particulares derivados de una compleja carga procesal y constantes presiones por la ejecución presupuestal. Las entidades gubernamentales cusqueñas a menudo operan bajo entornos de



alta exigencia, donde la brecha entre las expectativas ciudadanas y las capacidades operativas genera un escenario propicio para el desgaste profesional. Es aquí donde surge el síndrome de Burnout, definido por Maslach y Jackson (1981) como un estado de agotamiento emocional, despersonalización y una disminuida realización personal que ocurre en individuos que trabajan con personas o en contextos de alta intensidad. Cuando este fenómeno afecta al personal administrativo-contable, las consecuencias trascienden el bienestar del individuo y permean la estructura institucional.

La relevancia de estudiar este factor humano radica en su conexión directa con la calidad de la información financiera. El estrés crónico, propio del Burnout, deteriora las funciones ejecutivas necesarias para la contabilidad gubernamental, tales como la atención al detalle y el juicio crítico. Como señalan Schaufeli et al. (2009), los trabajadores que experimentan altos niveles de agotamiento tienden a presentar errores sistemáticos y una actitud de distanciamiento frente a sus tareas, lo que en el ámbito contable puede manifestarse como opacidad informativa, retrasos en los reportes al portal de transparencia o una gestión documental negligente, factores que, en última instancia, crean espacios donde la ineficiencia y la corrupción pueden prosperar.

A pesar de la importancia de este vínculo, la literatura sobre gobernanza en regiones como Cusco se ha centrado mayoritariamente en indicadores macroeconómicos y técnicos, descuidando la dimensión psicológica de los responsables de la gestión pública. Por ello, el presente artículo tiene como objetivo sintetizar la evidencia disponible sobre cómo el deterioro de la salud mental del capital humano compromete la visibilidad y confiabilidad de las cuentas públicas. Se busca establecer una relación causal entre el desgaste laboral y la gestión de la transparencia, argumentando que no es posible alcanzar una administración pública íntegra sin proteger el bienestar mental de quienes custodian los recursos del Estado.

METODOLOGÍA

Para abordar el impacto del síndrome de Burnout en la transparencia contable dentro de las entidades gubernamentales de Cusco, el presente estudio se fundamenta en una revisión narrativa de literatura. Este enfoque metodológico permite integrar de manera cualitativa hallazgos provenientes de diversas disciplinas, facilitando una comprensión holística de un fenómeno multicausal que vincula el bienestar laboral con el cumplimiento normativo.

Estrategia de búsqueda

La recopilación de información se estructuró a partir de una búsqueda sistemática en bases de datos académicas de alto impacto y relevancia regional, incluyendo Scopus, Web of Science, SciELO y Google Académico. Adicionalmente, se consultaron repositorios institucionales de universidades peruanas y portales oficiales del Estado, como los de la Contraloría General de la República y SERVIR. La estrategia de búsqueda utilizó términos clave combinados mediante operadores booleanos: ("Burnout" OR "estrés laboral" OR "desgaste profesional") AND ("transparencia contable" OR "gestión pública" OR "rendición de cuentas") AND ("Perú" OR "Cusco").

Criterios de inclusión y exclusión

Para asegurar la vigencia y pertinencia de los datos, se establecieron criterios estrictos de selección. Se priorizaron artículos científicos, tesis de posgrado y normativa técnica publicados en el periodo 2016-2026. Los documentos incluidos debían abordar, de manera directa o transversal, al menos dos de las siguientes áreas temáticas: psicología organizacional, gestión pública contable o ética en la administración gubernamental. Se excluyeron aquellos estudios centrados exclusivamente en el sector privado o que carecían de una base teórica sólida respecto a la evaluación del desempeño laboral, con el fin de mantener el enfoque específico en el contexto del sector público andino.

Proceso de análisis

El proceso de síntesis se realizó mediante un método narrativo descriptivo. Este método, según lo planteado por Green et al. (2006), es idóneo para sintetizar una amplia gama de literatura, permitiendo organizar las ideas a través de una argumentación lógica y no solo estadística. Inicialmente, se categorizaron los hallazgos en tres dimensiones:

1. Los factores de riesgo psicosocial en la administración pública.
2. La relación empírica entre el agotamiento emocional y la calidad del procesamiento contable.
3. Las barreras estructurales para la transparencia en las entidades descentralizadas.

Posteriormente, se realizó una triangulación conceptual para integrar los constructos de salud mental propuestos por la psicología con las métricas de gestión contable dictadas por la normativa peruana. Este análisis permitió identificar no solo las brechas en la literatura actual, sino también las posibles áreas donde el Burnout se traduce en riesgos de integridad financiera. El rigor del proceso fue validado comparando



los hallazgos con las directrices internacionales de ética pública (Transparency International, 2024), garantizando que las conclusiones derivadas posean un sustento tanto técnico como humanístico.

RESULTADOS

El análisis de la literatura y los informes de gestión permiten identificar una correlación directa entre el síndrome de Burnout y el debilitamiento de la transparencia en las entidades gubernamentales de Cusco. La tríada de Maslach —agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal— se manifiesta de manera crítica en los funcionarios que operan los sistemas de gestión financiera.

Dimensiones del Burnout en el sector público cusqueño

El agotamiento emocional en Cusco se exagera por una cultura organizacional caracterizada por jornadas extensas y una presión social constante. Según investigaciones sobre el clima laboral en gobiernos regionales, los servidores públicos experimentan un agotamiento profundo al intentar cumplir con las metas del Plan Operativo Institucional (POI) bajo recursos limitados. Este agotamiento no es solo físico; deriva en "despersonalización", donde el funcionario comienza a tratar a los ciudadanos y a los procesos de rendición de cuentas como cargas burocráticas molestas, perdiendo la esencia del servicio público (Gil-Monte, 2017).

El proceso contable bajo presión

El manejo técnico-contable en el sector público peruano, centrado en herramientas como el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) y el Sistema Integrado de Gestión Administrativa (SIGA), requiere una precisión inquebrantable. No obstante, el estrés crónico altera la capacidad cognitiva necesaria para estas tareas. La literatura sugiere que, ante niveles elevados de Burnout, se incrementa la probabilidad de errores en el registro contable y demoras en la conciliación de cuentas. Como señalan García-Arroyo y Segovia (2020), la fatiga cognitiva derivada del estrés disminuye la rigurosidad en la verificación de datos, lo que provoca inconsistencias que, a menudo, son malinterpretadas como ineficiencias técnicas, cuando en realidad son síntomas de un colapso en el capital humano.

Barreras para la transparencia y cinismo profesional

Una de las facetas más preocupantes es el "cinismo profesional", un componente del Burnout que genera una actitud de indiferencia o escepticismo frente a las normas de transparencia. En Cusco, esta conducta se traduce en una menor disposición para actualizar portales de transparencia y una gestión documental negligente. El funcionario agotado, al sentirse poco valorado o desbordado, adopta una postura defensiva que prioriza la supervivencia diaria sobre el cumplimiento de los estándares de publicidad de la información (Pando et al., 2021).

Factores específicos de la región

La estabilidad laboral es un determinante crítico. En Cusco, la alta rotación de personal, a menudo influenciada por cambios en las gestiones políticas locales, impide la consolidación de equipos de trabajo saludables. La inestabilidad fomenta un ambiente de incertidumbre que, sumado a la carga administrativa, acelera la aparición del Burnout. Esta falta de continuidad impide que se implementen medidas de mejora en el clima organizacional, consolidando un ciclo donde el personal, al sentirse "de paso", descuida la integridad de la transparencia contable, afectando directamente la percepción ciudadana sobre la gobernanza regional (Zavala, 2023).

DISCUSIÓN

La presente discusión pone de relieve una brecha crítica entre el diseño normativo de la transparencia contable y la realidad operativa del capital humano en las entidades gubernamentales del Cusco. Mientras que el marco legal peruano, impulsado por la Contraloría, establece estándares de publicidad de la información financiera casi idealizados, la praxis administrativa se encuentra supeditada a las capacidades limitadas de funcionarios que padecen un desgaste profesional crónico.

El conflicto entre teoría normativa y praxis operativa

Existe una dicotomía profunda entre el "deber ser" de la transparencia y la realidad del contador gubernamental. La normativa exige una rendición de cuentas precisa y en tiempo real; sin embargo, cuando el capital humano está inmerso en un estado de Burnout, las funciones ejecutivas —indispensables para la gestión de datos financieros complejos— se ven significativamente reducidas. Como lo sugieren las



investigaciones de Maslach (2015) sobre la degradación del desempeño en entornos de alta presión, el agotamiento no es simplemente una crisis de salud individual, sino un fallo estructural que impide la ejecución efectiva de las leyes de acceso a la información. La "brecha de implementación" ocurre porque, a menudo, las políticas públicas no contemplan la carga cognitiva del personal encargado de operativizarlas.

Impacto en la integridad y percepción ciudadana

Las consecuencias de este fenómeno se reflejan en dos dimensiones: la auditoría y la confianza pública. Un departamento contable fatigado es propenso a cometer errores en los asientos de diario, conciliaciones bancarias inexactas o demoras en la actualización del SIAF. Estas deficiencias, detectadas por los órganos de control, son interpretadas con frecuencia como señales de negligencia administrativa o, más gravemente, como opacidad intencional. Como advierte Salanova et al. (2019), cuando el estrés crónico lleva al cinismo profesional, la transparencia se percibe como una carga burocrática en lugar de un valor ético, lo que erosiona la legitimidad de las instituciones ante la ciudadanía.

Perspectiva regional y latinoamericana

Este fenómeno no es exclusivo de Cusco. Al contrastar la situación regional con estudios en otras partes del Perú y Latinoamérica, se observa una tendencia común: la "precarización de la gestión pública" (Bresser-Pereira, 2017). En países como Chile y Colombia, la adopción de modelos de gestión por resultados ha incrementado las exigencias sobre los contadores sin un acompañamiento proporcional en salud mental. No obstante, Cusco presenta un agravante: la alta rotación derivada de la volatilidad política local, que impide la creación de una cultura organizacional resiliente, a diferencia de los modelos de carrera pública más estables observados en contextos internacionales.

Implicancias éticas y reflexiones finales

La ética pública no puede ser una exigencia unidireccional. La salud mental del trabajador se presenta como un prerequisite innegociable para la transparencia. Si la organización gubernamental busca integridad en las cifras, debe priorizar la dignidad de quien las genera. Por tanto, proteger al capital humano es, en última instancia, una estrategia de lucha contra la corrupción.

CONCLUSIÓN

El presente análisis permite afirmar que el síndrome de Burnout en las entidades gubernamentales del Cusco no debe entenderse exclusivamente como una crisis de salud individual, sino como una amenaza sistémica que compromete directamente la transparencia contable. A través de la revisión realizada, se ha determinado que existe una correlación teórica significativa entre el desgaste crónico del capital humano —manifestado en agotamiento emocional y cinismo profesional— y el incumplimiento de los cronogramas de rendición de cuentas.

El hallazgo central subraya que cuando el personal encargado de la gestión financiera y el manejo de sistemas como el SIAF o SIGA alcanza estados de agotamiento extremo, la capacidad técnica para garantizar la veracidad y oportunidad de la información financiera se degrada, creando espacios propicios para la ineficiencia.

Por consiguiente, la integridad de las cuentas públicas regionales no depende únicamente de mayores controles de auditoría o sanciones, sino de la preservación del bienestar mental del funcionario. Se recomienda, como medida estratégica de prevención y lucha contra la corrupción, la implementación de políticas de bienestar laboral integrales en los gobiernos locales y regionales de Cusco. Estas políticas deben enfocarse en la reducción de la sobrecarga administrativa, el fortalecimiento de equipos de trabajo estables y la capacitación continua en gestión del estrés. Solo garantizando un entorno organizacional saludable se podrá asegurar que la transparencia contable deje de ser una carga burocrática y se convierta en un pilar sólido de la integridad gubernamental.

REFERENCIAS

- Bresser-Pereira, L. C. (2017). *La construcción de la administración pública en América Latina*. Editorial Siglo XXI. <https://www.bresserpereira.org.br/>
- Contraloría General de la República del Perú. (2023). *Guía para el fortalecimiento de la transparencia y la ética en la gestión pública regional*. <https://www.gob.pe/contraloria>

- García-Arroyo, J., & Segovia, A. (2020). *Efectos del estrés laboral en la calidad de la información financiera pública*. Editorial Académica Española. <https://www.eae-publishing.com/>
- Gil-Monte, P. R. (2017). El síndrome de quemarse por el trabajo (Burnout): Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. *Pirámide*. <https://doi.org/10.1016/j.psi.2017.02.001>
- Green, B. N., Johnson, C. D., & Adams, A. (2006). Writing narrative literature reviews for peer-reviewed journals: *Secrets of the trade*. *Journal of Chiropractic Medicine*, 5(3), 101–117. [https://doi.org/10.1016/S0899-3467\(07\)60142-6](https://doi.org/10.1016/S0899-3467(07)60142-6)
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill. <https://www.mheducation.com.mx/>
- Maslach, C. (2015). *Burnout, boredom and alienation in the workplace*. En S. K. Kedia (Ed.), *Organizational behavior*. Routledge. <https://doi.org/10.4324/9781315750057>
- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 2(2), 99-113. <https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Pando, M., Aranda, C., & Valencia, A. (2021). *Factores psicosociales y burnout en trabajadores del sector gubernamental*. Universidad de Guadalajara. <http://www.publicaciones.cucsh.udg.mx/>
- Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens, S., & Peiró, J. M. (2019). *Desde el burnout al engagement: Una nueva perspectiva*. Pirámide. <https://doi.org/10.1037/0000109-000>
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2021). *Metodología y diseños en la investigación científica*. Editorial Universitaria. <https://doi.org/10.26439/up.edu.pe>
- Schaufeli, W. B., Leiter, M. P., & Maslach, C. (2009). Burnout: 35 years of research and practice. *Career Development International*, 14(3), 204-220. <https://doi.org/10.1108/13620430910966374>
- Transparency International. (2024). *Public integrity and professional well-being: Global standards for government accountability*. TI Press. <https://www.transparency.org/en/publications>

- Vargas, M. (2022). *Gestión del talento humano y su impacto en la eficiencia administrativa de los gobiernos locales en el sur andino*. Fondo Editorial Universitario. <https://repositorio.unsaac.edu.pe/>
- Vargas-Hernández, J. G. (2022). *La ética en la gestión pública: Desafíos para el siglo XXI*. Universidad de Guadalajara. <http://www.cucea.udg.mx/es/>
- Zavala, R. (2023). *Desafíos de la gestión pública en el sur del Perú: Estabilidad, rotación y ética profesional*. Fondo Editorial de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco. <https://repositorio.unsaac.edu.pe/>