

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y
FINANCIERAS
CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



INFLUENCIA DEL SÍNDROME DE BURNOUT EN EL
PRESENTISMO DE LA SECRETARIA MUNICIPAL DE
DESARROLLO ECONÓMICO

Tesis de grado presentada para la obtención del grado de Licenciatura en Administración
de Empresas
Mención: Gerencia Pública

POR: JERZON ZEGARRA FIGUEREDO

TUTOR: HUMBERTO ENRIQUE ROSSO MORALES, PhD

LA PAZ – BOLIVIA, 2022

DEDICATORIAS

Dedico esta tesis a:

Mis padres, Jacinta Figueredo (+), Aurelio Zegarra, por las enseñanzas fundamentales para comprender las ironías de la vida, y enseñarme que la perseverancia en el estudio y la búsqueda de conocimiento me harán más grande.

A mis hermanas Rosmery y Deysi Zegarra Figueredo, por su fortaleza y apoyo incondicional desde siempre, y con mayor ímpetu en las circunstancias difíciles que se afronta en el transcurso de nuestros días.

Todos mis logros son para ellos, lo mejor que Dios me ha dado.

“Nadie tiene éxito sin esfuerzo. Aquellos que tienen éxito se lo deben a la perseverancia”.

Rammana Maharshi (Venkataraman Iyer)

AGRADECIMIENTOS

Primeramente, quiero agradecer a Dios ya que es él quien me permite levantarme cada día y me cubre con su manto en esta maravillosa vida que ha planeado para mí.

Mis agradecimientos al Licenciado Humberto Rosso Morales, un gran docente y profesional que guía a los estudiantes de nuestra prestigiosa Carrera de Administración de Empresas, e inspira a explotar el potencial interior y descubrir nuestras mayores cualidades.

Agradecer gentilmente a la Licenciada Marisol Irene Pérez Mollinedo, valiosa autoridad directiva que brinda soluciones propicias y efectivas ante las inquietudes de los estudiantes.

Mi entera gratitud a la institución Aldeas Infantiles SOS y mi enorme familia, por su invaluable apoyo durante mi niñez y adolescencia, permitiéndome crear enormes lazos de amistad con principios y valores de vida.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

INTRODUCCIÓN	1
ASPECTOS GENERALES.....	3
1.1. Justificación y Aportes.....	3
1.1.1. Justificación Teórica.....	4
1.1.2. Justificación Práctica.....	5
1.2. Situación Problemática.....	5
1.3. Problema Científico	10
1.4. Hipótesis.....	11
1.4.1. Variables.....	11
1.4.1.1. Variable Independiente.....	11
1.4.1.2. Variable Dependiente	11
1.4.1.3. Variable Moderante.....	11
1.4.2. Operacionalización de Variables	11
1.5. Objeto de Estudio	15
1.6. Alcances o Campos de Acción de la Investigación.....	15
1.6.1. Alcance Geográfico	15
1.6.2. Alcance Temático.....	15
1.6.3. Alcance Temporal	15
1.7. Objetivos de la Investigación.....	15
1.7.1. Objetivo General.....	16
1.7.2. Objetivos Específicos	16
DESARROLLO ESTRUCTURAL TEÓRICO DE LA TESIS.....	17
2.1. El Estrés.....	17
2.2. Síndrome de Burnout.....	18
2.2.1. Fases del Síndrome de Burnout	19
2.2.2. Diferencias Entre el Estrés y Burnout	20
2.3. El Presentismo (laboral).....	22
2.3.1. El Presentismo (laboral) y el Absentismo	23
2.3.2. Causas del Presentismo	23
2.3.3. El Stanford Presenteeism Scale (SPS-6)	25
2.4. Contexto Referencial.....	26

2.4.1.	El Municipio de Nuestra Señora de La Paz	27
2.4.2.	El Gobierno Autónomo Municipal de La Paz	27
2.4.3.	La Secretaría Municipal de Desarrollo Económico (SMDE).....	29
2.5.	Estudios Previos del Objeto de Estudio	30
2.6.	Diagnóstico del Problema.....	33
DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN		36
3.1.	Tipos de Intervención	36
3.1.2.	Enfoque de Investigación	37
3.1.3.	Método de Investigación	37
3.2.	Universo o Población de Estudio	38
3.3.	Determinación del Tamaño y Diseño de la Muestra	39
3.3.1.	Determinación de la Muestra	39
3.3.2.	Muestreo Probabilístico Aleatorio Simple Estratificado.....	40
3.4.	Selección de Métodos, Técnicas e Instrumentos de Relevamiento de Información.....	41
3.4.1.	Fuentes de Información.....	42
3.6.2.	Alfa de Cronbach.....	45
RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN		49
4.1.	Resultados y discusión de la Investigación	49
4.2.	Sección Administrativa Financiera (SAF).....	54
4.3.	Dirección de Mercados y Comercio en Vías Públicas (DMCVP)	60
4.4.	Dirección de Competitividad y Emprendimiento (DCE).....	66
4.5.	Dirección de Actividades Económicas y Gestión de Inversiones (DAEGI).....	72
4.6.	Intendencia Municipal (IM).....	78
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		98
5.1.	Conclusiones	98
5.2.	Recomendaciones	100
BIBLIOGRAFÍA.....		103
CRONOGRAMA.....		106

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1.....	7
Ilustración 2.....	30
Ilustración 3.....	44
Ilustración 4.....	45
Ilustración 5.....	46
Ilustración 6.....	49
Ilustración 7.....	52
Ilustración 8.....	52
Ilustración 9.....	53
Ilustración 10.....	54
Ilustración 11.....	55
Ilustración 12.....	56
Ilustración 13.....	57
Ilustración 14.....	58
Ilustración 15.....	59
Ilustración 16.....	60
Ilustración 17.....	61
Ilustración 18.....	62
Ilustración 19.....	63
Ilustración 20.....	64
Ilustración 21.....	65
Ilustración 22.....	66
Ilustración 23.....	67
Ilustración 24.....	68
Ilustración 25.....	69
Ilustración 26.....	70
Ilustración 27.....	71

Ilustración 28.....	72
Ilustración 29.....	73
Ilustración 30.....	74
Ilustración 31.....	75
Ilustración 32.....	76
Ilustración 33.....	77
Ilustración 34.....	78
Ilustración 35.....	79
Ilustración 36.....	80
Ilustración 37.....	81
Ilustración 38.....	82
Ilustración 39.....	83
Ilustración 40.....	84
Ilustración 41.....	86
Ilustración 42.....	88
Ilustración 43.....	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	8
Tabla 2	10
Tabla 3	12
Tabla 4	20
Tabla 5	21
Tabla 6	34
Tabla 7	38
Tabla 8	40
Tabla 9	41
Tabla 10	90
Tabla 11	95

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	TEST DEL PRESENTISMO (SPS-6)
Anexo 2	TEST DEL SÍNDROME DE BURNOUT (MBI)
Anexo 3	ÍTEM 1 DEL TEST DE PRESENTISMO (SPS-6)
Anexo 4	ÍTEM 1 DEL TEST DE PRESENTISMO (SPS-6)
Anexo 5	ÍTEM 1 DEL TEST DE PRESENTISMO (SPS-6)
Anexo 6	ÍTEM 1 DEL TEST DE PRESENTISMO (SPS-6)
Anexo 7	ÍTEM 1 DEL TEST DE PRESENTISMO (SPS-6)
Anexo 8	ÍTEM 1 DEL TEST DE PRESENTISMO (SPS-6)
Anexo 9	RESPUESTA A LA SOLICITUD PRESENTADA EN DGRH DEL GAMLP DE FECHA 12 DE OCTUBRE DE 2021

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo estudiar el impacto del Síndrome de Burnout en la percepción del Presentismo en los trabajadores municipales de las dependencias de la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico (SMDE) del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (GAMLPA).

Se evaluó la percepción del personal municipal y su comportamiento; así también aplicando los test establecidos del Maslach Burnout Inventory (MBI) que corresponde al Síndrome de Burnout y del Stanford Presenteeism Scale (SPS-6) que concierne el Presentismo, se realizó evaluación y determinación del grado de relación entre ambas variables, con la finalidad de determinar el grado de correlación entre ambas.

Se observó que la mayoría de los trabajadores municipales de las cinco dependencias de la secretaria municipal, perciben niveles importantes de Presentismo causado por el Síndrome de Burnout, siendo visibles las consecuencias en diferentes aspectos de la cotidianidad, afectando las áreas del agotamiento emocional, despersonalización o deshumanización, realización personal y el cuidado de la salud personal.

Las conclusiones perceptibles en los trabajadores municipales reflejan la existencia de: desinterés de las emociones expresada en cansancio, desgaste y fatiga, sean física o psíquica; formas de cinismo y actitudes negativas, expresadas en emociones frías donde el trabajador se siente más irritable y pierde gradualmente la motivación hacia el trabajo; la existencia de una autoevaluación negativa, donde el trabajador se siente descontento, desmotivado e insatisfecho con el mismo. Se recomienda la aplicación de políticas institucionales y evaluaciones periódicas para prevención y fortalecimiento del capital humano.

Este trabajo de investigación adopta, de este modo una praxis cual - cuantitativa, un alcance exploratorio y causal.

Finalmente, este estudio pretende ser un aporte a la carrera de Administración de Empresas y al Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, y cualquier otra que pretenda implementar esta nueva modalidad de graduación por proyectos multidisciplinarios y/o colectivos.

Palabras clave: Síndrome de Burnout; Presentismo.

INTRODUCCIÓN

La presente investigación está elaborada con la finalidad de generar conocimiento administrativo sobre la influencia del Síndrome de Burnout en el Presentismo percibido en la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico (SMDE) del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (GAMLP), motivado por el malestar expresado por los trabajadores municipales de las dependencias que tienen actividades extraordinarias de acuerdo a la naturaleza de sus funciones.

El Síndrome de Burnout como respuesta al estrés laboral prolongado, es un tema que muchas instituciones públicas de la región latinoamericana empezaron a darle valor, debido a los importantes cambios que se generan en diferentes áreas en que afectan al entorno de las personas. De la misma manera, existen algunas instituciones que designan a dependencias específicas para realizar evaluaciones periódicas al respecto.

Así también, el Presentismo (laboral) que se genera en las unidades de trabajo, ocasiona diferentes malestares en la salud que tienden a empeorar de acuerdo al estilo de vida de los trabajadores, sin embargo, existe un desconocimiento generalizado al respecto.

Por ese motivo, es importante realizar una investigación para poder determinar el tipo de relación existente entre el Síndrome de Burnout y el Presentismo. Para ello, la presente investigación ha sido estructurada en los siguientes capítulos:

En el primer capítulo se hace referencia a los contenidos generales que incluyen los antecedentes, la justificación teórica y práctica, situación problemática, problema científico, el objeto de estudio, la hipótesis, las variables, la operacionalización de variables, el alcance o campo de acción de la

investigación y los objetivos de la investigación.

En el segundo capítulo se contempla el contenido del desarrollo estructural teórico de la tesis, donde se plantean referencias conceptuales por medio de teorías y definiciones del Síndrome de Burnout y del Presentismo, asimismo se presenta el contexto referencial con algunos estudios previos a nivel nacional y del extranjero, así como el objeto de estudio y, por último, el diagnóstico del problema.

En el tercer capítulo se describe el diseño metodológico, indicando el tipo de investigación, el universo o población de estudio, la determinación del tamaño y diseño de la muestra, la selección de los métodos y las técnicas de investigación a utilizar, el relevamiento de la información y el procesamiento de datos correspondiente.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados y discusión de la investigación, realizando el análisis de correlación entre variables y subvariables, así mismo la interpretación de los resultados obtenidos, relacionándolos con valores característicos y complementarios de los trabajadores municipales.

En el quinto capítulo se describen las conclusiones y recomendaciones de la investigación, se representan esencialmente los resultados obtenidos y la aportación de estos en el ámbito de estudio.

CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. Justificación y Aportes

El Síndrome de Burnout y el Presentismo son conceptos que tienen una importante relación en el ámbito laboral respecto a los trabajadores, por lo que es importante conocer el grado de relación entre ambas variables.

El Síndrome de Burnout es una enfermedad profesional asociada al estrés laboral, que en el año 2000 fue declarado por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como uno de los factores de riesgo laboral que afecta a los trabajadores, capaz de influenciar en la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida de los trabajadores.

La psicóloga Corina Montilla indica que: son algunas señales de que la persona está padeciendo el Síndrome de Burnout o de que una persona está quemada por el estrés. “La verdad es que a veces la persona no se da cuenta de que lo tiene. Ese es el peligro. Entra en un estado de robotización, de mecanización. Trabaja como un zombie. No hay vida funcional fuera de la situación laboral, porque en la casa también está mal. Todas sus otras áreas de vida se ven afectadas”. El rendimiento de estas personas también se ve afectado. Se cometen más errores y a veces la respuesta es el aislamiento o las reacciones impulsivas por la acumulación de la tensión, explica la profesional. (El Deber, 20 de septiembre de 2018).

Un artículo de Infobae (2013) señala que: según investigadores y revistas científicas, los signos más frecuentes del Síndrome son: 1) despersonalización (o deshumanización): insensibilidad, impaciencia, cinismo o actitudes negativas hacia los necesitados de ayuda. 2) Agotamiento emocional: bajada en recursos emocionales. 3) Síntomas físicos: cansancio, agotamiento. 4) Baja auto valía: evaluación personal negativa, baja autoestima, sensación de

mediocridad profesional. 5) Expresiones mentales: agotamiento, fracaso, vacío, impotencia. 6) Nerviosismo, baja concentración, baja tolerancia a la frustración, rasgos persecutorios. 7) Expresiones físicas: dolores de cabeza, alteraciones gástricas, insomnio, taquicardias. 8) Expresiones conductuales: pueden presentar conductas adictivas o evitativas (café, drogas, ausentismo laboral, tabaquismo, bajo rendimiento, distanciamiento, etcétera). (Página Siete, 2017).

El término Presentismo deriva del término en inglés “*presenteeism*”. Se trata de un neologismo para designar un fenómeno que, a diferencia del absentismo, consiste en que los empleados a pesar de encontrarse enfermos o con alguna lesión que los obligarían a ausentarse y coger la baja por enfermedad, se presentan a trabajar (Aronsson, 2000; Dew, 2005).

En el año 2004 el prestigioso *Harvard Business Review* informaba que, en Estados Unidos, las pérdidas anuales estimadas por Presentismo superaban los 150 billones de dólares al año, costo que en términos reales sería mayor que el originado por los trabajadores enfermos que permanecen en sus casas (Hemp, 2004).

Es por eso que el Síndrome de Burnout puede influenciar en el Presentismo percibido por los trabajadores la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico (SMDE) dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (GAMLPA).

1.1.1. Justificación Teórica

La investigación tiene como propósito central conocer qué es lo que ocurre con el Presentismo y cómo se ve afectado por el Síndrome de Burnout.

Para Hans Selye, quizá la autoridad más destacada en el concepto de estrés, lo describe como “la tasa de desgaste ocasionada por la vida”.

En tanto que el Presentismo dejó de considerarse solo como la relación entre enfermedad-productividad y comenzó a relacionarse a comportamientos donde el trabajador se encontraba físicamente en su trabajo, pero no mentalmente debido tanto a factores biológicos como psicológicos (Salazar, 2011).

En este contexto, con la investigación se pretende, a través del uso de las herramientas de las ciencias administrativas, generar conocimiento específico que aporte a la gestión municipal en el ámbito de estas importantes temáticas; así mismo, se podrá apreciar el grado de relación existente entre el Síndrome de Burnout y el Presentismo en la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico y sus efectos en el desempeño de los funcionarios y el desempeño institucional.

1.1.2. Justificación Práctica

Con la presente investigación se ha generado información respecto a la presencia del Síndrome de Burnout y el Presentismo en la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico, la cual servirá para realizar sugerencias en el GAML P a través de la Dirección de Gestión de Recursos Humanos.

Tomando en cuenta que realizadas las consultas sobre ambas variables en la Dirección de Gestión de Recursos Humanos (DGRH) del GAML P, se recibió como respuesta que no existen estudios específicos ni actuales respecto al estudio de ambas variables.

1.2. Situación Problemática

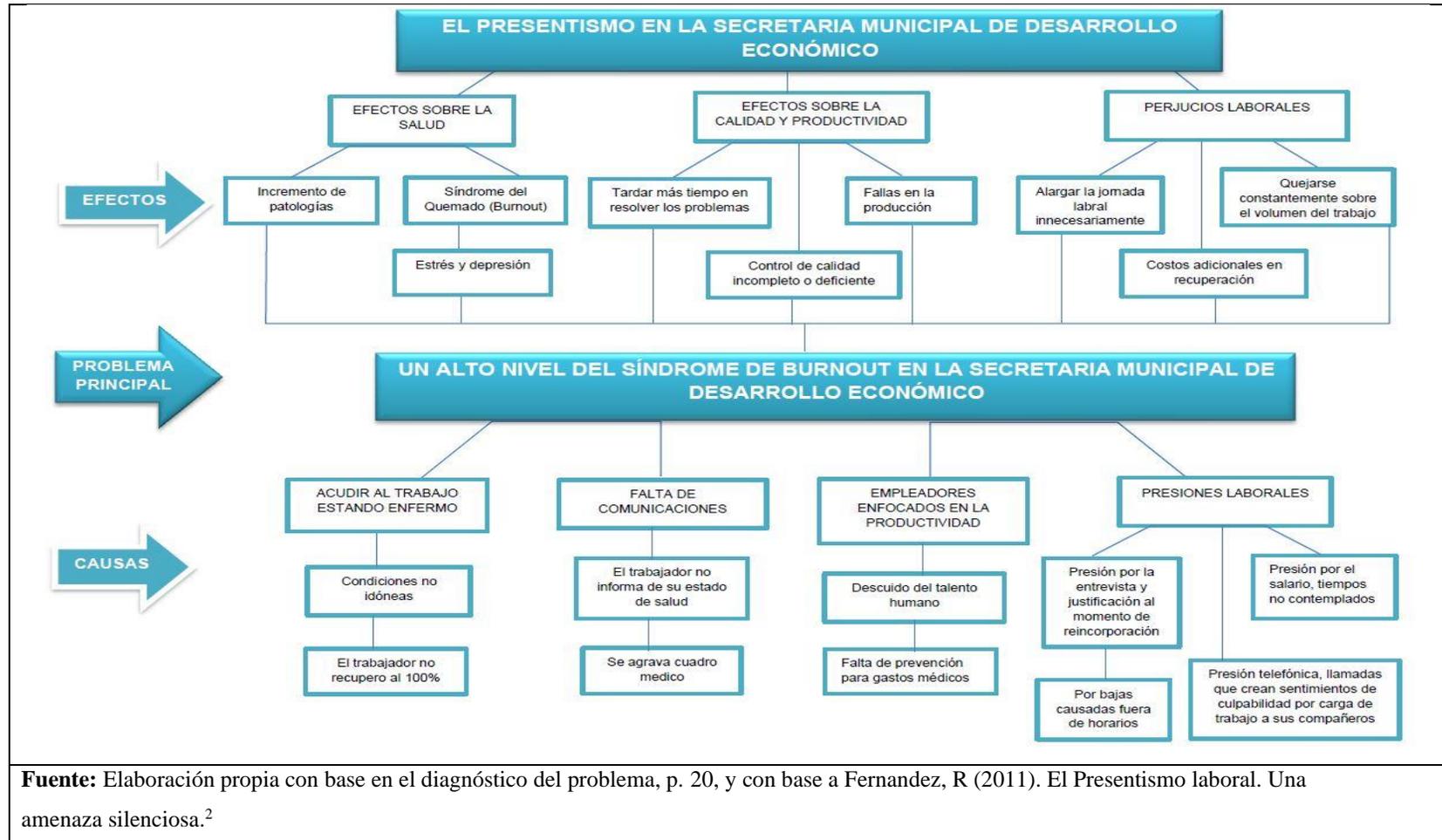
Mediante un árbol de problemas se identifica la situación problemática respecto al nivel de:

- Síndrome de Burnout, estudiado y aplicado mediante el Maslach Burnout Inventory (MBI).

- Presentismo¹, estudiado y aplicado mediante la Stanford Presenteeism Scale (SPS-6).

¹ Se hizo una aplicación exploratoria, aplicada a los trabajadores de la SMDE, de forma aleatoria, considerando los niveles jerárquicos.

Ilustración 1. Árbol de problemas



² Recuperado de Ficha Técnica de Gestión Práctica de Riesgos Laborales, n° 83, junio 2011.

Mediante la elaboración del árbol de problemas, se identifica la existencia del Presentismo en los trabajadores de la SMDE.

Se solicitó información general acerca de la investigación a la Dirección de Gestión de Recursos Humanos³ (DGRH) pero no se obtuvo buenos resultados, de igual manera, se realizó una entrevista a la Lic. Norah Salas Loayza – Técnico Administrativo de la Dirección de Gestión de Recursos Humanos del GAMLP en fecha 25 de octubre de 2021, obteniéndose la siguiente información:

Tabla 1. Entrevista en la Dirección de Gestión de Recursos Humanos

<p>¿Cuál es la cantidad promedio de trabajadores municipales durante las gestiones 2019, 2020 y 2021?</p> <ul style="list-style-type: none">- Aproximadamente 7000 trabajadores municipales.
<p>¿Cuántas bajas médicas hubo en las gestiones 2019, 2020 y 2021?</p> <ul style="list-style-type: none">- Durante la gestión 2019, hubo aproximadamente 1470 bajas médicas (que equivale al 21%).- Durante la gestión 2020, hubo aproximadamente 3640 bajas médicas (que equivale al 52%).- Durante la gestión 2021 hasta el mes de setiembre, hubo aproximadamente 1750 bajas médicas (que equivale a un 25%).
<p>¿Cuántos asistieron enfermos?</p> <ul style="list-style-type: none">- No existen esos datos
<p>¿Cuántos fallecieron por complicaciones del COVID-19?</p> <ul style="list-style-type: none">- Durante la gestión 2020 fallecieron 23 trabajadores municipales (que equivale a un 0.29 % aproximadamente).

³ Se presentó una nota en fecha 12 de octubre de 2021, solicitando la información sugerida para complementar los efectos producidos por el Presentismo; sin embargo, de manera verbal se obtuvo respuesta de que dicha información es confidencial y que se evaluará la solicitud. Asimismo, se emitirá la nota de respuesta correspondiente. (Anexo 9)

- Durante la gestión 2021 hasta el mes de septiembre, fallecieron 9 trabajadores municipales (que equivale a un 0.13 % aproximadamente).

¿Cuántos trabajadores tuvieron baja médica por causa del COVID-19?

- Durante la gestión 2020 hubo aproximadamente 2800 bajas médicas por COVID-19 (que equivale a un 40 % de los trabajadores).
- Durante la gestión 2021 hasta el mes de septiembre, hubo aproximadamente 1260 bajas médicas por COVID-19 (que equivale a un 18 % de los trabajadores).

¿Cuántos trabajadores tuvieron baja médica por diagnósticos ajenos al COVID-19?

- Durante la gestión 2019, hubo aproximadamente 1470 bajas médicas ajenas al COVID-19 (que equivale al 21%).
- Durante la gestión 2020, hubo aproximadamente 840 bajas médicas ajenas al COVID-19 (que equivale al 12 %).
- Durante la gestión 2021 hasta el mes de septiembre, hubo aproximadamente 490 bajas médicas ajenas al COVID-19 (que equivale a un 7 %).

¿Cuáles son los planes de sucesión?

- No existen planes de sucesión para las áreas técnicas operativas, solo se reemplaza con otro personal en caso de ser de área de atención en plataformas ciudadanas o se suspende la atención. En casos de ser jefaturas, direcciones o secretarías, se realizan designaciones interinas.

¿Existen cargas de trabajo? ¿Qué acciones se toman para evitarla?

- Actualmente existe una carga de trabajo en varios puestos, durante los meses de junio, julio, agosto y septiembre, hubo reducción de personal en los niveles de jefaturas, técnicos, administrativos y otros, debido a la finalización de contratos principalmente, se estima que hubo una reducción del 30% (que equivale al 2100 trabajadores) aproximadamente con relación al personal con que se inició la gestión 2021 en el ejecutivo municipal, lo que generó una carga de trabajo adicional para los trabajadores que permanecen en las distintas unidades (teniendo contratos hasta el 31 de diciembre) con respecto a la atención de los tramites o solicitudes que los ciudadanos realizan regularmente.
- Los motivos que ocasionan recorte de personal al no realizar contrataciones o nuevas contrataciones responden al déficit financiero por el que actualmente atraviesa el GAML, según fuentes oficiales.

Fuente: Elaboración propia.

Índice de Rotación de Personal

En la entrevista con la Lic. Norah Salas Loayza - Técnico Administrativo de la Dirección de Gestión de Recursos Humanos en fecha 8 de octubre de 2021, se obtuvo información respecto a la rotación del personal en general (comprendida rotación de personal voluntaria, involuntaria, externa o interna), la cual es la siguiente:

**Tabla 2: Índice de rotación de personal
(Voluntaria, involuntaria, externa o interna)**

GESTIÓN	% APROX. DE TRABAJADORES	N° APROX. DE TRABAJADORES
2019	7 %	460
2020	3 %	210
2021 (hasta el mes de septiembre)	29 %	2030

Fuente: Elaboración propia con base en entrevista con personal de Dirección de Gestión de Recursos Humanos.

Es importante considerar y complementar que cuando existe un cambio de gestión en el ejecutivo municipal, los índices de rotación suelen ser muy altos debido al cambio de autoridades. Así también, debido al déficit presupuestario señalado por fuentes oficiales y a la finalización de varios contratos desde el mes de junio hasta septiembre, casi no se hicieron recontrataciones salvo casos excepcionales.

1.3. Problema Científico

¿Cómo influye el Síndrome de Burnout en el Presentismo percibido por los trabajadores municipales de la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico?

1.4. Hipótesis

El Síndrome de Burnout genera un elevado Presentismo en los trabajadores municipales de la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz.

1.4.1. Variables

1.4.1.1. Variable Independiente

- El Síndrome de Burnout.

1.4.1.2. Variable Dependiente

- El Presentismo.

1.4.1.3. Variable Moderante.

- Secretaría Municipal de Desarrollo Económico (SMDE) del GAMPLP.

1.4.2. Operacionalización de Variables

En la siguiente tabla se muestra la operacionalización de las variables:

Tabla 3. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN	ELEMENTOS O SUBVARIABLES	INDICADORES O UNIDADES DE MEDIDA	TÉCNICAS A UTILIZAR	FUENTE DE VERIFICACIÓN
Presentismo	A diferencia del absentismo consiste en que los empleados a pesar de encontrarse enfermos o con alguna lesión que los obligarían a ausentarse y coger la baja por enfermedad, se presentan a trabajar (Aronsson, 2000; Dew, 2005)	El Stanford Presenteeism Scale (SPS-6) se destaca por evaluar exclusivamente el Presentismo. Este instrumento busca conocer la relación entre el Presentismo, problemas de salud y la productividad entre los trabajadores, está compuesto por seis ítems, en una escala tipo Likert. Se establece la presencia o ausencia del Presentismo específicamente.	Stanford Presenteeism Scale (SPS-6) Presencia ✓ Nivel Alto: De 23 a 30 puntos. ✓ Nivel Medio: De 15 a 22 puntos. ✓ Nivel Bajo: De 7 a 14 puntos. El puntaje obtenido por la suma de las puntuaciones de los ítems puede variar de siete a treinta.	Stanford Presenteeism Scale (SPS-6) Rangos de medida de escala para determinar la presencia o ausencia del Presentismo. ✓ Yo discuerdo totalmente = 1 ✓ Yo discuerdo parcialmente = 2 ✓ No concuerdo ni discuerdo = 3 ✓ Yo concuerdo parcialmente = 4 ✓ Yo concuerdo totalmente + 5	Encuesta (Aplicada a 165 trabajadores municipales de acuerdo a la muestra establecida)
			Stanford Presenteeism Scale (SPS-6) Ausencia ✓ 6 puntos. El puntaje obtenido por la suma de las puntuaciones de los ítems es de seis.		
	"Síndrome resultante de un		Maslach Burnout Inventory (MBI)	Maslach Burnout Inventory (MBI)	

Síndrome de Burnout	estado prolongado de Estrés laboral que afecta a personas cuya profesión implica una relación con otros, en la cual la ayuda y el apoyo ante los problemas del otro es el eje central del trabajo. (Martínez y Guerra 1997:32)	Agotamiento emocional	<p>Aplicación de 9 ítems (1,2,3,6,8,13,14,16,20)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nivel Bajo: De 0 a 18 puntos. ✓ Nivel Medio: De 19 a 36 puntos. ✓ Nivel Alto: De 37 a 54 puntos. <p>El puntaje obtenido por la suma de las puntuaciones de los ítems puede variar de cero a cincuenta y cuatro.</p> <p>Ausencia</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 0 puntos. <p>El puntaje obtenido es cero.</p>	<p>Rangos de medida de escala para determinar el nivel bajo, medio y alto del Síndrome de Burnout.</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nunca = 0 ✓ Pocas veces al año o menos = 1 ✓ Una vez al mes o menos = 2 ✓ Pocas veces al mes = 3 ✓ Una vez a la semana = 4 ✓ Pocas veces a la semana = 5 ✓ Todos los días = 6 	Encuesta (Aplicada a 165 trabajadores municipales de acuerdo a la muestra establecida)
	Se aplicará el Maslach Burnout Inventory (MBI), que contiene tres subvariables con	Despersonalización	<p>Maslach Burnout Inventory (MBI)</p> <p>Aplicación de 5 ítems (5,10,11,15,22)</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ Nivel Bajo: De 0 a 10 puntos. ✓ Nivel Medio: De 11 a 20 puntos. ✓ Nivel Alto: De 21 a 30 puntos. 		

	sus respectivos indicadores.		<p>El puntaje obtenido por la suma de las puntuaciones de los ítems puede variar de cero a treinta.</p> <p>Ausencia</p> <p>✓ 0 puntos.</p> <p>El puntaje obtenido es cero.</p>		
		Realización personal	<p>Maslach Burnout Inventory (MBI)</p> <p>Aplicación de 8 ítems (4,7,9,12,17,18,19,21)</p> <p>✓ Nivel Bajo: De 0 a 16 puntos.</p> <p>✓ Nivel Medio: De 17 a 32 puntos.</p> <p>✓ Nivel Alto: De 33 a 48 puntos.</p> <p>El puntaje obtenido por la suma de las puntuaciones de los ítems puede variar de cero a cuarenta y ocho.</p> <p>Ausencia</p> <p>✓ 0 puntos.</p> <p>El puntaje obtenido es cero.</p>		

Fuente: Elaboración propia con base a Llenera, 2012, p. 38., y Rev. Latino-Am. Enfermagem, 2013, p. 4.

1.5. Objeto de Estudio

El objeto de estudio comprende al Síndrome de Burnout y el Presentismo en la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico (SMDE) del GAMLP.

1.6. Alcances o Campos de Acción de la Investigación

Son los siguientes:

1.6.1. Alcance Geográfico

La investigación se realizará en instalaciones de la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico (SMDE) del GAMLP, situada en el Edif. Ex SOBOCE Piso 4, Calle Socabaya esq. Mercado de la ciudad de La Paz.

1.6.2. Alcance Temático

La investigación se enmarcará en las siguientes asignaturas del pensum 2012:

- ✓ Comportamiento Organizacional (Administración V)
- ✓ Gestión de Talento Humano I
- ✓ Gestión de Talento Humano II

1.6.3. Alcance Temporal

Fue analizada la información comprendida entre las gestiones 2019, 2020 y 2021 (Hasta el mes de octubre).

1.7. Objetivos de la Investigación

Son los siguientes:

1.7.1. Objetivo General

Demostrar que el Síndrome de Burnout está causando un elevado nivel de Presentismo en la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz.

1.7.2. Objetivos Específicos

- Determinar el nivel de Presentismo en Secretaría Municipal de Desarrollo Económico.
- Diagnosticar el nivel del Síndrome de Burnout en los trabajadores municipales de la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico.
- Analizar los efectos del Síndrome de Burnout y sus factores en los trabajadores municipales de la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico.

CAPITULO II

DESARROLLO ESTRUCTURAL TEÓRICO DE LA TESIS

2.1. El Estrés

Para el Dr. Hans Selye, al que se considera el padre en el estudio del estrés, define éste como: La respuesta adaptativa del organismo ante los diversos estresores, denominándolo “Síndrome general de adaptación”.

Para McGrath, “El estrés es un desequilibrio sustancial percibido entre la demanda y la capacidad de respuesta del individuo, bajo condiciones en las que el fracaso ante esta demanda posee importantes consecuencias percibidas”. (1970, p. 89).

Una de las definiciones más recientes de estrés ha sido planteada por Bruce McEwen como “una amenaza real o supuesta a la integridad fisiológica o psicológica de un individuo que resulta en una respuesta fisiológica y/o conductual. (2000, p. 172).

El estrés es una respuesta de adaptación, mediada por diferencias individuales, procesos psicológicos, o ambos, consecuencia de cualquier acción externa (ambiental), situación o suceso que somete a demandas psicológicas, físicas, o ambas, excesivas a una persona. Hans Selye, lo describe como “la tasa de desgaste ocasionada por la vida”. (2012, p. 330).

2.1.1. Tipos de Estrés

Según la guía del Síndrome de Burnout (2006, p. 14), existen dos tipos de estrés:

- **Eustrés:** hace referencia a situaciones y experiencias en las que el estrés tiene resultados positivos porque produce la estimulación y

activación adecuadas que permite a las personas lograr en su actividad unos resultados satisfactorios.

- **El Distres:** estrés desagradable que va acompañado de un desorden fisiológico.

2.2. Síndrome de Burnout

El Síndrome de Burnout (SB) o también conocido como síndrome de desgaste profesional, síndrome de sobrecarga emocional, síndrome del quemado o síndrome de fatiga en el trabajo fue declarado, en el año 2000, por la Organización Mundial de la Salud (OMS) como un factor de riesgo laboral, debido a su capacidad para afectar la calidad de vida, salud mental e incluso hasta poner en riesgo la vida del individuo que lo sufre.

Para Gil Monte (2005), La necesidad de estudiar el Síndrome de Burnout, entendido como una patología derivada del trabajo, viene unida a la necesidad de estudiar el estrés laboral como precursor del deterioro de la salud mental, así como al hincapié que las organizaciones han hecho sobre la necesidad de preocuparse más de la calidad de vida laboral que ofrecen a sus empleados.

Pero el problema va más allá, ya que para Rodríguez, J. un individuo con SB posiblemente dará un servicio deficiente a los clientes, será inoperante en sus funciones o tendrá un promedio mayor a lo normal de ausentismo, exponiendo a la organización a pérdidas económicas y fallos en la consecución de metas. (2010, p. 31).

En tanto que Pines y Maslach lo definen como un síndrome de fatiga física y emocional que implica un desarrollo negativo de sí mismo, de actitudes negativas hacia el trabajo y una pérdida de interés y preocupación por los clientes (1978, p. 234).

Esta respuesta se caracteriza por desarrollar actitudes y sentimientos negativos hacia las personas con las que se trabaja, así como hacia el propio papel o rol profesional de encontrarse emocionalmente agotado.

2.2.1. Fases del Síndrome de Burnout

Según la guía del Síndrome de Burnout, este síndrome presenta 3 fases, las que se identifican de la siguiente manera: (2006, p. 35)



Fuente: Elaboración propia con base en la guía del Síndrome de Burnout (2006, p. 35)

➤ **Agotamiento o cansancio emocional**

Se refiere al desinterés de emociones lo que sirve para entender la situación de otras personas que pueden transmitir en la vida laboral.

➤ **Despersonalización o deshumanización**

Es un cambio de personalidad que desarrolla el sujeto dando respuestas negativas con insensibilidad y cinismo a los beneficiarios del servicio que se brinda, así también se manifiesta en uno mismo con irritabilidad hacia su trabajo y que se convierte en síntomas como absentismo laboral, ausencia a reuniones, lo que se ve como una conducta de manera deshumanizada.

➤ **Falta de realización personal o sentimiento de baja**

Son respuestas negativas de insuficiencia profesional, baja autoestima, evitación de relaciones interpersonales y profesionales, baja productividad e incapacidad para soportar la presión. Son sentimientos o complejos de inadecuación personal y profesional, con deterioro

paulatino de su capacidad laboral y pérdida de todo sentimiento de gratificación personal con la misma.

2.2.2. Diferencias Entre el Estrés y Burnout

El estrés crónico no se debe confundir con el Síndrome de Burnout, esta diferenciación se puede observar en el siguiente cuadro:

Tabla 4: Diferencia entre estrés y el Síndrome de Burnout

ESTRÉS	BURNOUT
Sobre implicación en los problemas	Falta de implicación
Hiperactividad emocional	Desgaste emocional
Daño fisiológico es el fundamento principal	El daño emocional es el fundamento principal
Agotamiento o falta de energía física	El agotamiento afecta a la motivación y energía física
La depresión se produce como reacción a preservar las energías físicas.	La depresión es como una pérdida de ideales
Puede tener efectos positivos en exposiciones moderadas (eustrés)	Sólo tiene efectos negativos

Fuente: Elaboración propia con base en la guía del Síndrome de Burnout (2006, p. 37)

Factores de Riesgo

Se relaciona en una diversidad de factores que se relacionan en el trabajo y las relaciones interpersonales, otros se expresan teniendo un entorno socio cultural.

Consecuentemente el impacto del síndrome del desgaste profesional es mayor en grupos de profesionales, apareciendo en estadísticas con mayor fuerza en profesionales como: profesores, administración pública, médicos, enfermeras y personal sanitario. Es decir que la tareas o funciones que tienen mayor

contacto con clientes o personas son más propensos de sufrir el Síndrome de Burnout.

➤ **La edad**

Implica en que cuando uno es joven puede desempeñarse de la mejor manera en su trabajo, teniendo mayores expectativas, ideales para la práctica cotidiana; algunos estudios indican que los mayores de 44 años se asocian con la falta de realización profesional; así también los trabajadores que tienen varios años trabajando en la misma institución.

➤ **Sexo o género**

La mayor incidencia de estrés es remitida en las mujeres, considerando que ellas cuentan con un desempeño profesional y así mismo tienen una alta responsabilidad en el cuidado del hogar.

2.2.3. Consecuencias del Síndrome de Burnout

Son de origen psicosocial y se vuelven peligrosas para la salud laboral, tiene como consecuencias en la salud física como en la psicológica de los trabajadores.

Tabla 5: Consecuencias del Síndrome de Burnout

CONSECUENCIAS FÍSICAS	CONSECUENCIAS PSICOLÓGICAS	CONSECUENCIAS PARA LA ORGANIZACIÓN
Cefaleas, migrañas	Frustración, irritabilidad	Infracción de normas
Dolores musculares	Ansiedad	Disminución del rendimiento
Dolores de espalda	Baja autoestima, desmotivación	Pérdida de calidad del servicio
Fatiga crónica	Sensación de desamparo	Absentismo, abandonos
Molestias gastrointestinales, úlceras	Sentimientos de inferioridad	Accidentes
Hipertensión	Desconcentración	

Asma	Comportamientos paranoides y/o agresivos	
Urticarias		
Taquicardias		

Fuente: Elaboración propia con base en la guía del Síndrome de Burnout (2006, p. 39)

2.3. El Presentismo (laboral)

Aunque se continúan desarrollando conceptos sobre el Presentismo, se puede mencionar los siguientes:

En la Revista No. 18 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT), el Dr. Cooper, Profesor de Psicología Empresarial del Instituto de Ciencia y Tecnología (UMIST) de la Universidad de Manchester, señala como “Presentismo”: “aun cuando se encuentran enfermas, las personas sienten que han de estar presentes en su puesto de trabajo porque, en caso contrario, podrían perderlo”.

En las épocas de reducción de plantilla de las empresas, la preocupación es mayor y se sienten obligadas a trabajar más horas, aunque no generen un producto o servicio de calidad, porque necesitan asegurarse de que no irán a engrosar la próxima lista de despedidos”. (1996, p. 15)

En la ficha técnica “El Presentismo laboral. Una amenaza silenciosa” de la Gestión Práctica de Riesgos Laborales, el Dr. Ricardo Fernández García, señala que: “afecta inevitablemente a aquellos que siguen en su puesto de trabajo. Miedo a perderlo, angustia a poder ser el siguiente y sentir que la estabilidad profesional únicamente pende de un hilo provoca el síndrome de Presentismo o silla caliente. El vértigo de estas temerarias vistas provoca

daños sobre la salud, la calidad y la productividad y además paraliza la motivación. (2011, p. 1)

2.3.1. El Presentismo (laboral) y el Absentismo

Para el Dr. Ricardo García, el Absentismo y Presentismo son dos caras de la misma moneda, por lo que define lo siguiente:

- ✓ En el absentismo laboral tenemos a unos empleados que solicitan bajas laborales o directamente no se presentan por una serie de motivos sin justificación.
- ✓ En el Presentismo laboral tenemos a unos empleados que acuden a su puesto de trabajo, pero dejan pasar las horas sin hacer nada productivo.

2.3.2. Causas del Presentismo

El Presentismo laboral puede ser causado por diversos motivos, no solo por problemas asociados a la salud.

Para Aronsson & Gustafsson (2005) citado por Valera (2015) indican tres motivos:

- a) Inseguridad laboral, cuando el empleado se siente obligado a asistir a su trabajo aun estando enfermo o teniendo una urgencia personal.
- b) Responsabilidad, cuando el empleado asiste a su trabajo para no perjudicar a su equipo de trabajo.
- c) Gestión de recursos humanos, cuando la empresa tiene dificultades para reemplazar al trabajador ausente.

Los autores García (2011); y Fernández (2011) coinciden en que los trabajadores realizan ciertas prácticas ante el Presentismo:

- ✓ El trabajador alarga su tiempo dentro del trabajo innecesariamente solo para causar una apariencia.

- ✓ El trabajador dedica más tiempo de lo usual en la resolución de algún problema, cuando en realidad puede llevarle muy poco tiempo.
- ✓ El trabajador se queja por la cantidad de trabajo que tiene (volumen), cuando su productividad es muy baja.
- ✓ El trabajador se presenta a laborar con alguna enfermedad o en condiciones poco favorables para realizar sus actividades.

Sin embargo, a pesar de las diferentes situaciones que el trabajador presenta (físicas y emocionales), es conveniente subrayar que el Presentismo no debe tomarse como una excusa para no laborar o atender a sus responsabilidades, poniendo como pretexto alguna enfermedad, sino por el contrario, realmente existen problemas que afectan su salud lo que impide que el individuo realice sus actividades, tal como lo son alergias, asma, hipertensión arterial, desordenes gastrointestinales, dolor crónico de espalda, migrañas/cefaleas, artritis, depresión e infecciones respiratorias, etc.

¿Cómo saber si los trabajadores sufren de Presentismo?

Para Gutiérrez (2013), enlista algunos síntomas que dan indicio de que los trabajadores están siendo afectados por el Presentismo, como:

- ✓ Pasan más de 8 horas en su lugar de trabajo.
- ✓ Presentan síntomas de distracción y fácil irritabilidad.
- ✓ Pueden tener cuadros de depresión.
- ✓ Presentan ansiedad en el área de trabajo.
- ✓ Mal humor.
- ✓ No trabajan por objetivos.
- ✓ No concluyen proyectos.
- ✓ Se quieren hacer notar.
- ✓ No saben en qué están trabajando si se les pregunta.

No obstante, Rodríguez (2016) señala que para los expertos el problema del Presentismo tiene dos caras, en donde están inmersos tanto la empresa como el trabajador; en la primera cara se ejerce presión ante el trabajador que lo lleva a generar Presentismo; mientras que en la segunda el miedo que el empleado tiene por perder su trabajo pone en riesgo su salud o frena su ascenso.

¿Con qué se relaciona el Presentismo?

Para Rodrigo Rojas (2007), las enfermedades crónicas agudas y desórdenes mentales tales como: rinitis alérgica, artritis/reumatismos, hipertensión, diabetes, asma, enfermedades coronarias, obesidad, reflujo común, otras enfermedades respiratorias, desórdenes de motilidad intestinal, migraña, depresión, distimia, **estrés laboral**⁴, y ansiedad se encuentran entre las distintas patologías asociadas al Presentismo.

2.3.3. El Stanford Presenteeism Scale (SPS-6)

Según el artículo original de la revista Latino-Am. Enfermagem: “El Stanford Presenteeism Scale (SPS-6) se destaca por evaluar exclusivamente el Presentismo. Este instrumento busca conocer la relación entre el Presentismo, problemas de salud y la productividad entre los trabajadores, está compuesto por seis ítems, en una escala tipo Likert, variando de uno (discredo totalmente) a cinco (conuerdo totalmente); el puntaje obtenido por la suma de las puntuaciones de los ítems puede variar de seis a treinta. Originalmente, aplicado por medio de auto llenado en que los entrevistados determinan hasta qué punto están de acuerdo con las afirmaciones que describen como su estado de salud puede o no afectar su trabajo.

⁴ Con base en los Anexos 3,4,5,6,7,8 correspondientes a las dimensiones de la Stanford Presenteeism Scale (SPS-6).

La escala mide habilidades de los participantes para concentrarse y ejecutar el trabajo, a pesar de tener un problema de salud, por medio de dos factores: finalizar el trabajo y mantener la concentración. El primero factor está relacionado a las causas físicas y el segundo se refiere a los aspectos psicológicos. Se trata de un cuestionario utilizado en la literatura internacional siendo considerado un instrumento de aplicación simple, que presentó adecuadas propiedades psicométricas en otros estudios.

La escala original, elaborada en el idioma inglés y la versión adaptada para Portugal, presentaron consistencia interna elevadas y el análisis factorial de ambos estudios discriminó dos dimensiones, corroborando así el constructo teórico de la existencia de dos factores independientes (trabajo completado y concentración mantenida) (2013, p. 2).

2.4. Contexto Referencial

La Secretaría Municipal de Desarrollo Económico (SMDE) es una unidad organizacional dependiente del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (GAMLP), entidad territorial autónoma que administra el Municipio de La Paz, cuenta con portales y medios digitales para acceso a la información institucional.

El Gobierno Autónomo Municipal de La Paz es una entidad territorial autónoma que administra el territorio del Municipio de Nuestra Señora de La Paz, las autoridades ejecutivas ejercen su investidura de en el marco de sus competencias y atribuciones delegadas desde la Constitución Política del Estado (CPE), Ley Marco de Autonomías y Descentralización “Andrés Ibáñez” (Ley N° 031 del 19 de julio de 2010) y demás normativa vigente.

2.4.1. El Municipio de Nuestra Señora de La Paz

La Paz inicialmente fue creada en la localidad de Laja (hoy municipio autónomo) por su fundador Alonso de Mendoza el 20 de octubre de 1548 y unos días después fue trasladada a la ubicación actual. En 1781 hubo una rebelión liberada por el indio Tupac Katari que con la finalidad de liberar al pueblo del yugo español.

El 16 de julio de 1809 a la cabeza de don Pedro Domingo Murillo, junto a otros criollos se levantaron en armas en contra del dominio español, unos meses después los rebeldes fueron ahorcados, sin embargo, la rebelión ya había iniciado en varias regiones del país.

A partir de 1989 la ciudad asume como sede de gobierno permitiéndole fortalecer su base económica la cual impulsaría su desarrollo. Después de la rebelión de 1952 inicia su expansión de manera notable debido a la creciente migración de la población de las diferentes localidades del departamento de La Paz, así como de otras regiones del país.

El municipio de Nuestra Señora de La Paz se divide en nueve macro distritos según su administración institucional, en cada uno se encuentra la respectiva sub alcaldía y su sub alcalde, la mayor parte de sus habitantes se encuentran en los macro distritos urbanos, con una población aproximada de 2.883.000 habitantes, entre 50,3% mujeres y 49,7% hombres, según proyecciones al 2018. (La Paz Ciudad Maravilla, 2018).

2.4.2. El Gobierno Autónomo Municipal de La Paz

El germen de la institucionalidad del cargo de alcalde como ejecutivo de la administración municipal se estableció en 1839 con una función dual como presidente del Concejo Municipal a la vez, esta figura cambió en 1950. Desde Juan Ruiz de Sorzano hasta Iván Arias Durán son 135 burgomaestres que

pasaron por la silla edil. Poco después de la consolidación de la Independencia de la República de Bolivia, el cargo de alcalde o presidente de la Municipalidad era designado por el Gobierno central.

En la cuarta Constitución Política del Estado de 1839 se establecía la conformación de los Concejos Municipales, en la progresión de los gobiernos posteriores este régimen salió del marco jurídico nacional, pero fue restituido el 1 de marzo de 1849.

La consolidación de las Municipalidades como institución quedó reforzada con la vigencia de la Ley Orgánica de Municipalidades de 1887. En lo venidero esta normativa sería objeto de modificaciones hasta la actual ley supletoria de Gobiernos Autónomos Municipales y el giro hacia las autonomías sub nacionales, con la vigencia de las cartas orgánicas.

El primer alcalde, que podría considerarse como tal, que tuvo la aldea paceña fue don Juan de Vargas, quien fue designado por el fundador, Capitán Alonzo de Mendoza, según reseña el libro “Síntesis Históricas de la Municipalidad de La Paz y de los Amigos de la Ciudad”. (Agencia Municipal de Noticias, 2019)

Misión Institucional

“..Somos una entidad pública municipal autónoma progresista y generadora de valor público, cuya misión es mejorar la calidad de vida de los habitantes del Municipio de La Paz, generando y ejecutando políticas de desarrollo integral en corresponsabilidad con su comunidad, administrando su territorio y prestando servicios con transparencia, equidad, calidad y calidez; con servidores públicos municipales motivados, comprometidos y con solvencia técnica...” (Fuente: Manual de Organización y Funciones Gestión 2021, p. 3)

Visión Institucional

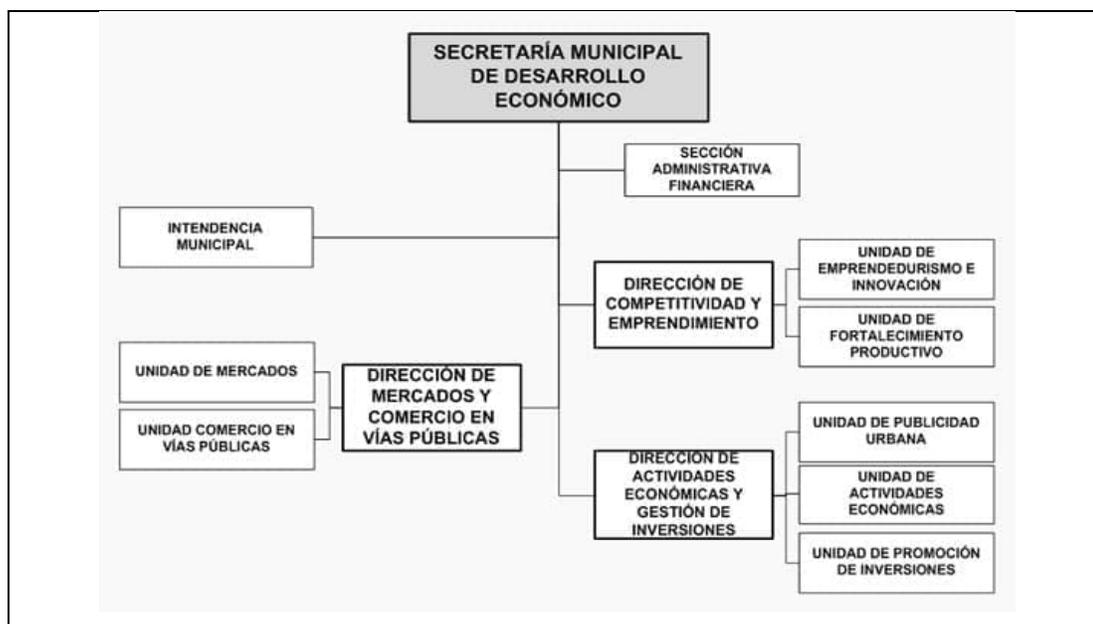
“..El Gobierno Autónomo Municipal de La Paz, es una entidad vanguardista, moderna y competitiva, referente a nivel Nacional e Internacional en la prestación de servicios públicos, que mejoran la calidad de vida y promueve el desarrollo integral de sus habitantes y su entorno; reconociendo, respetando y gestionando su diversidad e interculturalidad; con talento humano solidario, motivado, comprometido y competente, que forma parte de una institucionalidad fortalecida, con práctica democrática y participativa, y que ejerce plenamente su autonomía...”. (Manual de Organización y Funciones Gestión 2020, p. 3)

2.4.3. La Secretaría Municipal de Desarrollo Económico (SMDE)

Según el Manual de Organización de Funciones (MOF) para la Gestión 2021⁵, la razón de ser de la SMDE es de: “Promover el desarrollo económico local, integral y sostenible, aplicando estrategias de concertación entre el sector público, privado y académico que impulsen el crecimiento de las vocaciones económico productivas de los Distritos Urbanos y Rurales y las inversiones en el Municipio, así como incentivar, viabilizar y facilitar la actividad y el desempeño de los actores económicos, a través de normativa y procesos de control integral que optimicen la acción de las actividades económicas”. (2021, p. 255)

⁵ Se mantiene como referencia el Manual de Organización de Funciones (MOF) Gestión 2021, considerando que el periodo de la investigación comprende las gestiones 2019, 2020 y 2021.

Ilustración 2. Organigrama de la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico (SMDE)



Fuente: Manual de Puestos Gestión 2021⁶, p. 17

2.5. Estudios Previos del Objeto de Estudio

No existen estudios específicos acerca del Síndrome de Burnout y del Presentismo realizados por el mismo GAMLP; sin embargo, existen algunos estudios externos relacionados con instituciones públicas nacionales y del exterior.

En la tesis de post grado: “Síndrome de Burnout y Estrategias de Afrontamiento en Docentes Universitarios, caso Carrera de Medicina - Universidad del Valle La Paz”, del Dr. Luis Mauricio Martínez Guzmán (2018) presentada a la Universidad Mayor de San Andrés, concluye con lo siguiente:

La prevalencia del Síndrome de Burnout en el presente estudio, docentes de la carrera de medicina de la Universidad Privada del Valle

⁶ Se mantiene como referencia el Manual de Puestos Gestión 2021, considerando que el periodo de la investigación comprende las gestiones 2019, 2020 y 2021.

- Sede La Paz, es de 29,51% acorde a sus niveles de severidad en el total de la población el 19,67% presenta nivel leve, 8,2% el nivel moderado y 1,64% en el nivel severo, pese a que no se cuenta con datos estadísticos previos en relación a investigaciones del síndrome en dicha universidad los resultados obtenidos se asemejan a los encontrados en estudios similares.

En los datos obtenidos destaca que cerca del 96% de la población de estudio presenta algún nivel de agotamiento emocional mismo que es un mecanismo de defensa extremo al estrés cuando no se puede asimilar las situaciones con las que uno tiene que lidiar y que mantiene a la persona con la sensación de encontrarse permanente exhausta, lo que repercute de manera negativa con el desarrollo habitual y eficiente de las funciones que desempeñamos y la interacción con otras personas.

En la tesis de post grado: “Estrés laboral en el personal de enfermería de la Unidad de Terapia Intensiva del Hospital de Clínicas La Paz, Gestión 2012”, de la Lic. Nérida Nilda Yujra Yujra (2013) presentada a la Universidad Mayor de San Andrés, concluye con lo siguiente:

Llama la atención que al igual que el trabajo realizado el 2006 dentro el complejo hospitalario del Hospital de Clínicas, el factor económico ha sido mencionado nuevamente dentro del grupo de factores importantes que generarían estrés, así como los conflictos grupales y el recibir múltiples indicaciones; estas coincidencias indicarían que no se ha aplicado las sugerencias dadas en ese entonces a fin de mejorar el clima de trabajo o estas han sido insuficientes o parciales.

La falta de apoyo en resolver conflictos estresantes y la falta de motivación y capacitación factores detectados en nuestro estudio,

podrían llevar a lo que algunos autores llaman como agotamiento emocional dentro del Síndrome de Burnout.

Por otro lado, en la tesis de post grado: “Pérdidas Económicas del Ausentismo y Presentismo Laboral en las Empresas Agroindustriales de la Región Lambayeque - 2016”, presentado por: la Lic. Inés Fanny Santi Huaranca (2018) presentada a la Universidad Nacional Agraria La Molina (Perú), concluye y recomienda lo siguiente:

La prevalencia por Presentismo laboral en las empresas agroindustriales de la región Lambayeque es del 59.8%, siendo una de las razones principales agotamiento físico. La prevalencia por ausentismo representa el 56.8%, siendo la razón principal por enfermedad y atender su salud.

Los días de trabajo perdidos por trabajador en las empresas agroindustriales de la región Lambayeque son 27 días/trabajador por año, de los cuales 18 días son por ausentismo y 9 días por Presentismo. Esto representa aproximadamente 1 mes de perdida por trabajador al año en las empresas agroindustriales. Por tanto, las nueve empresas agroindustriales de la Región Lambayeque pierden 91,438 días al año por Presentismo y ausentismo de los trabajadores/as, lo que equivale a 317 trabajadores/as trabajando a tiempo completo por año.

Los costos monetarios producto de la pérdida económica de las empresas agroindustriales de la región Lambayeque representan US\$ 1,092 mil 450 dólares al año, de los cuales US\$ 721,505 son por ausentismo y US\$ 370,944 son por Presentismo; siendo el costo mayor por ausentismo en este sector empresarial.

Se recomienda desarrollar investigaciones en otros eslabones de la cadena productiva de las empresas agroindustriales en otras regiones

del Perú, Un ejemplo sería el sector agrícola, donde la prevalencia del ausentismo y Presentismo probablemente sea mayor.

2.6. Diagnóstico del Problema

Para Hernandez V. & Chavez P., en su libro “Los Recursos Humanos como Factor Detonador de la Competitividad”, respecto a los Factores del Presentismo refieren lo siguiente:

- a) Dentro de los factores de salud física se consideran: 1) las enfermedades agudas, que son aquellas que tienen un inicio y un fin bien definido además de ser de corta duración, como resfríos, gripe, alergias estacionales, dolor agudo de la espalda baja, migraña, molestias gastrointestinales, cólicos, entre otras; 2) las enfermedades crónicas que se caracterizan por ser de larga duración y progresión generalmente lenta, como enfermedades pulmonares, artritis, osteoartritis, asma, afecciones cardiacas por mencionar algunas, y 3) hábitos de salud como tabaquismo, obesidad, alcoholismo, una mala alimentación y falta de actividad física (Aronsson y Gustafsson, 2005; Howard, Howard, y Smyth, 2012).
- b) Factores ocupacionales u organizacionales: el tipo de empleo, nivel de la demanda y control del empleo, ocasionan el trabajar bajo presión, lo que está relacionado directamente con el Presentismo, a más presión laboral, presión para asistir al trabajo, más alto nivel de Presentismo (Flores-Sandí, 2006); así mismo, el Síndrome de Burnout es otro factor que incide en el Presentismo, siendo común en los empleados que consistentemente tienen altos niveles de estrés ya sea físico o psicosocial (Martínez, 2013; McGregor, Iverson, Caputi, Magee, & Ashbury, 2014); la flexibilidad de horarios, la satisfacción laboral, reemplazabilidad, la inseguridad laboral, entre otros son también factores que inciden en el Presentismo (Cooper, 2010; Martínez, 2013; Reyes, 2014).

- c) Por último, están los factores personales como las perturbaciones del sueño, género, edad, problemas financieros, familiares entre otros, propician el Presentismo en los empleados (Martínez, 2013). En una investigación llevada a cabo en Brasil se concluyó que la cantidad y calidad de sueño repercute directamente en Presentismo y en la productividad de los empleados (Cardoso & Postigo, 2014).
- d) Por otra parte, Milano (2005) sostiene que los empleados también pueden distraerse seriamente por las presiones del cuidado de niños o ancianos, o por tensiones matrimoniales, problemas legales o financieros y, por lo tanto, perder tiempo productivo de trabajo. (2019, p. 86)

En este contexto, para diagnosticar el problema de estudio se aplicó una prueba exploratoria a 50 trabajadores actualmente vinculados a las diferentes dependencias de la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico y que corresponde a la gestión 2021, de ello, se pudo obtener los siguientes resultados:

Para obtener los resultados se aplicó la prueba piloto del Presentismo percibido en la SMDE, mediante el Test de Stanford Presenteeism Scale (SPS-6) se observa:

Tabla 6: Puntuación para la aplicación del SPS-6

ITEM (SPS-6)	PROMEDIO	NIVEL
1. Debido a mi problema de salud, fue mucho más difícil lidiar con el estrés en mi trabajo.	23	Alto
2. A pesar de mi problema de salud, conseguí terminar tareas difíciles en mi trabajo.	20	Medio
3. Debido a mi problema de salud, no pude obtener placer en el trabajo.	20	Medio
4. Yo me sentí sin ánimo para terminar algunas tareas en el trabajo, debido a mi problema de salud.	21	Medio

5. En el trabajo conseguí concentrarme en mis metas a pesar de mi problema de salud.	20	Medio
6. A pesar de mi problema de salud, tuve energía para terminar todo mi trabajo.	19	Medio
PROMEDIO DE ÍTEMS (SPS-6)	20.5	Medio

Fuente: Elaboración propia con base en datos obtenidos en la piloto con trabajadores de la SMDE, 2021.

Con base a los resultados obtenidos en la prueba exploratoria⁷, se observa la existencia del Presentismo en todos los ítems. En el primero, se tiene una calificación alta mayor a 23 puntos y en los cinco restantes una calificación media con valores entre 15 y 22 puntos. En promedio se obtiene un valor de 20.5 puntos para los seis ítems, por lo tanto, con los resultados obtenidos se puede señalar que existe un importante nivel de Presentismo en la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico.

Una de las causas probables para la ocurrencia de esta problemática es el Síndrome de Burnout. Por lo tanto, el propósito central de la investigación es demostrar esta probable relación causa efecto que existe entre éstas dos variables.

⁷ Prueba piloto: Anexos 3, 4, 5, 6, 7, 8

CAPÍTULO III

DISEÑO METODOLÓGICO DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipos de Intervención

En la presente investigación se aplicó la investigación exploratoria y causal.

Para Hernández, la investigación exploratoria se realiza cuando el objetivo es examinar un tema o problema de investigación poco estudiado, del cual se tienen muchas dudas o no se ha abordado antes. (2014, p. 97)

En este sentido, la **investigación exploratoria** se utilizó como primer acercamiento al problema de estudio: el Presentismo, dado que no se tenía información al respecto en la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico del GAMLP.

La **investigación causal** se usó para establecer las relaciones causa efecto entre la variable independiente que es el Síndrome de Burnout y la variable dependiente referida al Presentismo.

Por lo tanto, “cuando en realidad existe una relación causal entre una variable independiente y una dependiente, al variar intencionalmente la primera, la segunda también variará. La variable independiente resulta de interés para el investigador, ya que hipotéticamente será una de las causas que producen el efecto supuesto. Para obtener evidencia de esta supuesta relación causal, el investigador manipula la variable independiente y observa si la dependiente varía o no”. (Hernández, 2014, p. 122)

La investigación causal permitió establecer los efectos de la primera variable sobre la segunda; es decir, de qué manera el Síndrome de Burnout influye en

un elevado nivel de Presentismo en la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico del GAMLP.

3.1.2. Enfoque de Investigación

El enfoque que se aplicó en la investigación fue cuali – cuantitativo; es decir, un enfoque mixto. Por lo tanto, “la meta de la investigación mixta no es reemplazar a la investigación cuantitativa ni a la investigación cualitativa, sino utilizar las fortalezas de ambos tipos de indagación, combinándolas y tratando de minimizar sus debilidades potenciales” (Hernández, 2014, p. 532),

En consecuencia, este enfoque representa un conjunto de procesos sistemáticos, empíricos y críticos de investigación e implican la recolección y el análisis de datos cuantitativos y cualitativos, así como su integración y discusión conjunta, para realizar inferencias producto de toda la información recabada (metainferencias) y lograr un mayor entendimiento del fenómeno bajo estudio. (Hernández, 2014, p. 534)

3.1.3. Método de Investigación

Dado que se analizaron las relaciones entre la variable independiente y la variable dependiente, así como sus relaciones causa efecto de la primera sobre la segunda en la investigación presente y al tratarse de un enfoque mixto, se usará el método hipotético – deductivo.

La aplicación de este método permitió contrastar la hipótesis con la realidad, y de esa forma se podrá verificar o comprobar que la variable independiente afecta a la variable dependiente.

En consecuencia, el método hipotético deductivo tiene varios pasos esenciales: observación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para explicar dicho fenómeno, deducción de consecuencias o proposiciones

más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia. Este método obliga al investigador a combinar la reflexión racional o momento racional (la formación de hipótesis y la deducción) con la observación de la realidad o momento empírico (la observación y la verificación).

3.2. Universo o Población de Estudio

Se define la población como un conjunto de todos los casos que concuerdan con una serie de especificaciones, según Hernández (2006, p. 238).

La población objeto de estudio está representada por 288 trabajadores municipales de la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico del GAMLP (Unidad de Análisis), distribuidas en 3 niveles, tal cual se ve en la siguiente tabla:

Tabla 7. Trabajadores municipales que dependen de la SMDE.

SECRETARÍA MUNICIPAL DE DESARROLLO ECONÓMICO			
UNIDAD ORGANIZACIONAL	VARONES (V)	MUJERES (M)	TOTAL (T)
Sección Administrativa Financiera (SAF)	17	13	30
Dirección de Competitividad y Emprendimiento (DCE)	38	22	60
Dirección de Mercados y Comercio en Vías Públicas (DMCVP)	37	21	58
Dirección de Actividades Económicas y Gestión de Inversiones (DAEGI)	32	28	60
Intendencia Municipal (IM)	47	33	80
TOTAL	175	113	288

Fuente: Elaboración propia en base a Manual de Puestos, 2021

3.3. Determinación del Tamaño y Diseño de la Muestra

La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectan datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano. (Hernández, 2014, p. 173).

3.3.1. Determinación de la Muestra

Para la elaboración de la muestra se utilizó la fórmula t-student para poblaciones finitas, aplicada a la población de las unidades organizacionales que componen la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico que equivale a un total de 288 trabajadores municipales.

Fórmula del tamaño de muestra de población finita t-student:

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Fuente: Mario F. Triola (2013, p. 518) Estadística

Dónde:

Z = 1.96 (Valor de la abscisa de la curva normal para un nivel de confianza de 95%)

p = 50% (probabilidad de ocurrencia de los casos, en base a prueba piloto)

q = 50% (probabilidad de no ocurrencia de los casos)

e = 5% (Error de estimación de la proporción de la muestra respecto de la población)

N = 288 (Tamaño de la población de trabajadores municipales de la SMDE)

Determinación del tamaño de la muestra de los trabajadores municipales (**ítem**):

$$n = \frac{1.96^2 * 0.50 * 0.50 * 288}{0.05^2 * (288 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

n = 165 trabajadores municipales

Fuente: Elaboración propia con base a los datos provistos por Dirección de Gestión de Recursos Humanos del GAMLP, 2021

3.3.2. Muestreo Probabilístico Aleatorio Simple Estratificado

Este muestreo se utiliza cuando la población es posible conformarla en estratos o conjuntos homogéneos, con respecto a la característica o variable que se estudia. Dentro de cada estrato o área, se puede aplicar el muestreo aleatorio o sistemático, consistente en subdividir la población en subgrupos o estratos con arreglo a la/s característica/s que se consideren, y en elegir la muestra de modo que los diferentes estratos queden representados.

(Contraloría General de Chile, 2012, p. 10).

Tabla 8. Muestreo estratificado aleatorio simple

SECRETARÍA MUNICIPAL DE DESARROLLO ECONÓMICO (SMDE)							
UNIDAD ORGANIZACIONAL	V	M	T	EQUIV % MUESTRA	EQUIV % V	EQUIV % M	EQUIV % TOTAL PARA MUESTRA
Sección Administrativa Financiera (SAF)	17	13	30	57.29%	10	7	17
Dirección de Mercados y Comercio en Vías Públicas (DMCVP)	38	22	60	57.29%	22	13	34
Dirección de Competitividad y Emprendimiento (DCE)	37	21	58	57.29%	21	12	33
Dirección de Actividades Económicas y Gestión de Inversiones (DAEGI)	32	28	60	57.29%	18	16	34
Intendencia Municipal (IM)	47	33	80	57.29%	27	19	46
TOTAL	171	117	288		98	67	165

Fuente: Elaboración propia

La muestra de 165 personas y es equivalente al 57.29% de la población de estudio. Con este porcentaje se realizó la distribución de la población mediante el muestreo estratificado aleatorio simple. En total serán 98 varones y 67 mujeres dependientes de la SMDE.

3.4. Selección de Métodos, Técnicas e Instrumentos de Relevamiento de Información

Se utilizará la:

Encuesta: es por definición, el instrumento estandarizado que utilizamos para la recogida de datos durante el trabajo de campo de algunas investigaciones cuantitativas, fundamentalmente, las que se llevan a cabo con metodologías de encuestas. Meneses y Rodríguez (2017, p. 9)

Se aplicó la encuesta mediante los test del Maslach Burnout Inventory (MBI)⁸, para medir el Síndrome de Burnout y el Stanford Presenteeism Scale (SPS-6)⁹, para medir el Presentismo.

Tabla 9. Selección de métodos y técnicas

MÉTODO	TÉCNICA	INSTRUMENTO	SUJETO
Encuesta	Entrevista estructurada	Test de Maslach Burnout Inventory (MBI) que valora el alcance de pensamientos y emociones, mide el agotamiento emocional, la despersonalización y la realización personal.	Trabajadores municipales de la SMDE
Encuesta	Entrevista estructurada	Test de Stanford Presenteeism Scale (SPS-6) para evaluación del Presentismo. Adaptación transcultural y validación para el portugués brasileño del cual se establece la presencia o ausencia del Presentismo.	Trabajadores municipales de la SMDE

Fuente: Elaboración propia

⁸ Maslach Burnout Inventory (MBI): Anexo 1

⁹ Stanford Presenteeism Scale (SPS-6): Anexo 2

3.4.1. Fuentes de Información

A través de la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) y Stanford Presenteeism Scale (SPS-6), se podrá conocer el tipo y grado de causalidad existente entre el Síndrome de Burnout y el Presentismo en la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico.

Para ello las fuentes de información serán las siguientes:

Fuentes primarias

- Entrevista estructurada aplicando el Síndrome de Burnout a través de Maslach Burnout Inventory (MBI)/Burnout Measure (BM).
- Entrevista estructura aplicando Stanford Presenteeism Scale (SPS-6).

Fuentes secundarias

- Fuentes escritas
 - Biblioteca Central de la Universidad Mayor de San Andrés.
 - Biblioteca de la Carrera de Administración de Empresas.
 - Documentación publicada en otras unidades académicas.
- Fuentes institucionales
 - Página oficial del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz.

3.5. Procesamiento de Datos

Las herramientas cualitativas que serán aplicadas serán las siguientes:

Gráficas

- Un diagrama de barras es un gráfico usado para representar datos cualitativos o datos cuantitativos discretos tomando en cuenta la frecuencia absoluta, relativa o porcentual.

- Un gráfico circular, es un gráfico que se utiliza para representar frecuencias, porcentajes y proporciones.

Las gráficas ayudaran a un mejor entendimiento a través de la ilustración.

Tablas

Una tabla en Microsoft Excel es un conjunto de datos organizados en filas o registros, en la que la primera fila contiene las cabeceras de las columnas (los nombres de los campos), y las demás filas contienen los datos almacenados. Es como una tabla de base de datos, de hecho, también se denominan listas de base de datos. Aula Clic, 2017, (https://www.aulaclic.es/html/t_6_1.htm).

Las tablas nos serán muy útiles para el manejo de los datos recolectados, los cuales serán analizados y convertidos en información que permitirá la generación de conocimiento que se pueda ilustrar.

SPSS (Statistical Package for the Social Sciences)

El SPSS es un formato que ofrece IBM para un análisis completo. Es el acrónimo de Producto de Estadística y Solución de Servicio. Existen otros productos diferentes en la suite, cada uno de ellos ofrecen sus propias características únicas.

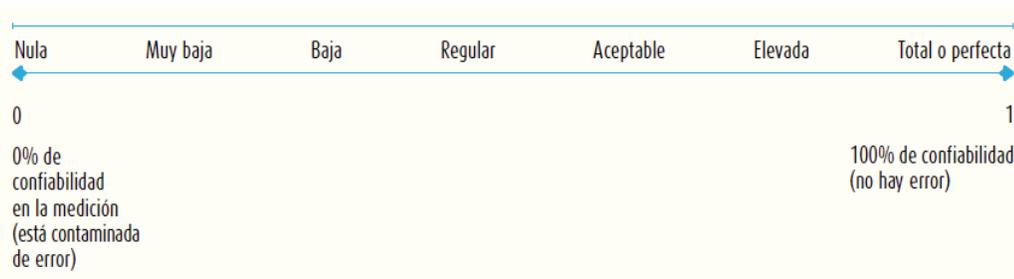
Gracias al desarrollo de los métodos mixtos y la ahora posibilidad de hacer compatibles los programas de análisis cuantitativo y cualitativo (por ejemplo, SPSS y Atlas.ti), muchos de los datos recolectados por los instrumentos más comunes pueden ser codificados como números y también analizados como texto o ser transformados de cuantitativos a cualitativos y viceversa. (Fakis, Hilliam, Stoneley y Townend, 2013 y Axinn y Pearce, 2006)

3.6. Validación de los Instrumentos con el Alfa de Cronbach

3.6.1. Cálculo de la confiabilidad o fiabilidad

Existen diversos procedimientos para calcular la confiabilidad de un instrumento de medición. Todos utilizan procedimientos y fórmulas que producen coeficientes de fiabilidad. La mayoría oscilan entre cero y uno, donde un coeficiente de cero significa nula confiabilidad y uno representa un máximo de confiabilidad (fiabilidad total, perfecta). Cuanto más se acerque el coeficiente a cero, mayor error habrá en la medición.

Ilustración 3. Interpretación de un coeficiente de confiabilidad.



Fuente: Hernández, 2014, p. 207

Los procedimientos más utilizados para determinar la confiabilidad mediante un coeficiente son:

- 1) medida de estabilidad (confiabilidad por test-retest).
- 2) método de formas alternativas o paralelas.
- 3) método de mitades partidas (split-halves).
- 4) medidas de consistencia interna.

Estos procedimientos no se detallan en esta sección, sino que se explican en el capítulo 10, “Análisis de los datos cuantitativos”, debido a que requieren conocimientos de ciertos conceptos estadísticos.¹⁰ Simplemente se comentará su interpretación con la medida de congruencia interna denominada

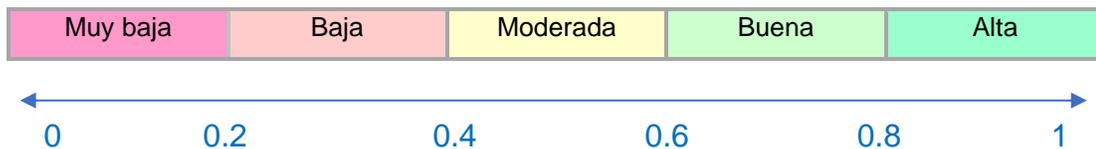
¹⁰ Tales procedimientos se aplican a instrumentos o sistemas constituidos por escalas con varios reactivos, indicadores o mediciones (mediciones compuestas).

“coeficiente alfa Cronbach”, que tal vez es la más utilizada. (Hernández, 2014, p. 207)

3.6.2. Alfa de Cronbach

El alfa de Cronbach fue desarrollada por J.L. Cronbach para estimar la confiabilidad de su instrumento, se aplica a sola muestra y sobre la base de los resultados se calcula el coeficiente. (Hernández, 2014, p. 208)

Ilustración 4. Escala del análisis de la consistencia



Fuente: Elaboración propia en base a Oviedo, HC. (2005). Revista Colombiana de Psiquiatría, 34(4), 577.

Interpretación del coeficiente alfa de Cronbach

El valor mínimo aceptable para el coeficiente alfa de Cronbach es 0,70; por debajo de ese valor la consistencia interna de la escala utilizada es baja. Por su parte, el valor máximo esperado es 0,90; por encima de este valor se considera que hay redundancia o duplicación. Varios ítems están midiendo exactamente el mismo elemento de un constructo; por lo tanto, los ítems redundantes deben eliminarse. Usualmente, se prefieren valores de alfa entre 0,80 y 0,90¹¹. (Oviedo, HC. (2005). Revista Colombiana de Psiquiatría, 34(4), 579.)

¹¹ Streiner DL. Starting at the beginning: an introduction to coefficient alpha and internal consistency. J Pers Assess. 2003;80:99-103.

Determinación del alfa de Cronbach

Mediante la varianza de los ítems

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

Donde:

α = Alfa de Cronbach

K = Numero de ítems

V_i = Varianza de cada ítem

V_t = Varianza del total

Una vez aplicadas las encuestas, mediante el programa Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), se realizó el cálculo del Alfa de Cronbach para los test de Maslach Burnout Inventory (MBI) y Stanford Presenteeism Scale (SPS-6), obteniéndose los siguientes resultados:

Ilustración 5. Determinación del alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach para el test Maslach Burnout Inventory (MBI) para medición del Síndrome de Burnout			
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$ $\alpha = \frac{22}{22-1} \left[1 - \frac{57.193}{310.974} \right]$ $\alpha = 0.8637$	Estadísticos descriptivos		
	N	Varianza	
	Ítem 1	165	3.315
	Ítem 2	165	2.260
	Ítem 3	165	1.812
	Ítem 4	165	2.445
	Ítem 5	165	3.494
	Ítem 6	165	2.038
	Ítem 7	165	2.546
	Ítem 8	165	2.184
	Ítem 9	165	2.242
Ítem 10	165	2.623	

Tomando en cuenta el resultado obtenido en el cálculo del alfa de Cronbach respecto al Síndrome de Burnout (MBI), $\alpha = 0.8637$ se encuentra en el rango alto de la escala de consistencia interna por lo que es aceptable para su aplicación.	Ítem 11	165	2.867	
	Ítem 12	165	2.111	
	Ítem 13	165	2.995	
	Ítem 14	165	2.496	
	Ítem 15	165	3.237	
	Ítem 16	165	2.912	
	Ítem 17	165	2.893	
	Ítem 18	165	1.677	
	Ítem 19	165	2.001	
	Ítem 20	165	2.683	
	Ítem 21	165	3.819	
	Ítem 22	165	2.544	
				57.193
	Suma	165	310.974	
	N válido (por lista)	165		

Alfa de Cronbach para el test Stanford Presenteeism Scale (SPS-6) para medición del Presentismo

Estadísticos descriptivos

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

$$\alpha = \frac{6}{6-1} \left[1 - \frac{9.439}{23.707} \right]$$

$$\alpha = 0.8018$$

	N	Varianza
Ítem 1	165	1.469
Ítem 2	165	1.865
Ítem 3	165	1.269
Ítem 4	165	1.224
Ítem 5	165	1.928
Ítem 6	165	1.685
		9.439
SUMA	165	23.707
N válido (por lista)	165	

Tomando en cuenta el resultado obtenido en el cálculo del alfa de

Cronbach respecto a la escala de Presentismo (SPS-6), $\alpha = 0.8018$ se encuentra en el rango alto de la escala de consistencia interna, por lo que es aceptable para su aplicación.

Fuente: Elaboración propia con base a los datos provistos por Dirección de Gestión de Recursos Humanos del GAMLP, 2021

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

4.1. Resultados y discusión de la Investigación

Para determinar la influencia del Síndrome de Burnout en el Presentismo en los trabajadores municipales de la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico (SMDE) del GAMLP, se realizó un análisis por las dependencias que componen la SMDE a través de la aplicación del Test de Maslach Burnout Inventory (MBI) tomando en cuenta los resultados obtenidos en sus tres diferentes subvariables.

Una vez conocido el nivel del Síndrome de Burnout existente, se estudió el nivel de Presentismo existente en la misma Secretaría Municipal de Desarrollo Económico (SMDE).

Posteriormente se desarrolló una comparación entre las dependencias de la Presentismo existente en la misma Secretaría Municipal de Desarrollo Económico, tomando en cuenta datos generales de la misma a través de herramientas estadísticas; además, se estableció la fiabilidad de los test, la relación entre ambas variables, el cumplimiento de los objetivos y por último la validación de la hipótesis.

4.1.1. Datos Generales de la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico (SMDE)

Ilustración 6. Trabajadores municipales en la SMDE según sexo, edad y estado civil por dependencia

UNIDAD ORGANIZACIONAL	SEXO	CANT	EQUIV	EDAD	CANT	EQUIV	ESTADO CIVIL	CANT	EQUIV.
-----------------------	------	------	-------	------	------	-------	--------------	------	--------

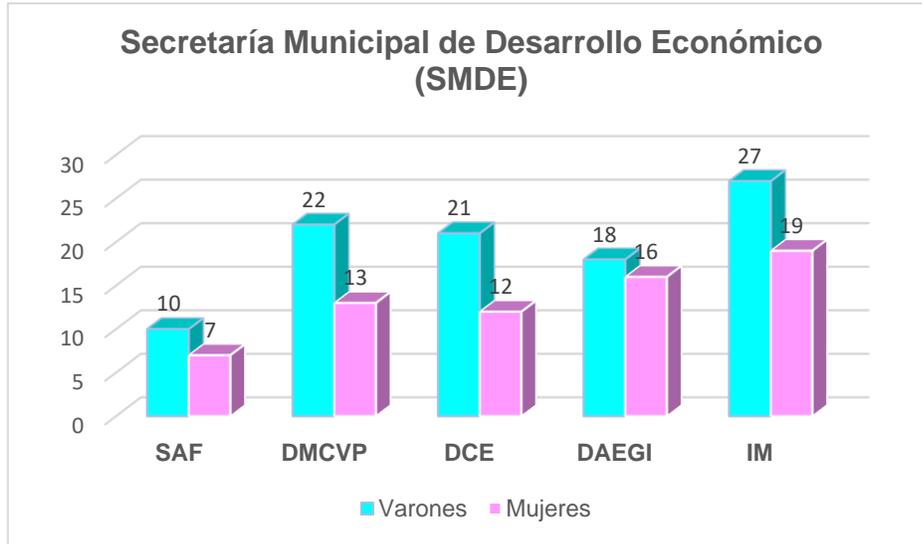
Sección Administrativa Financiera (SAF)	Varón	10	59%	Joven (18-30)	5	50%	Soltero	4	40%
				Adulto (31-60)	4	40%	Casado	4	40%
				Adulto mayor (> 60)	1	10%	Divorciado	2	20%
	Mujer	7	41%	Joven (18-30)	0	0%	Soltera	0	0%
				Adulta (31-60)	5	71%	Casada	5	71%
				Adulta mayor (> 60)	2	29%	Divorciada	2	29%
	Sub Total	17	100%						
Dirección de Mercados y Comercio en Vías Públicas (DMCVP)	Varón	22	63%	Joven (18-30)	6	27%	Soltero	4	18%
				Adulto (31-60)	10	45%	Casado	15	68%
				Adulto mayor (> 60)	6	27%	Divorciado	3	14%
	Mujer	13	37%	Joven (18-30)	1	8%	Soltera	3	23%
				Adulta (31-60)	10	77%	Casada	7	54%
				Adulta mayor (> 60)	2	15%	Divorciada	3	23%
	Sub Total	35	100%						
Dirección de Competitividad y Emprendimiento (DCE)	Varón	21	64%	Joven (18-30)	3	14%	Soltero	5	24%
				Adulto (31-60)	12	57%	Casado	13	62%
				Adulto mayor (> 60)	6	29%	Divorciado	3	14%
	Mujer	12	36%	Joven (18-30)	3	25%	Soltera	1	8%
				Adulta (31-60)	6	50%	Casada	7	58%
				Adulta mayor (> 60)	3	25%	Divorciada	4	33%
	Sub Total	33	100%						

Dirección de Actividades Económicas y Gestión de Inversiones (DAEGI)	Varón	18	53%	Joven (18-30)	5	28%	Soltero	6	33%
				Adulto (31-60)	9	50%	Casado	8	44%
				Adulto mayor (> 60)	4	22%	Divorciado	4	22%
	Mujer	16	47%	Joven (18-30)	4	25%	Soltera	6	38%
				Adulta (31-60)	7	44%	Casada	8	50%
				Adulta mayor (> 60)	5	31%	Divorciada	2	13%
	Sub Total	34	100%						
Intendencia Municipal (IM)	Varón	27	59%	Joven (18-30)	7	26%	Soltero	12	44%
				Adulto (31-60)	14	52%	Casado	9	33%
				Adulto mayor (> 60)	6	22%	Divorciado	6	22%
	Mujer	19	41%	Joven (18-30)	4	21%	Soltera	6	32%
				Adulta (31-60)	11	58%	Casada	11	58%
				Adulta mayor (> 60)	4	21%	Divorciada	2	11%
	Sub Total	46	100%						
TOTAL	165			165			165		

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la ilustración 6, se observa la distribución por unidades de la SMDE (SAF, DMCVP, DCE, DAEGI, IM) en datos porcentuales, para una mejor comprensión del análisis por dependencias de acuerdo a las variables de medición.

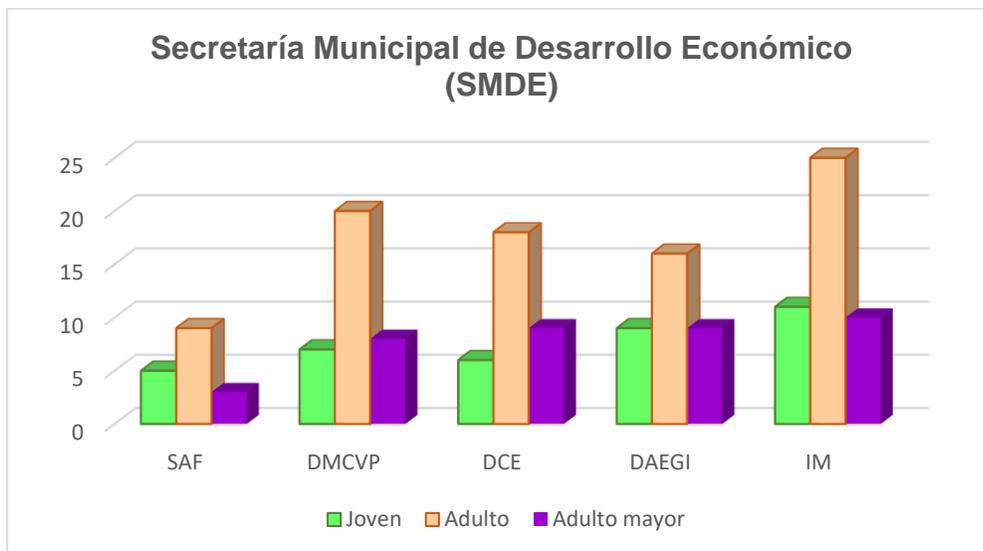
Ilustración 7. Trabajadores municipales en la SMDE según sexo



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la ilustración 7, en función a la población de estudio se observa que en la SMDE (SAF, DMCVP, DCE, DAEGI, IM), el mayor porcentaje corresponde a los varones en todas sus dependencias; en promedio los varones equivalen al 59% y las mujeres al 41%.

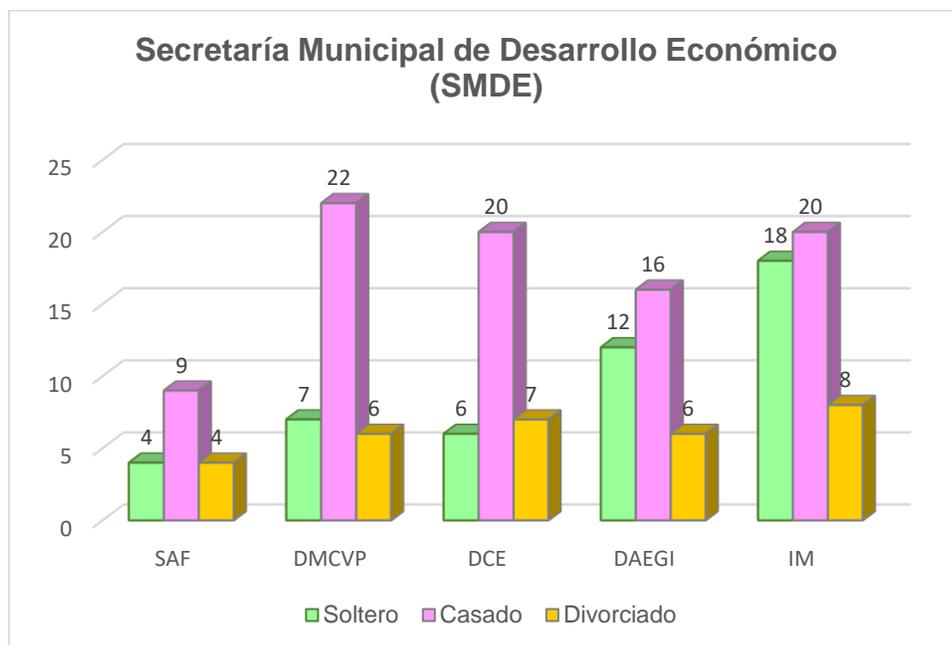
Ilustración 8. Trabajadores municipales en la SMDE según edad



Fuente: Elaboración propia

En la ilustración 8, se observa que en la SMDE (SAF, DMCVP, DCE, DAEGI, IM), de acuerdo a la población de la muestra el mayor porcentaje corresponde a los adultos en todas sus dependencias; en promedio los jóvenes equivalen al 24%, los adultos al 53% y los adultos mayores al 23%.

Ilustración 9. Trabajadores municipales en la SMDE según estado civil



Fuente: Elaboración propia

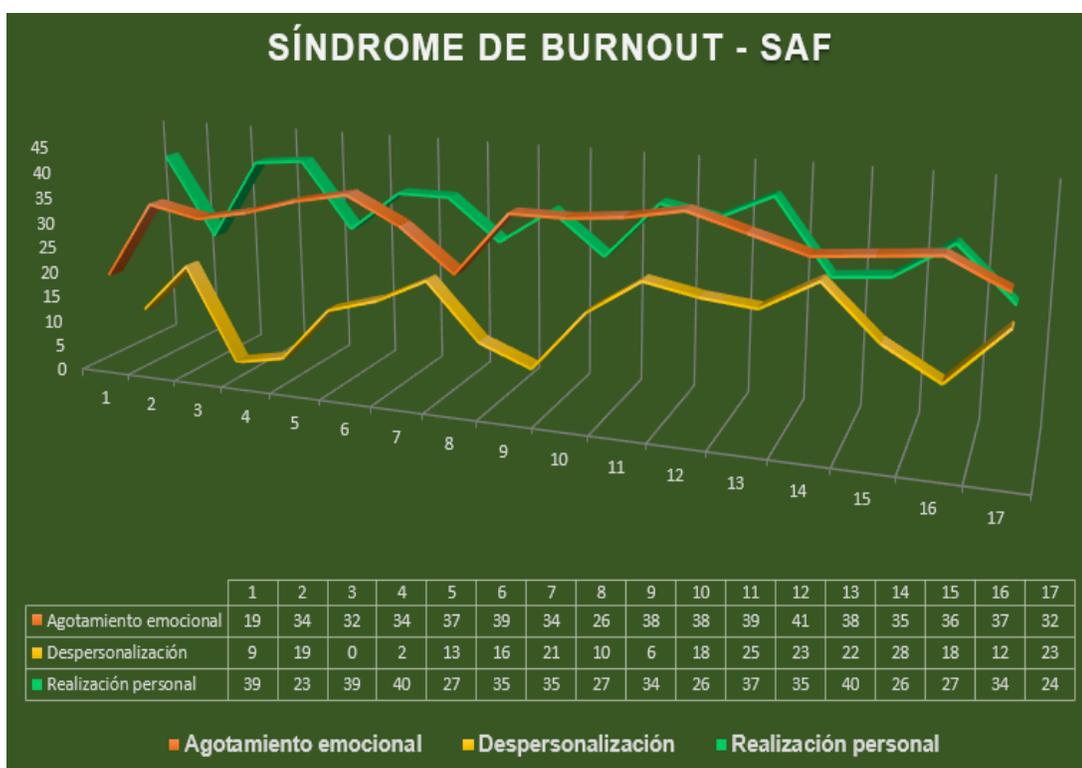
Conforme a la ilustración 9, se observa que en las dependencias de la SMDE (SAF, DMCVP, DCE, DAEGI, IM), de acuerdo a la población de la muestra el mayor porcentaje corresponde a los casados en todas sus dependencias; en promedio los solteros equivalen al 27%, los casados al 54% y los divorciados al 19%.

4.2. Sección Administrativa Financiera (SAF)

4.2.1. Test de Maslach Burnout Inventory (MBI) para determinación del Síndrome de Burnout

Los resultados de la Sección Administrativa Financiera (SAF), dependiente de la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico, se muestran en las siguientes ilustraciones:

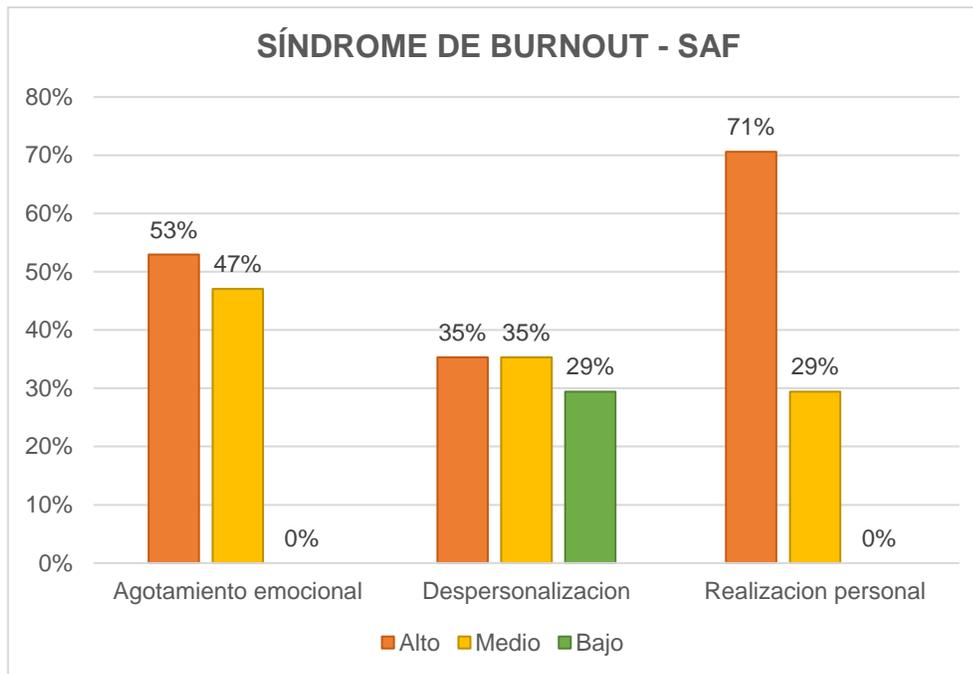
Ilustración 10. Síndrome de Burnout con sus tres subvariables



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la ilustración 10, en la SAF se observa que entre los trabajadores municipales se encuentra presente el Síndrome de Burnout en sus tres subvariables.

Ilustración 11. Síndrome de Burnout con sus tres subvariables



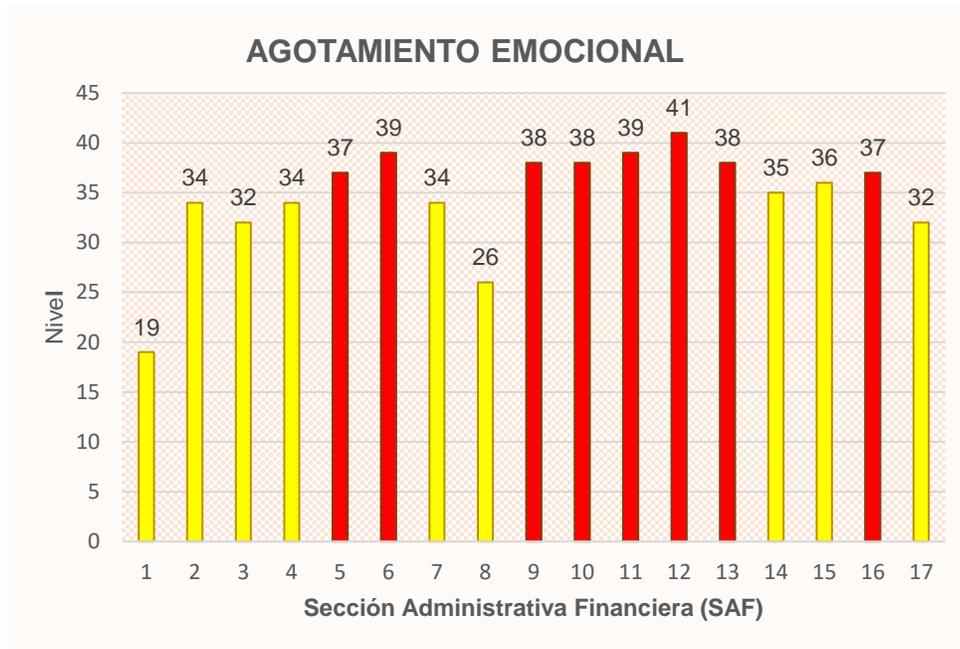
Fuente: Elaboración propia

Complementando la Ilustración 10, en la Ilustración 11 se observa que se encuentra presente el Síndrome de Burnout en sus tres subvariables: Agotamiento emocional con un nivel alto del 47%, nivel medio de 53% y nivel bajo con 0%; Despersonalización con un nivel alto del 35%, nivel medio de 35% y nivel bajo de 30%; y Realización personal con un nivel alto del 59%, nivel medio de 41% y nivel bajo de 0%.

4.2.1.1. Agotamiento emocional (MBI)

En la siguiente ilustración se muestra los resultados respecto a la subvariable del agotamiento emocional en la Sección Administrativa Financiera (SAF):

Ilustración 12. Agotamiento emocional (MBI) / SAF



Fuente: Elaboración propia

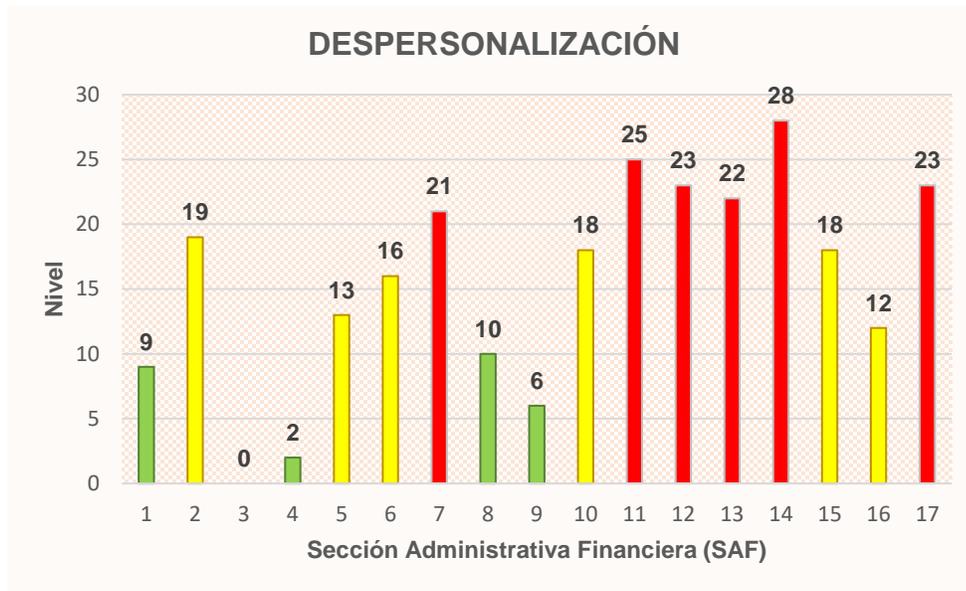
En base a la ilustración 12, en la SAF se evidencia que entre los trabajadores municipales se encuentra presente el Síndrome de Burnout respecto a la subvariable del Agotamiento Emocional en sus niveles alto y medio, y no se registran valores para el nivel bajo. En términos porcentuales los trabajadores municipales perciben un 53% de nivel alto, un 47% de nivel medio y 0% de nivel bajo. Por tanto, los resultados evidencian un alto nivel para la variable de Burnout.

Los resultados revelan la presencia de la subvariable de Agotamiento Emocional con sus niveles alto y medio principalmente, lo que significa que influye significativamente en el desinterés de las emociones expresadas en cansancio, desgaste y fatiga, sean física o psíquica, lo que sirve para entender la situación de otras personas.

4.2.1.2. Despersonalización (MBI)

En la siguiente ilustración se muestra los resultados respecto a la subvariable de despersonalización en la Sección Administrativa Financiera (SAF):

Ilustración 13. Despersonalización (MBI) / SAF



Fuente: Elaboración propia

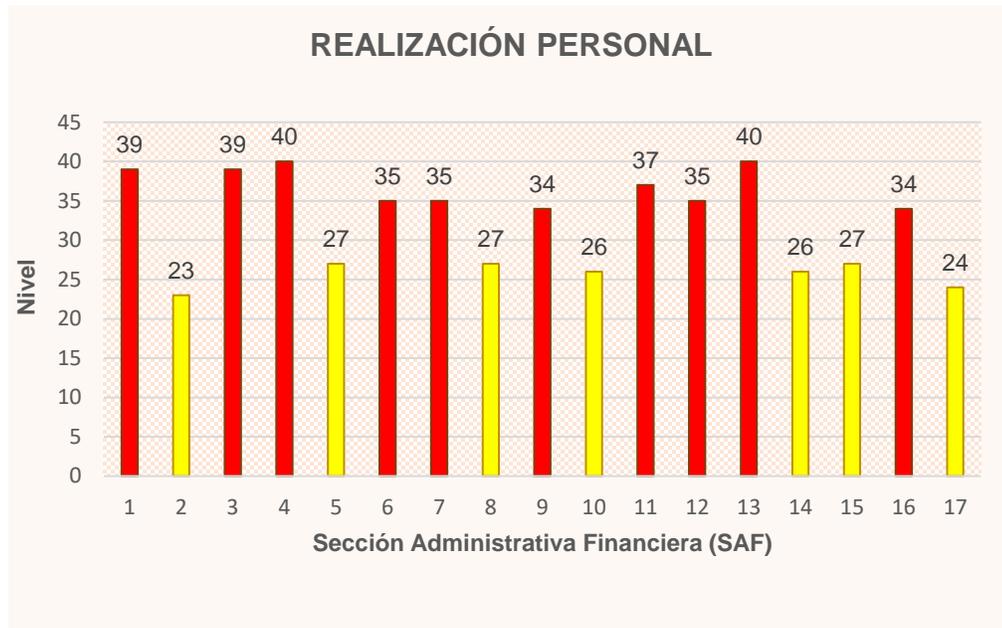
Conforme se evidencia en la ilustración 13 de la SAF, se evidencia que entre los trabajadores municipales se encuentra presente el Síndrome de Burnout respecto a la subvariable de Despersonalización en sus niveles alto, medio y bajo. En términos porcentuales los trabajadores municipales perciben un 35% de nivel alto, un 35% de nivel medio y 30% de nivel bajo. Por tanto, los resultados evidencian un alto nivel para la variable de Burnout.

Los resultados evidencian la presencia de la subvariable de Despersonalización con sus niveles alto, medio y bajo, lo cual influye significativamente en el cinismo y actitudes negativas, expresadas en emociones frías donde el trabajador se siente más irritable y pierde gradualmente la motivación hacia el trabajo.

4.2.1.3. Realización personal (MBI)

En la siguiente ilustración se muestra los resultados respecto a la subvariable de despersonalización en la Sección Administrativa Financiera (SAF):

Ilustración 14. Realización personal (MBI) / SAF



Fuente: Elaboración propia

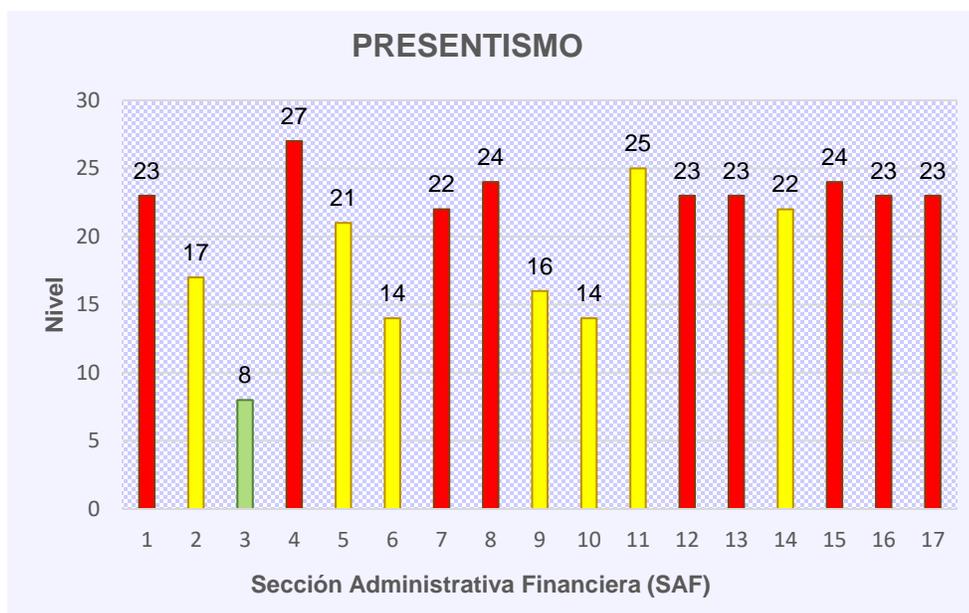
En función a lo observado a la ilustración 14, en la SAF se evidencia que entre los trabajadores municipales se encuentra presente el Síndrome de Burnout respecto a la subvariable de Realización Personal en sus niveles alto y medio. En términos porcentuales un 71% percibe un nivel alto, un 29% un nivel medio y el 0% un nivel bajo. Por tanto, los resultados evidencian valores relevantes para la variable de Burnout.

Los resultados evidencian la presencia de la subvariable de Realización Personal con sus niveles alto, medio y bajo, lo cual influye significativamente en una autoevaluación negativa, donde el trabajador se siente descontento, desmotivado e insatisfecho con el mismo.

4.2.2. Test de Stanford Presenteeism Scale (SPS-6) para determinación del Presentismo

En la siguiente ilustración se muestra los resultados obtenidos respecto al Presentismo en la Sección Administrativa Financiera (SAF):

Ilustración 15. Presentismo / SAF



Fuente: Elaboración propia

Por los resultados obtenidos en la ilustración 15, se demuestra que entre los trabajadores municipales de la SAF se percibe la existencia del Presentismo en sus niveles alto, medio y bajo. En términos porcentuales un 53% un nivel alto, un 41% un nivel medio y un 6% percibe un nivel bajo. Por tanto, los resultados evidencian considerables valores para el nivel alto y para el nivel medio respecto a la variable del Presentismo.

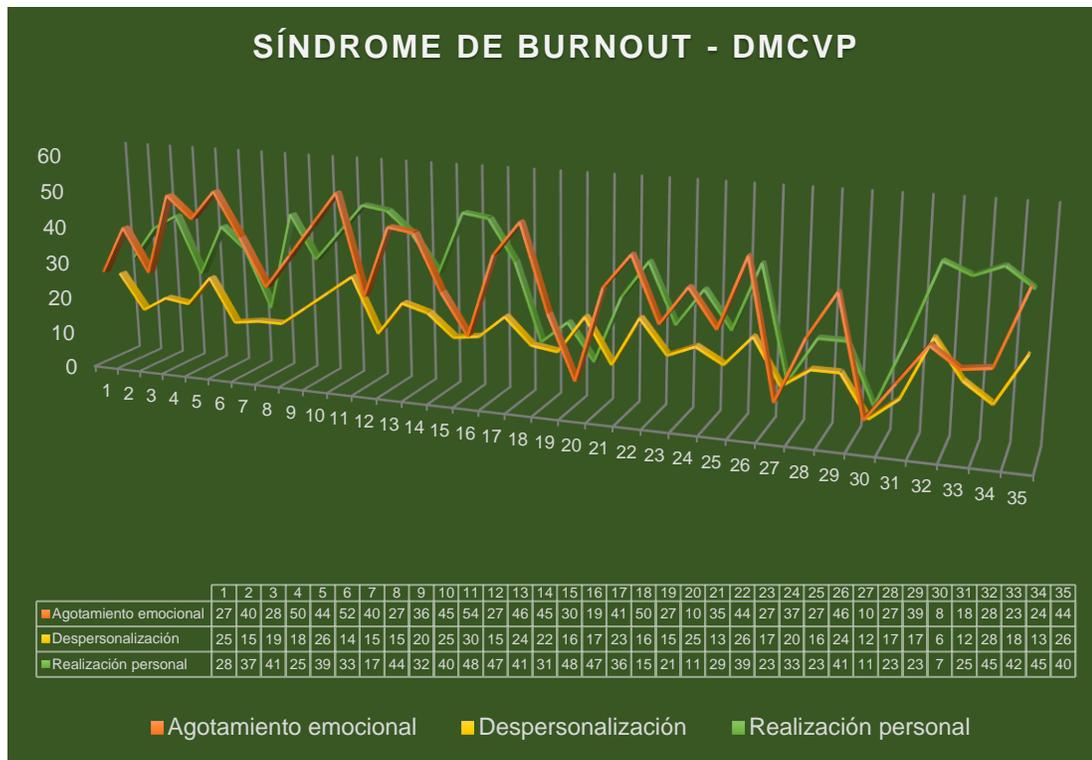
Los resultados evidencian la presencia de la variable del Presentismo con sus niveles alto, medio y bajo, lo cual influye significativamente en la percepción de tener que estar presentes en su trabajo aun cuando se encuentren enfermos, ya que en caso contrario podrían perderlo.

4.3. Dirección de Mercados y Comercio en Vías Públicas (DMCVP)

4.3.1. Test de Maslach Burnout Inventory (MBI) para determinación del Síndrome de Burnout

Los resultados de la Dirección de Mercados y Comercio en Vías Públicas (DMCVP), dependiente de la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico, se muestran en las siguientes ilustraciones:

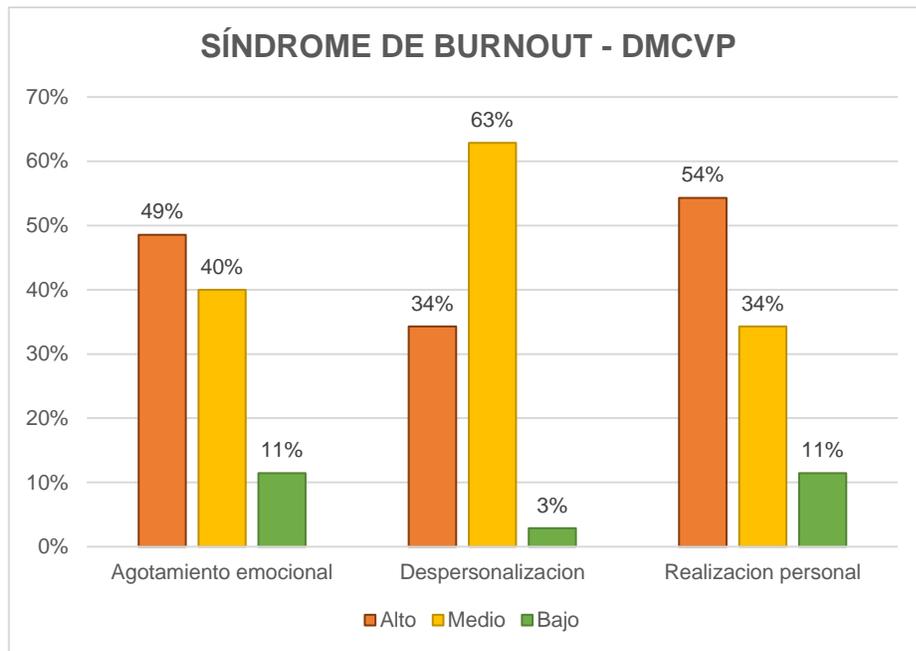
Ilustración 16. Síndrome de Burnout con sus tres subvariables



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la ilustración 16, en la DMCVP se observa que entre los trabajadores municipales se encuentra presente el Síndrome de Burnout en sus tres subvariables.

Ilustración 17. Síndrome de Burnout con sus tres subvariables



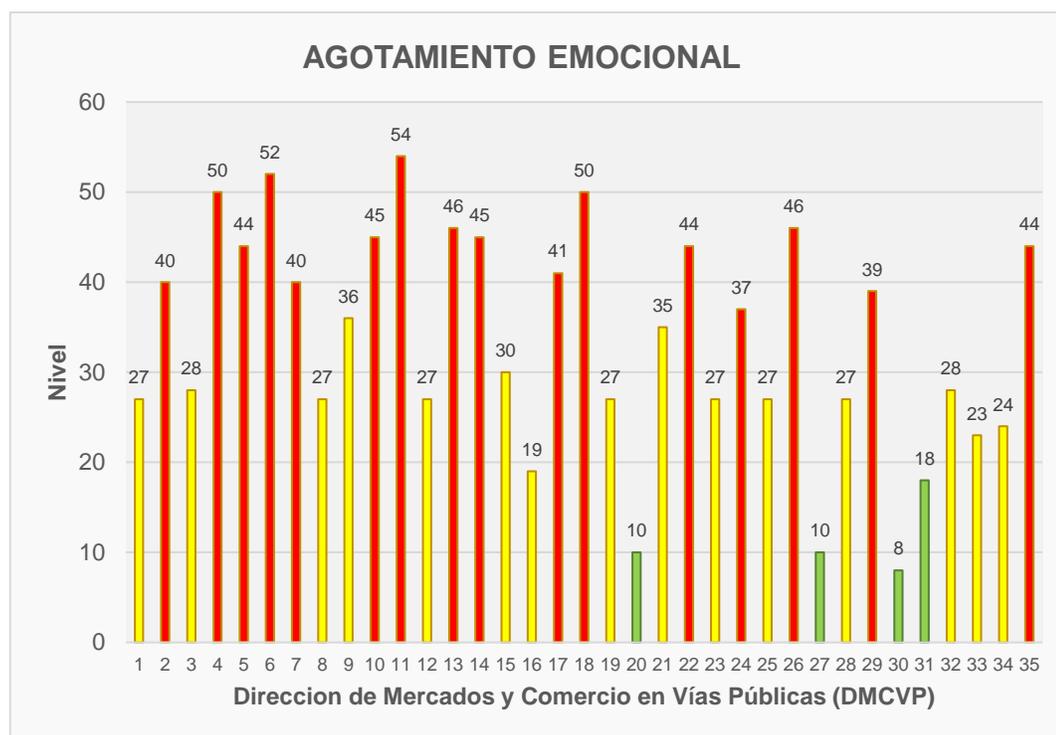
Fuente: Elaboración propia

Agregando a la Ilustración 16, se observa en la Ilustración 17 que el Síndrome de Burnout se encuentra presente en sus tres subvariables: Agotamiento emocional con un nivel alto del 46%, nivel medio de 43% y nivel bajo con 11%; Despersonalización con un nivel alto del 34%, nivel medio de 63% y nivel bajo de 3%; y Realización Personal con un nivel alto del 54%, nivel medio de 34% y nivel bajo de 11%.

4.3.1.1. Agotamiento emocional (MBI)

En la siguiente ilustración se muestra los resultados respecto a la subvariable del agotamiento emocional en la Dirección de Mercados y Comercio en Vías Públicas (DMCVP):

Ilustración 18. Agotamiento emocional (MBI) / DMCVP



Fuente: Elaboración propia

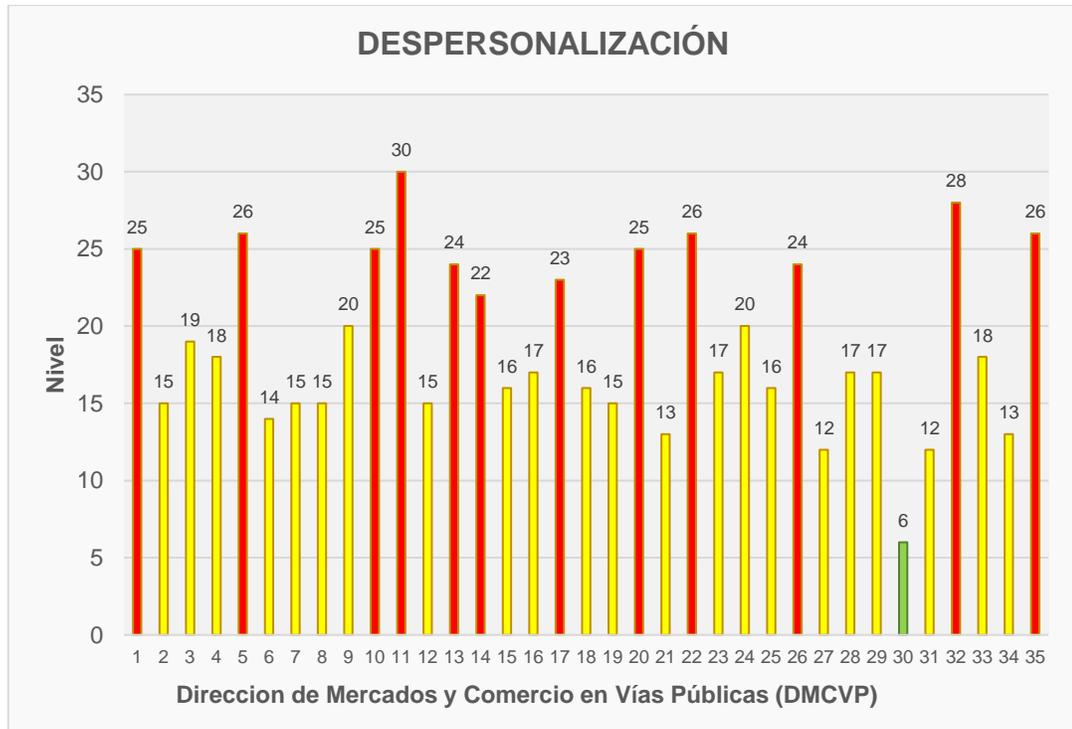
En base a la ilustración 18, en la DMCVP se evidencia que entre los trabajadores municipales se encuentra presente el Síndrome de Burnout respecto a la subvariable del Agotamiento Emocional en sus niveles alto y medio, y no se registran valores para el nivel bajo. En términos porcentuales los trabajadores municipales perciben un 49% de nivel alto, un 40% de nivel medio y 11% de nivel bajo. Por tanto, los resultados evidencian un alto nivel para la variable de Burnout.

Los resultados evidencian la presencia de la subvariable de Agotamiento Emocional con sus niveles alto y medio principalmente, lo cual influye significativamente en el desinterés de las emociones expresada en cansancio, desgaste y fatiga, sean física o psíquica, lo que sirve para entender la situación de otras personas.

4.3.1.2. Despersonalización (MBI)

En la siguiente ilustración se muestra los resultados respecto a la subvariable de despersonalización en la Dirección de Mercados y Comercio en Vías Públicas (DMCVP):

Ilustración 19. Despersonalización (MBI) / DMCVP



Fuente: Elaboración propia

Conforme se evidencia en la ilustración 19 de la DMCVP, se evidencia que entre los trabajadores municipales se encuentra presente el Síndrome de Burnout respecto a la subvariable de Despersonalización en sus niveles alto, medio y bajo. En términos porcentuales los trabajadores municipales perciben un 34% de nivel alto, un 63% de nivel medio y 3% de nivel bajo. Por tanto, los resultados evidencian un alto nivel para la variable de Burnout.

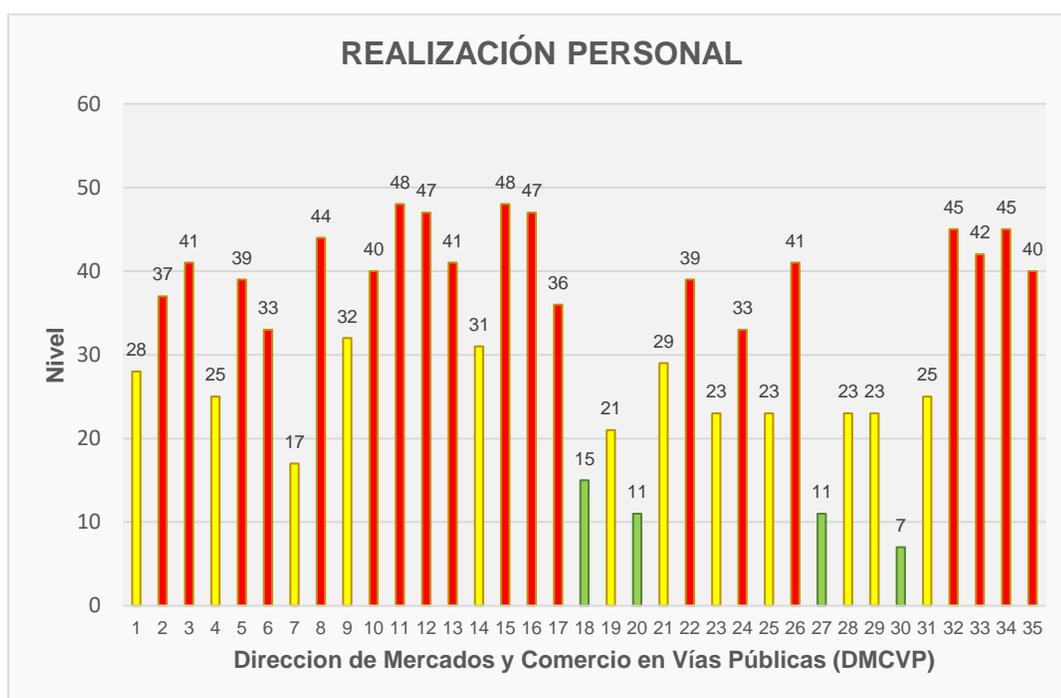
Los resultados evidencian la presencia de la subvariable de Despersonalización con sus niveles alto, medio y bajo, lo cual influye

significativamente en el cinismo y actitudes negativas, expresadas en emociones frías donde el trabajador se siente más irritable y pierde gradualmente la motivación hacia el trabajo.

4.3.1.3. Realización personal (MBI)

En la siguiente ilustración se muestra los resultados respecto a la subvariable de despersonalización en la Dirección de Mercados y Comercio en Vías Públicas (DMCVP):

Ilustración 20. Realización personal (MBI) / DMCVP



Fuente: Elaboración propia

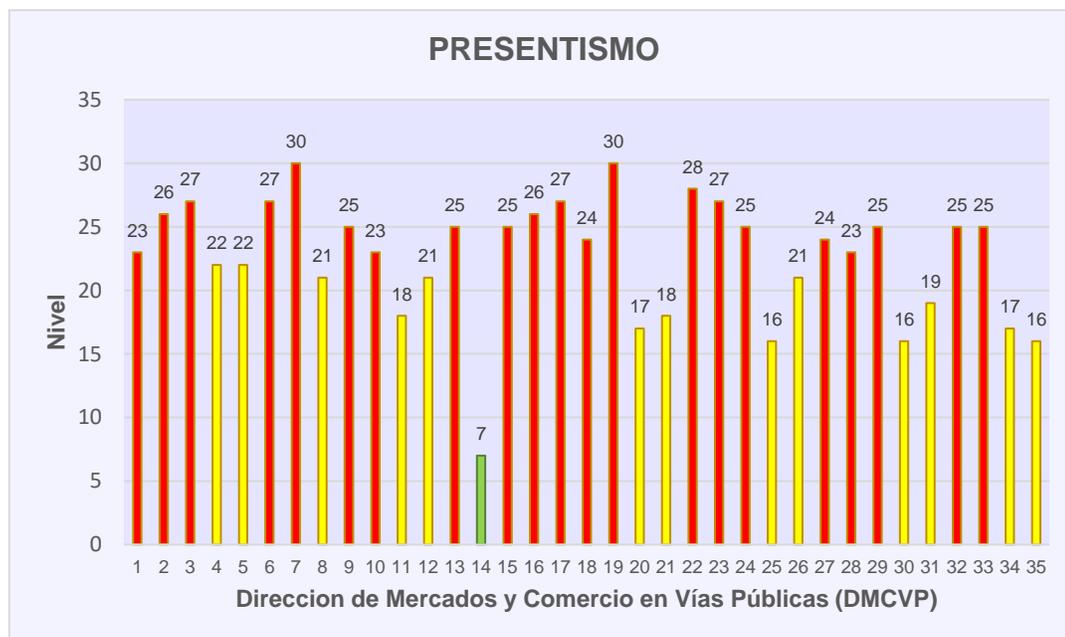
En función a lo observado a la ilustración 20, en la DMCVP se evidencia que entre los trabajadores municipales se encuentra presente el Síndrome de Burnout respecto a la subvariable de Realización Personal en sus niveles alto, medio y bajo. En términos porcentuales un 54% percibe un nivel alto, un 34% un nivel medio y el 11% un nivel bajo. Por tanto, los resultados evidencian valores relevantes para la variable de Burnout.

Los resultados evidencian la presencia de la subvariable de Realización Personal con sus niveles alto, medio y bajo, lo cual influye significativamente en una autoevaluación negativa, donde el trabajador se siente descontento, desmotivado e insatisfecho con el mismo.

4.3.2. Test de Stanford Presenteeism Scale (SPS-6) para determinación del Presentismo

En la siguiente ilustración se muestra los resultados obtenidos respecto al Dirección de Mercados y Comercio en Vías Públicas (DMCVP):

Ilustración 21. Presentismo / DMCVP



Fuente: Elaboración propia

Por los resultados obtenidos en la ilustración 21, se demuestra que entre los trabajadores municipales de la DMCVP se percibe la existencia del Presentismo en sus niveles alto, medio y bajo. En términos porcentuales un 60% un nivel alto, un 37% un nivel medio y un 3% percibe un nivel bajo. Por tanto, los resultados evidencian considerables valores para el nivel alto, medio y bajo respecto a la variable del Presentismo.

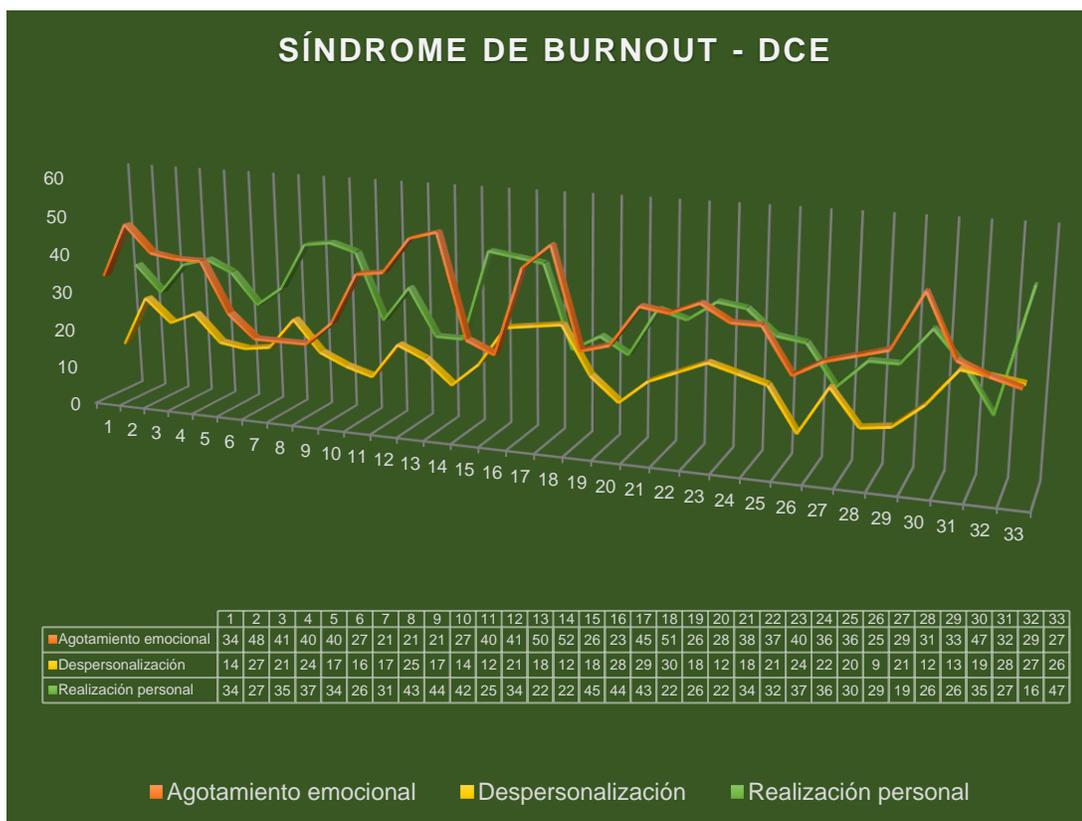
Los resultados evidencian la presencia de la variable del Presentismo con sus niveles alto, medio y bajo, lo cual influye significativamente en la percepción de tener que estar presentes en su trabajo aun cuando se encuentren enfermos, ya que en caso contrario podrían perderlo.

4.4. Dirección de Competitividad y Emprendimiento (DCE)

4.4.1. Test de Maslach Burnout Inventory (MBI) para determinación del Síndrome de Burnout

Los resultados de la Dirección de Competitividad y Emprendimiento (DCE), dependiente de la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico, se muestran en las siguientes ilustraciones:

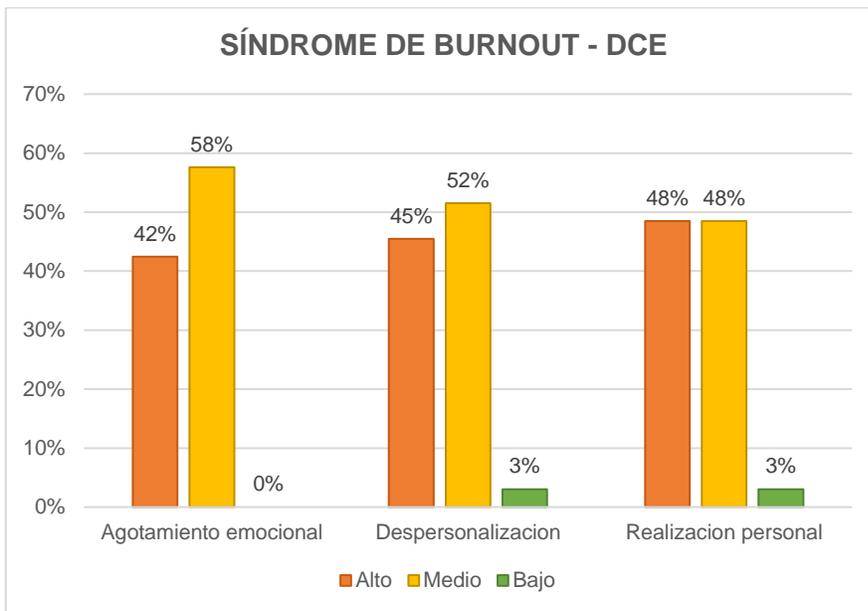
Ilustración 22. Síndrome de Burnout con sus tres subvariables



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la ilustración 22, en la DCE se observa que entre los trabajadores municipales se encuentra presente el Síndrome de Burnout en sus tres subvariables.

Ilustración 23. Síndrome de Burnout con sus tres subvariables



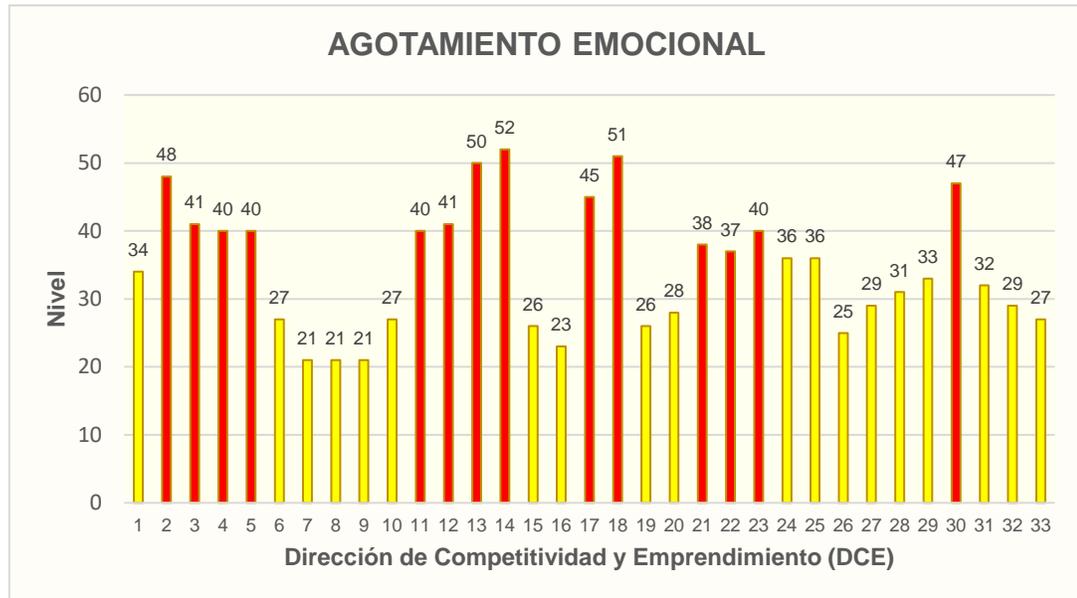
Fuente: Elaboración propia

Como complemento a la Ilustración 22, en la Ilustración 23 se observa que se encuentra presente el Síndrome de Burnout en sus tres subvariables: Agotamiento emocional con un nivel alto del 42%, nivel medio de 58% y nivel bajo con 0%; Despersonalización con un nivel alto del 45%, nivel medio de 52% y nivel bajo de 3%; y Realización Personal con un nivel alto del 48%, nivel medio de 48% y nivel bajo de 4%.

4.4.1.1. Agotamiento emocional (MBI)

En la siguiente ilustración se muestra los resultados respecto a la subvariable del agotamiento emocional en la Dirección de Competitividad y Emprendimiento (DCE):

Ilustración 24. Agotamiento emocional (MBI) / DCE



Fuente: Elaboración propia

En base a la ilustración 24, en la DCE se evidencia que entre los trabajadores municipales se encuentra presente el Síndrome de Burnout respecto a la subvariable del Agotamiento Emocional en sus niveles alto y medio, y no se registran valores para el nivel bajo. En términos porcentuales los trabajadores municipales perciben un 42% de nivel alto, un 58% de nivel medio y 0% de nivel bajo. Por tanto, los resultados evidencian un alto nivel para la variable de Burnout.

Los resultados evidencian la presencia de la subvariable de Agotamiento Emocional con sus niveles alto y medio principalmente, lo cual influye significativamente en el desinterés de las emociones expresada en cansancio, desgaste y fatiga, sean física o psíquica, lo que sirve para entender la situación de otras personas.

4.4.1.2. Despersonalización (MBI)

En la siguiente ilustración se muestra los resultados respecto a la subvariable de despersonalización en la Dirección de Competitividad y Emprendimiento (DCE):

Ilustración 25. Despersonalización (MBI) / DCE



Fuente: Elaboración propia

Conforme se evidencia en la ilustración 25 de la DCE, se evidencia que entre los trabajadores municipales se encuentra presente el Síndrome de Burnout respecto a la subvariable de Despersonalización en sus niveles alto, medio y bajo. En términos porcentuales los trabajadores municipales perciben un 45% de nivel alto, un 52% de nivel medio y 3% de nivel bajo. Por tanto, los resultados evidencian un alto nivel para la variable de Burnout.

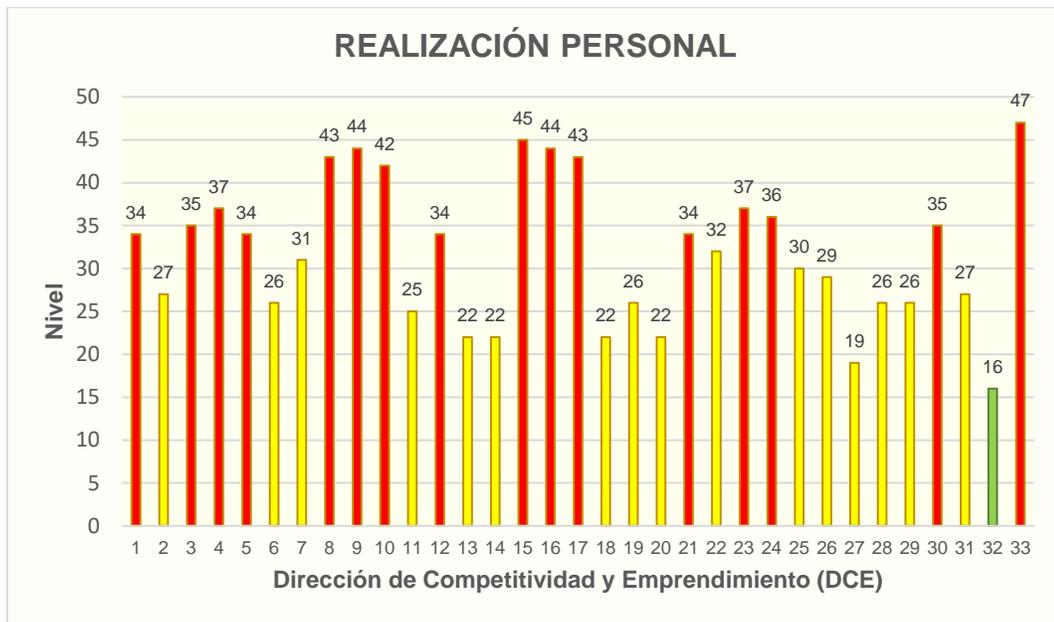
Los resultados evidencian la presencia de la subvariable de Despersonalización con sus niveles alto, medio y bajo, lo cual influye significativamente en el cinismo y actitudes negativas, expresadas en

emociones frías donde el trabajador se siente más irritable y pierde gradualmente la motivación hacia el trabajo.

4.4.1.3. Realización personal (MBI)

En la siguiente ilustración se muestra los resultados respecto a la subvariable de despersonalización en la Dirección de Competitividad y Emprendimiento (DCE):

Ilustración 26. Realización personal (MBI) / DCE



Fuente: Elaboración propia

En función a lo observado a la ilustración 26, en la DCE se evidencia que entre los trabajadores municipales se encuentra presente el Síndrome de Burnout respecto a la subvariable de Realización Personal en sus niveles alto, medio y bajo. En términos porcentuales un 48% percibe un nivel alto, un 48% un nivel medio y el 4% un nivel bajo. Por tanto, los resultados evidencian valores relevantes para la variable de Burnout.

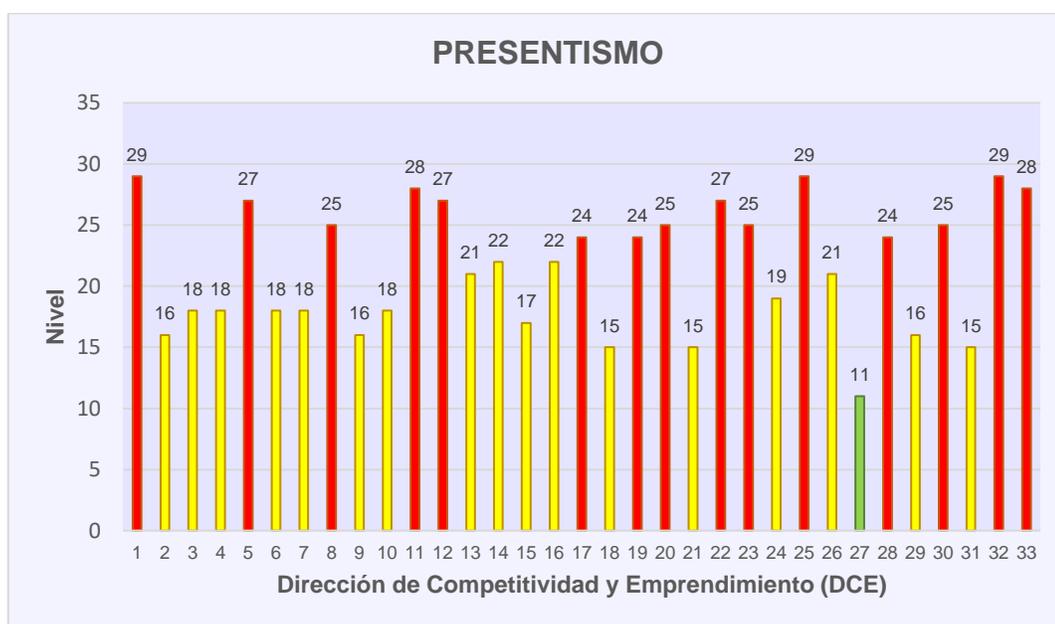
Los resultados evidencian la presencia de la subvariable de Realización Personal con sus niveles alto, medio y bajo, lo cual influye significativamente

en una autoevaluación negativa, donde el trabajador se siente descontento, desmotivado e insatisfecho con el mismo.

4.4.2. Test de Stanford Presenteeism Scale (SPS-6) para determinación del Presentismo

En la siguiente ilustración se muestra los resultados obtenidos respecto al Presentismo en la Dirección de Competitividad y Emprendimiento (DCE):

Ilustración 27. Presentismo / DCE



Fuente: Elaboración propia

Por los resultados obtenidos en la ilustración 27, se demuestra que entre los trabajadores municipales de la DCE se percibe la existencia del Presentismo en sus niveles alto, medio y bajo. En términos porcentuales un 45% un nivel alto, un 52% un nivel medio y un 3% percibe un nivel bajo. Por tanto, los resultados evidencian considerables valores para el nivel alto y para el nivel medio respecto a la variable del Presentismo.

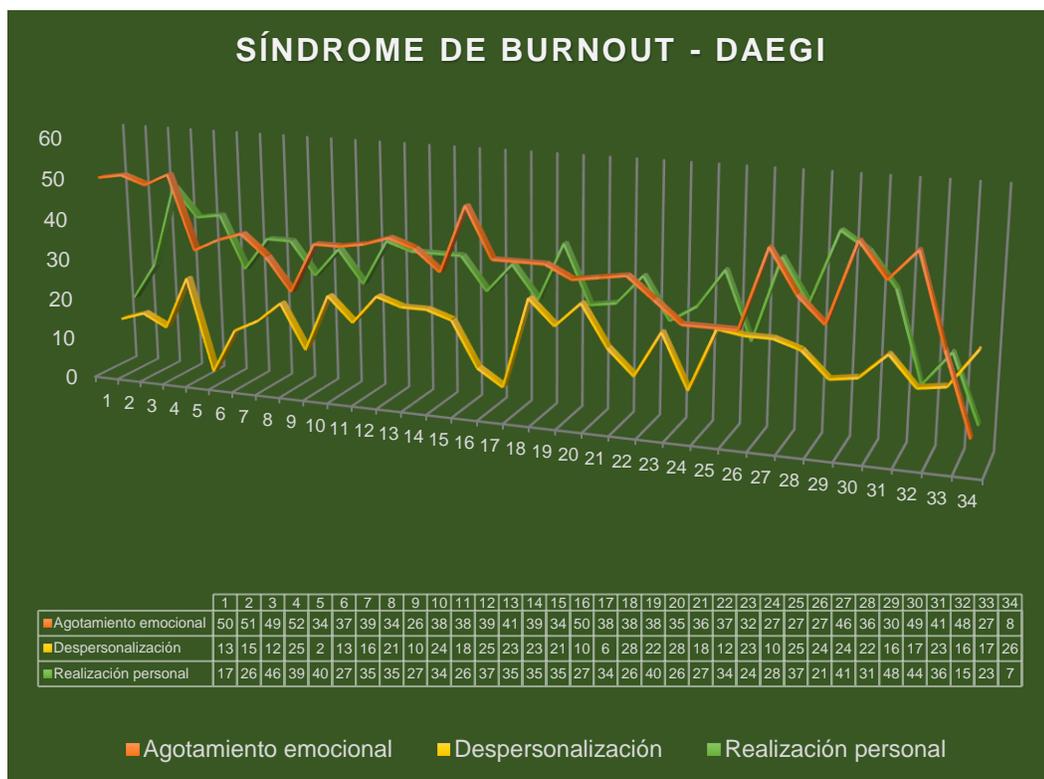
Los resultados evidencian la presencia de la variable del Presentismo con sus niveles alto, medio y bajo, lo cual influye significativamente en la percepción de tener que estar presentes en su trabajo aun cuando se encuentren enfermos, ya que en caso contrario podrían perderlo.

4.5. Dirección de Actividades Económicas y Gestión de Inversiones (DAEGI)

4.5.1. Test de Maslach Burnout Inventory (MBI) para determinación del Síndrome de Burnout

Los resultados de la Dirección de Actividades Económicas y Gestión de Inversiones (DAEGI), dependiente de la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico, se muestran en las siguientes ilustraciones:

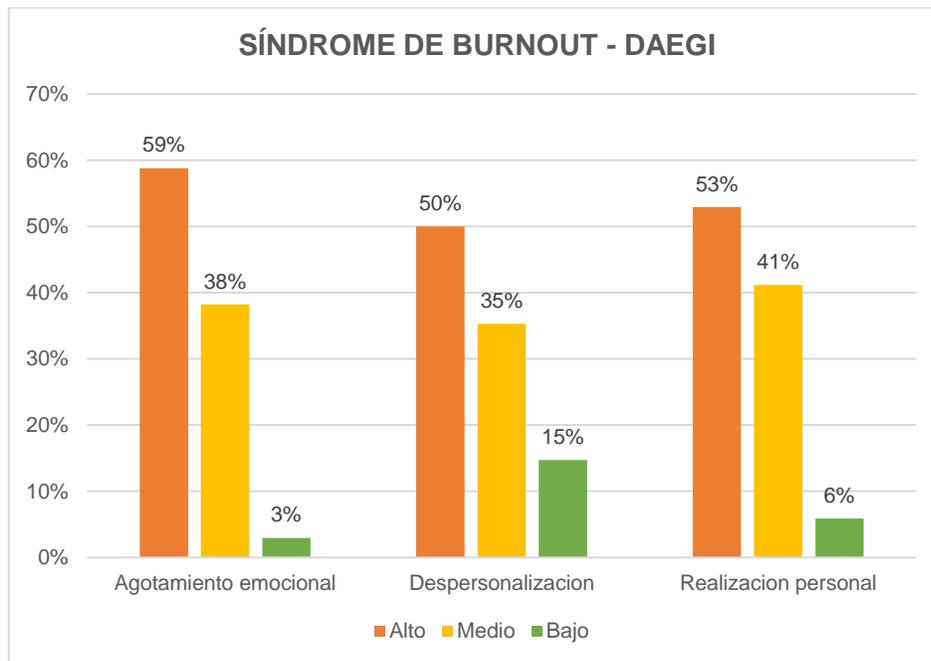
Ilustración 28. Síndrome de Burnout con sus tres subvariables



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la ilustración 28, en la DAEGI se observa que entre los trabajadores municipales se encuentra presente el Síndrome de Burnout en sus tres subvariables.

Ilustración 29. Síndrome de Burnout con sus tres subvariables



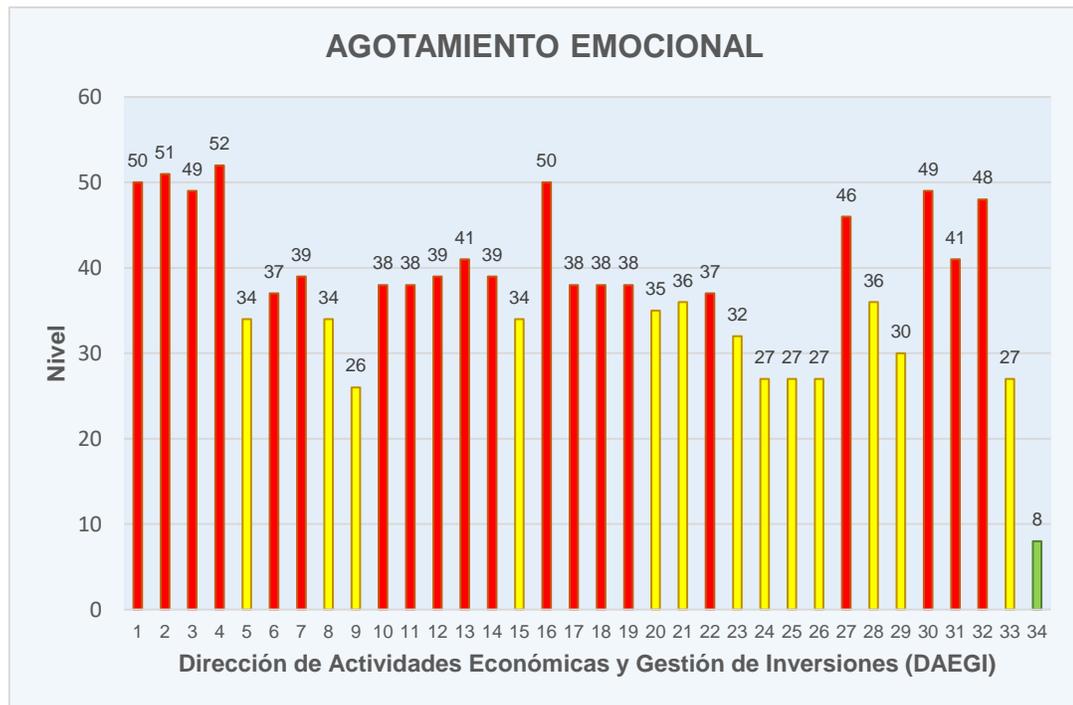
Fuente: Elaboración propia

Para la Ilustración 29, esta complementación a la Ilustración 28 permite observar que entre los trabajadores municipales se encuentra presente el Síndrome de Burnout en sus tres subvariables: Agotamiento emocional con un nivel alto del 59%, nivel medio de 38% y nivel bajo con 3%; Despersonalización con un nivel alto del 50%, nivel medio de 35% y nivel bajo de 15%; y Realización personal con un nivel alto del 53%, nivel medio de 41% y nivel bajo de 6%.

4.5.1.1. Agotamiento emocional (MBI)

En la siguiente ilustración se muestra los resultados respecto a la subvariable del agotamiento emocional en la Dirección de Actividades Económicas y Gestión de Inversiones (DAEGI):

Ilustración 30. Agotamiento emocional (MBI) / DAEGI



Fuente: Elaboración propia

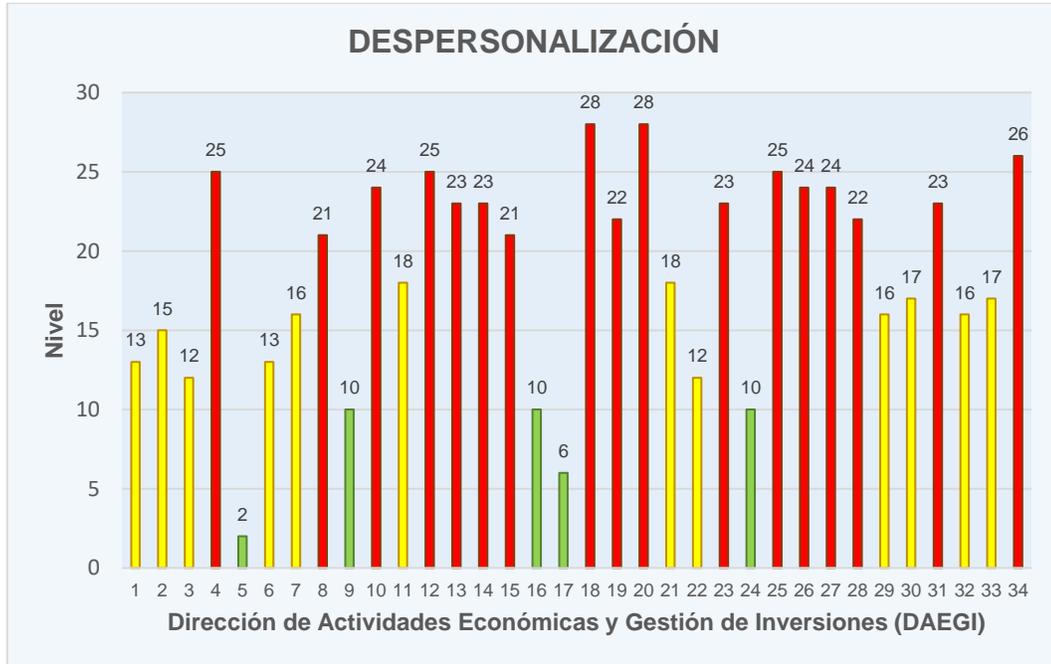
En base a la Ilustración 30, en la DAEGI se evidencia que entre los trabajadores municipales se encuentra presente el Síndrome de Burnout respecto a la subvariable del Agotamiento Emocional en sus niveles alto, medio y bajo. En términos porcentuales los trabajadores municipales perciben un 59% de nivel alto, un 38% de nivel medio y 3% de nivel bajo. Por tanto, los resultados evidencian un alto nivel para la variable de Burnout.

Los resultados evidencian la presencia de la subvariable de Agotamiento Emocional con sus niveles alto y medio principalmente, lo cual influye significativamente en el desinterés de las emociones expresada en cansancio, desgaste y fatiga, sean física o psíquica, lo que sirve para entender la situación de otras personas.

4.5.1.2. Despersonalización (MBI)

En la siguiente ilustración se muestra los resultados respecto a la subvariable de despersonalización en la Dirección de Actividades Económicas y Gestión de Inversiones (DAEGI):

Ilustración 31. Despersonalización (MBI) / DAEGI



Fuente: Elaboración propia

Conforme se evidencia en la Ilustración 31 de la DAEGI, se evidencia que entre los trabajadores municipales se encuentra presente el Síndrome de Burnout respecto a la subvariable de Despersonalización en sus niveles alto, medio y bajo. En términos porcentuales los trabajadores municipales perciben un 50% de nivel alto, un 35% de nivel medio y 15% de nivel bajo. Por tanto, los resultados evidencian un alto nivel para la variable de Burnout.

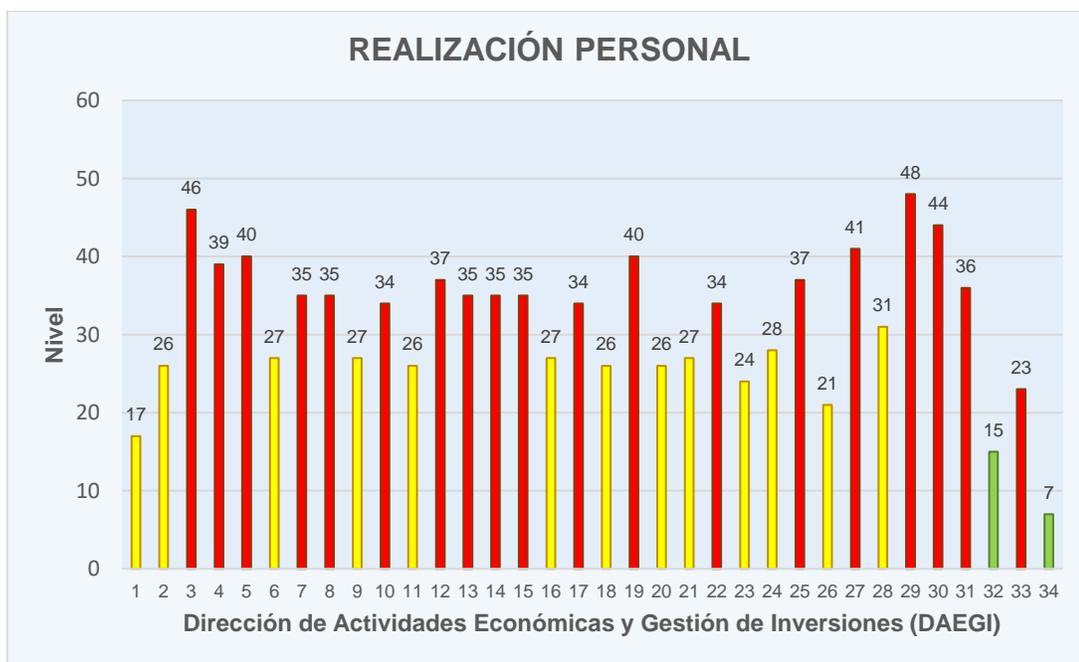
Los resultados evidencian la presencia de la subvariable de Despersonalización con sus niveles alto, medio y bajo, lo cual influye significativamente en el cinismo y actitudes negativas, expresadas en

emociones frías donde el trabajador se siente más irritable y pierde gradualmente la motivación hacia el trabajo.

4.5.1.3. Realización personal (MBI)

En la siguiente ilustración se muestra los resultados respecto a la subvariable de despersonalización en la Dirección de Actividades Económicas y Gestión de Inversiones (DAEGI):

Ilustración 32. Realización personal (MBI) / DAEGI



Fuente: Elaboración propia

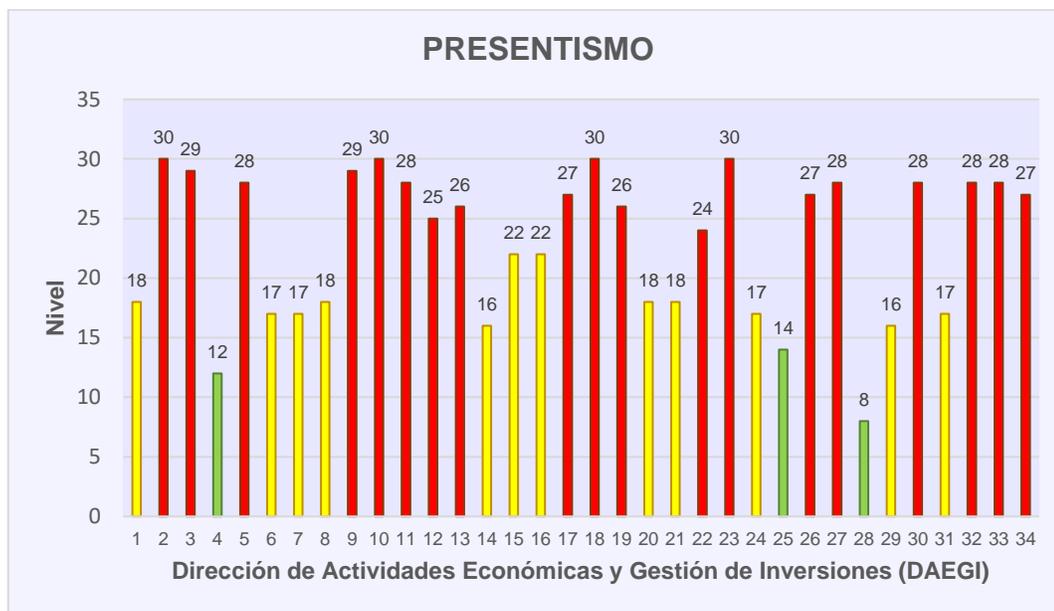
En función a lo observado a la Ilustración 32, en la DAEGI se evidencia que entre los trabajadores municipales se encuentra presente el Síndrome de Burnout respecto a la subvariable de Realización Personal en sus niveles alto, medio y bajo. En términos porcentuales un 53% percibe un nivel alto, un 41% un nivel medio y el 6% un nivel bajo. Por tanto, los resultados evidencian valores relevantes para la variable de Burnout.

Los resultados evidencian la presencia de la subvariable de Realización Personal con sus niveles alto, medio y bajo, lo cual influye significativamente en una autoevaluación negativa, donde el trabajador se siente descontento, desmotivado e insatisfecho con el mismo.

4.5.2. Test de Stanford Presenteeism Scale (SPS-6) para determinación del Presentismo

En la siguiente ilustración se muestra los resultados obtenidos respecto al Presentismo en la Dirección de Actividades Económicas y Gestión de Inversiones (DAEGI):

Ilustración 33. Presentismo / DAEGI



Fuente: Elaboración propia

Por los resultados obtenidos en la Ilustración 33, se demuestra que entre los trabajadores municipales de la DAEGI se percibe la existencia del Presentismo en sus niveles alto, medio y bajo. En términos porcentuales un 59% un nivel alto, un 32% un nivel medio y un 9% percibe un nivel bajo. Por tanto, los resultados evidencian considerables valores para el nivel alto y para el nivel medio respecto a la variable del Presentismo.

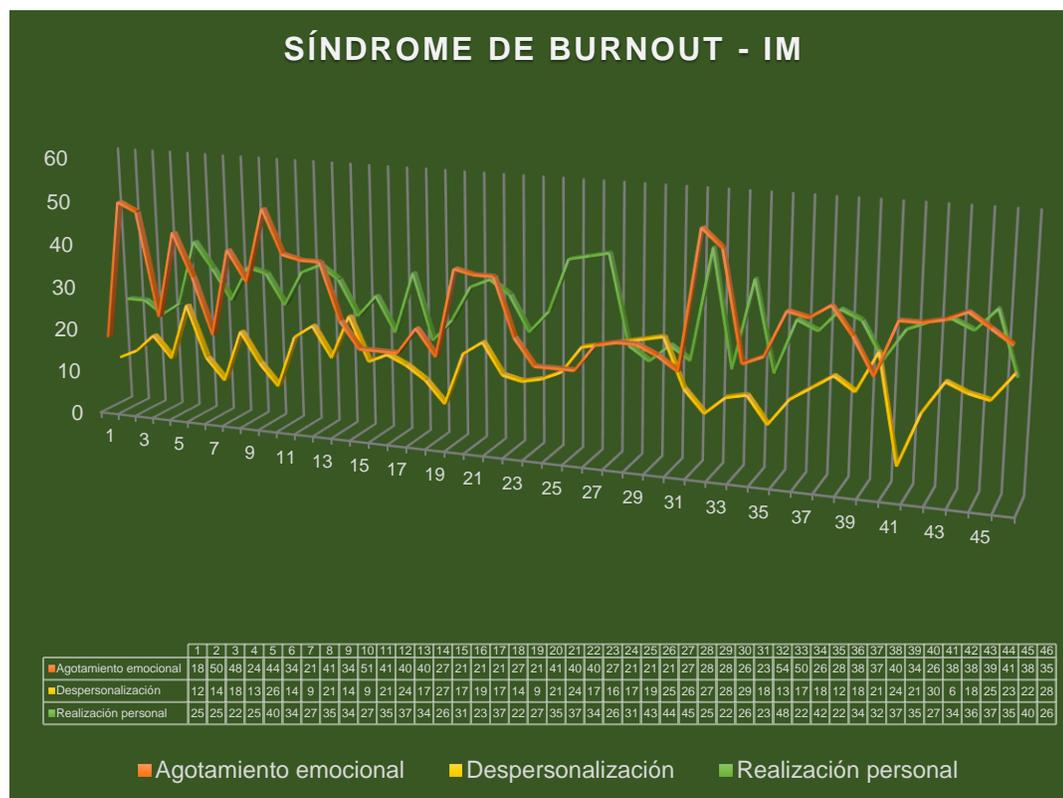
Los resultados evidencian la presencia de la variable del Presentismo con sus niveles alto, medio y bajo, lo que influye de manera significativa en la percepción de estar presentes en su trabajo aun cuando se encuentren enfermos, ante el temor de poder perderlo.

4.6. Intendencia Municipal (IM)

4.6.1. Test de Maslach Burnout Inventory (MBI) para determinación del Síndrome de Burnout

Los resultados de la Intendencia Municipal (IM), dependiente de la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico, se muestran en las siguientes ilustraciones:

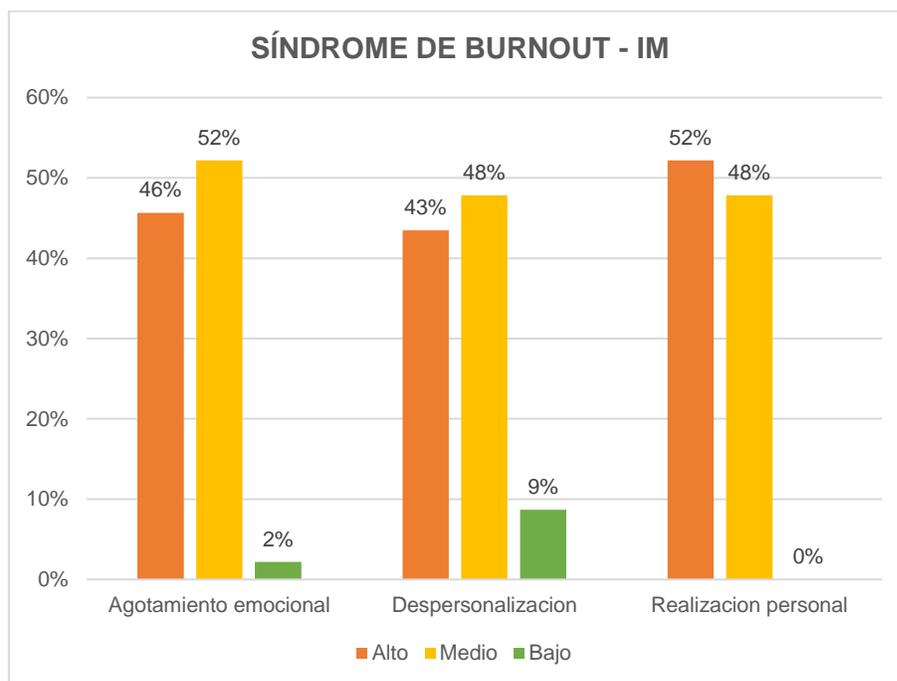
Ilustración 34. Síndrome de Burnout con sus tres subvariables



Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la ilustración 34, en la IM se observa que entre los trabajadores municipales se encuentra presente el Síndrome de Burnout en sus tres subvariables.

Ilustración 35. Síndrome de Burnout con sus tres subvariables



Fuente: Elaboración propia

Complementando la Ilustración 34, se observa en la Ilustración 35 que entre los trabajadores municipales se encuentra presente el Síndrome de Burnout en sus tres subvariables: Agotamiento emocional con un nivel alto del 59%, nivel medio de 38% y nivel bajo con 3%; Despersonalización con un nivel alto del 50%, nivel medio de 35% y nivel bajo de 15%: y Realización personal con un nivel alto del 53%, nivel medio de 41% y nivel bajo de 6%.

4.6.1.1. Agotamiento emocional (MBI)

En la siguiente ilustración se muestra los resultados respecto a la subvariable del agotamiento emocional en la Intendencia Municipal (IM):

Ilustración 36. Agotamiento emocional (MBI) / IM



Fuente: Elaboración propia

En base a la ilustración 36, en la IM se evidencia que entre los trabajadores municipales se encuentra presente el Síndrome de Burnout respecto a la subvariable del Agotamiento Emocional en sus niveles alto, medio y bajo. En términos porcentuales los trabajadores municipales perciben un 46% de nivel alto, un 52% de nivel medio y 2% de nivel bajo. Por tanto, los resultados evidencian un alto nivel para la variable de Burnout.

Los resultados evidencian la presencia de la subvariable de Agotamiento Emocional con sus niveles alto y medio principalmente, lo cual influye significativamente en el desinterés de las emociones expresada en cansancio, desgaste y fatiga, sean física o psíquica, lo que sirve para entender la situación de otras personas.

4.6.1.2. Despersonalización (MBI)

En la siguiente ilustración se muestra los resultados respecto a la subvariable de despersonalización en la Intendencia Municipal (IM):

Ilustración 37. Despersonalización (MBI) / IM



Fuente: Elaboración propia

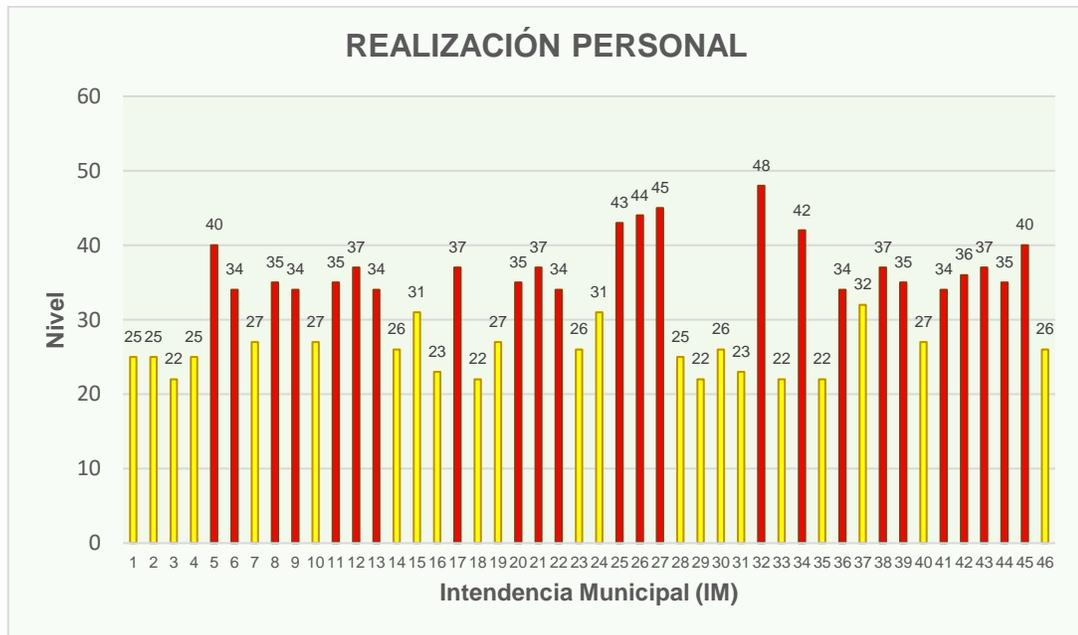
Conforme se evidencia en la ilustración 37 de la IM, se evidencia que entre los trabajadores municipales se encuentra presente el Síndrome de Burnout respecto a la subvariable de Despersonalización en sus niveles alto, medio y bajo. En términos porcentuales los trabajadores municipales perciben un 43% de nivel alto, un 48% de nivel medio y 9% de nivel bajo. Por tanto, los resultados evidencian un alto nivel para la variable de Burnout.

Los resultados evidencian la presencia de la subvariable de Despersonalización con sus niveles alto, medio y bajo, lo cual influye significativamente en el cinismo y actitudes negativas, expresadas en emociones frías donde el trabajador se siente más irritable y pierde gradualmente la motivación hacia el trabajo.

4.6.1.3. Realización personal (MBI)

En la siguiente ilustración se muestra los resultados respecto a la subvariable de despersonalización en la Intendencia Municipal (IM):

Ilustración 38. Realización personal (MBI) / IM



Fuente: Elaboración propia

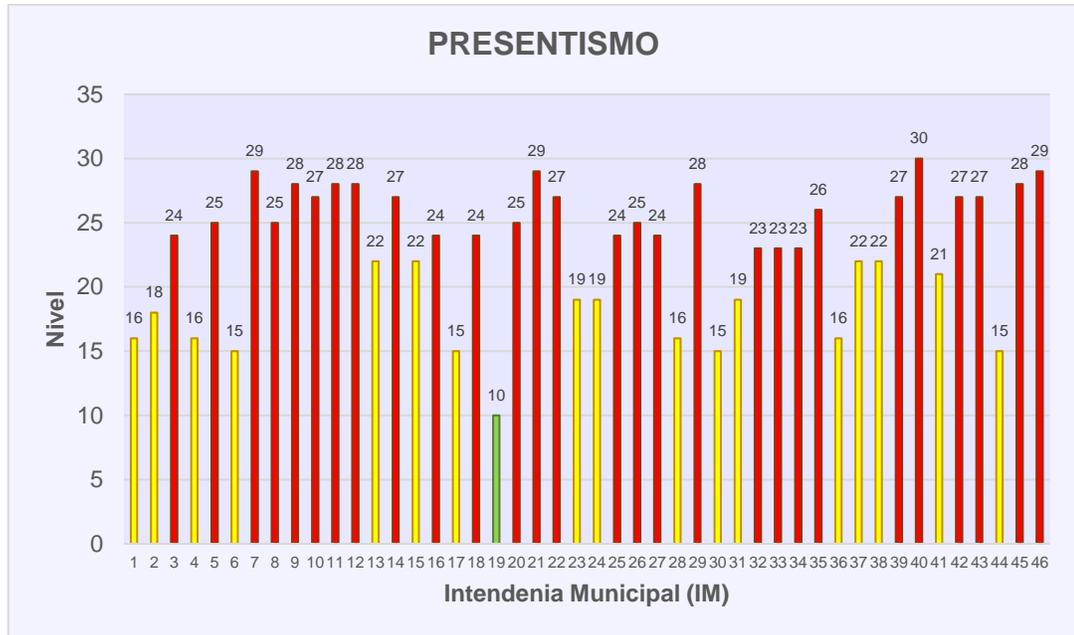
En función a lo observado a la ilustración 38, en la IM se evidencia que entre los trabajadores municipales se encuentra presente el Síndrome de Burnout respecto a la subvariable de Realización Personal en sus niveles alto y medio. En términos porcentuales un 52% percibe un nivel alto, un 48% un nivel medio y el 0% un nivel bajo. Por tanto, los resultados evidencian valores relevantes para la variable de Burnout.

Los resultados evidencian la presencia de la subvariable de Realización Personal con sus niveles alto y medio, lo cual influye significativamente en una autoevaluación negativa, donde el trabajador se siente descontento, desmotivado e insatisfecho con el mismo.

4.6.2. Test de Stanford Presenteeism Scale (SPS-6) para determinación del Presentismo

En la siguiente ilustración se muestra los resultados obtenidos respecto al Presentismo en la Intendencia Municipal (IM):

Ilustración 39. Presentismo / IM



Fuente: Elaboración propia

Por los resultados obtenidos en la ilustración 39, se demuestra que entre los trabajadores municipales de la IM se percibe la existencia del Presentismo en sus niveles alto, medio y bajo. En términos porcentuales un 61% un nivel alto, un 37% un nivel medio y un 2% percibe un nivel bajo. Por tanto, los resultados evidencian considerables valores para el nivel alto y para el nivel medio principalmente respecto a la variable del Presentismo.

Los resultados evidencian la presencia de la variable del Presentismo con sus niveles alto, medio y bajo, lo cual influye significativamente en la percepción de tener que presentarse en su trabajo sin importar si se encuentren enfermos, de lo contrario podrían perderlo.

4.7. Análisis de Variables del Síndrome de Burnout y Presentismo, respecto a sexo, edad y estado civil

En la siguiente ilustración se aprecia los resultados porcentuales de las variables del Síndrome Burnout (MBI) y del Presentismo (SPS-6), respecto al sexo, edad y estado civil, en la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico (SMDE):

Ilustración 40. Análisis de variables del Síndrome de Burnout y Presentismo, respecto a sexo, edad y estado civil

UNIDAD ORGANIZACIONAL	NIVEL	SÍNDROME DE BURNOUT (MBI)			PRESENTISMO	SEXO		EDAD			ESTADO CIVIL		
		Agotamiento Emocional	Despersonalización	Realización Personal		V	M	J	A	A M	S	C	D
Sección Administrativa Financiera (SAF)	Alto	53%	35%	71%	59%								
	Medio	47%	35%	29%	29%	59%	41%	29%	53%	18%	24%	52%	24%
	Bajo	0%	30%	0%	12%								
De acuerdo a los resultados obtenidos en la SAF, se observa que entre los trabajadores municipales se encuentra presente el Síndrome de Burnout en sus tres subvariables, se evidencia un mayor valor para el nivel alto con 53% para el Agotamiento emocional, y 71% para Realización personal; así mismo el Presentismo con un valor de 59%. Se evidencia además que, entre los valores más altos dentro de la SAF, el 59% son varones, el 53% son adultos y el 2% son casados.													
Dirección de Mercados y Comercio en Vías Públicas (DMCVP)	Alto	49%	34%	54%	60%								
	Medio	40%	63%	34%	37%	63%	37%	20%	57%	23%	20%	63%	17%
	Bajo	11%	3%	12%	3%								
De acuerdo a los resultados obtenidos en la DMCVP, se observa que entre los trabajadores municipales se encuentra presente el Síndrome de Burnout en sus tres subvariables, se evidencia un mayor valor para el nivel alto con 49% para el Agotamiento emocional, nivel medio con 63% para Despersonalización, y 54% para Realización personal; así mismo el Presentismo con un valor de 60%. Se evidencia además que, entre los valores más altos dentro de la DMCVP, el 63% son varones, el 57% son adultos y el 63% son casados.													

Dirección de Competitividad y Emprendimiento (DCE)	Alto	42%	45%	48%	45%	64%	36%	18%	55%	27%	18%	61%	21%
	Medio	58%	52%	48%	52%								
	Bajo	0%	3%	4%	3%								
De acuerdo a los resultados obtenidos en la DCE, se observa que entre los trabajadores municipales se encuentra presente el Síndrome de Burnout en sus tres subvariables, se evidencia un mayor valor para el nivel medio con 58% para el Agotamiento emocional, nivel medio con 52% para Despersonalización, y 48% en sus niveles alto y medio para Realización personal; así mismo el Presentismo con un valor de 52%. Se evidencia además que, entre los valores más altos dentro de la DCE, el 64% son varones, el 55% son adultos y el 61% son casados.													
Dirección de Actividades Económicas y Gestión de Inversiones (DAEGI)	Alto	59%	50%	53%	59%	53%	47%	26%	48%	26%	35%	47%	18%
	Medio	38%	35%	41%	32%								
	Bajo	3%	15%	6%	9%								
De acuerdo a los resultados obtenidos en la DAEGI, se observa que entre los trabajadores municipales se encuentra presente el Síndrome de Burnout en sus tres subvariables, se evidencia un mayor valor en el nivel alto con 59% para el Agotamiento emocional, 50% para Despersonalización, y 53% para Realización personal; así mismo el Presentismo con un valor de 59%. Se evidencia además que, entre los valores más altos dentro de la DAEGI, el 53% son varones, el 48% son adultos y el 47% son casados.													
Intendencia Municipal (IM)	Alto	46%	43%	52%	61%	59%	41%	24%	54%	22%	39%	44%	17%
	Medio	52%	48%	48%	37%								
	Bajo	2%	9%	0%	2%								
De acuerdo a los resultados obtenidos en la IM, se observa que entre los trabajadores municipales se encuentra presente el Síndrome de Burnout en sus tres subvariables, se evidencia un mayor valor en el nivel medio con 52% para el Agotamiento emocional, 48% para Despersonalización, y en el nivel alto 61% para Realización personal; así mismo el Presentismo con un valor de 61%. Se evidencia además que, entre los valores más altos dentro de la IM, el 59% son varones, el 54% son adultos y el 44% son casados.													

Fuente: Elaboración propia

De acuerdo a la ilustración 40, en las dependencias de la SMDE se evidencia que, tanto en la Sección Administrativa Financiera (SAF), Dirección de Mercados y Comercio en Vías Públicas (DMCVP), Dirección de Competitividad y Emprendimiento (DCE), Dirección de Actividades Económicas y Gestión de Inversiones (DAEGI) e Intendencia Municipal (IM), los resultados evidencian un mayor nivel del Síndrome de Burnout en los varones adultos casados, que influye en la precepción del Presentismo, lo cual significa que los trabajadores permanecen o asisten a su fuente laboral aun cuando se encuentran enfermos.

4.8. Análisis de Correlación y Validación de Hipótesis

Para el análisis de correlación entre variables y subvariables se realizó la prueba de normalidad correspondiente.

Prueba de Normalidad

Mediante el programa estadístico SPSS Statistical Package for the Social Sciences), primero se ha calculado el tipo de normalidad existente entre las variables y subvariables. Los resultados fueron los siguientes:

Ilustración 41. Estado civil respecto al sexo / SAF

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Agotamiento Emocional (MBI)	.378	165	.000
Despersonalizacion (MBI)	.328	165	.000
Realizacion Personal (MBI)	.336	165	.000
Media MBI	.364	165	.000
Presentismo SPS-6	.363	165	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Se definió utilizar la prueba no paramétrica estadística “Kolgomorov-Smirnov”, que permite el análisis de prueba de normalidad para definir el método de correlación a ser utilizado. Los criterios aplicados fueron los siguientes:

Paso 1: Plantear la hipótesis de normalidad	
H₀:	Los datos siguen una distribución normal
H₁:	Los datos NO siguen una distribución normal
Paso 2: Nivel de significancia	
Nivel de	
Confianza:	0.95
α :	0.05 (Margen de error)
Paso 3: Test de normalidad	
Si $n > 50$	Kolgomorov - Smirnov
Si $n \leq 50$	Shapiro - Wilk
Criterio de	
Paso 4: decisión	
Si p-valor es < 0.05	Se rechaza la H ₀
Si p-valor es ≥ 0.05	Se acepta la H ₀ y rechaza la H ₁

Fuente: Elaboración propia

Respecto a la prueba de normalidad realizada con el SPSS, se obtuvieron los siguientes resultados:

Ilustración 42. Prueba de normalidad de las variables y subvariables

Agotamiento Emocional - MBI	Los datos NO siguen una distribución normal
Despersonalización - MBI	Los datos NO siguen una distribución normal
Realización Personal - MBI	Los datos NO siguen una distribución normal
Presentismo SPS-6	Los datos NO siguen una distribución normal
Media - MBI	Los datos NO siguen una distribución normal

Fuente: Elaboración propia

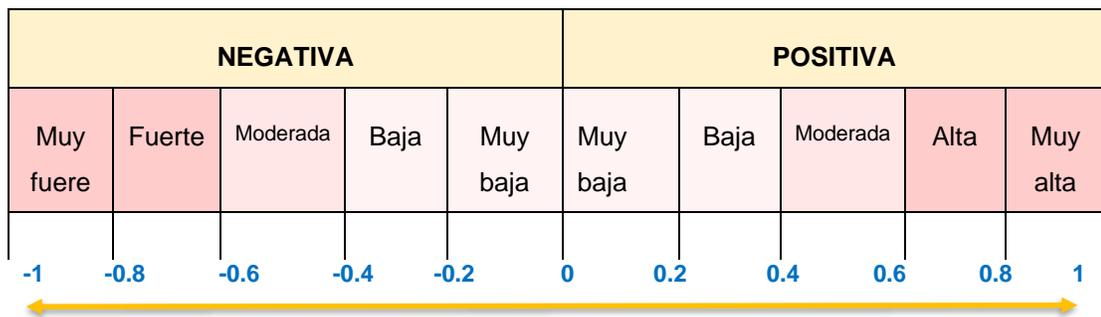
En base a la ilustración 42, considerando que las tres (3) subvariables Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal de la variable del Síndrome de Burnout (MBI), y del Presentismo, así mismo la media de las tres subvariables del Síndrome de Burnout (MBI), de acuerdo a los resultados obtenidos mediante la prueba de normalidad se determina que no siguen una distribución normal, por lo cual se aplicará la prueba de correlación no paramétrica de Rho Spearman.

Correlación de variables y subvariables

A continuación, se presenta las debidas ilustraciones de correlaciones entre las subvariables del Síndrome de Burnout mediante el Test de Maslach Burnout Inventory (MBI), así también la correlación existente con la variable del Presentismo mediante el Test de Stanford Presenteeism Scale (SPS-6) con el propósito de identificar el grado de incidencia en la sub variable.

El coeficiente de correlación establece las siguientes escalas para su interpretación:

Ilustración 43. Escala correlación para su interpretación



Fuente: Elaboración propia en base a Estadística Descriptiva, 2017, p. 141.

Se definió utilizar la prueba de correlación estadística de “Rho de Spearman” para el análisis correspondiente. Los criterios aplicados fueron los siguientes:

Respecto a la prueba de correlación realizada con el SPSS, se obtuvieron los siguientes resultados:

Paso 1:	Plantear la hipótesis de correlación	
H₀:	NO existe correlación entre las variables "x" y "y"	
H₁:	Existe correlación entre las variables "x" y "y"	
Paso 2:	Nivel de correlación	
Nivel de Confianza:	0.95	
α :	0.05 (Margen de error)	
Paso 3:	Prueba de correlación	
Paramétrica:	Coeficiente de Pearson	
No paramétrica:	Coeficiente de Spearman	
Paso 4:	Criterio de decisión	
Si p-valor es < 0.05	Se rechaza la H ₀	
Si p-valor es \geq 0.05	Se acepta la H ₀ y rechaza la H ₁	

Fuente: Elaboración propia

Tabla 10. Correlación de variable y subvariables

CORRELACIÓN					
Subvariable: Agotamiento Emocional (MBI)					
Subvariable: Despersonalización (MBI)					
Rho de Spearman	Correlaciones				
				Agotamiento Emocional (MBI)	Despersonalización (MBI)
	Rho de Spearman	Agotamiento Emocional (MBI)	Coefficiente de correlación	1.000	.387**
			Sig. (bilateral)	.	.001
			N	165	165
		Despersonalización (MBI)	Coefficiente de correlación	.387**	1.000
		Sig. (bilateral)	.001	.	
		N	165	165	
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).					
Tamaño de muestra (n)	165	Coefficiente de correlación	0.387	Interpretación	Correlación positiva baja
CORRELACIÓN					
Subvariable: Agotamiento Emocional (MBI)					
Subvariable: Realización Personal (MBI)					
Rho de Spearman	Correlaciones				
				Agotamiento Emocional (MBI)	Realización Personal (MBI)
	Rho de Spearman	Agotamiento Emocional (MBI)	Coefficiente de correlación	1.000	.681**
			Sig. (bilateral)	.	.000
			N	165	165
		Realización Personal (MBI)	Coefficiente de correlación	.681**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.	
		N	165	165	
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).					
Tamaño de muestra (n)	165	Coefficiente de correlación	0.681	Interpretación	Correlación positiva alta

CORRELACIÓN					
Subvariable: Despersonalización (MBI)					
Subvariable: Realización Personal (MBI)					
Rho de Spearman	Correlaciones				
				Despersonalización (MBI)	Realización Personal (MBI)
	Rho de Spearman	Despersonalización (MBI)	Coefficiente de correlación	1.000	.418**
			Sig. (bilateral)	.	.002
			N	165	165
		Realización Personal (MBI)	Coefficiente de correlación	.418**	1.000
		Sig. (bilateral)	.002	.	
		N	165	165	
** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).					
Tamaño de muestra (n)	165	Coefficiente de correlación	0.418	Interpretación	Correlación positiva moderada
CORRELACIÓN					
Variable: Presentismo (SPS-6)					
Subvariable: Agotamiento Emocional (MBI)					
Rho de Spearman	Correlaciones				
				Presentismo SPS-6	Agotamiento Emocional (MBI)
	Rho de Spearman	Presentismo SPS-6	Coefficiente de correlación	1.000	.392*
			Sig. (bilateral)	.	.024
			N	165	165
		Agotamiento Emocional (MBI)	Coefficiente de correlación	.392*	1.000
		Sig. (bilateral)	.024	.	
		N	165	165	
* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).					
Tamaño de muestra (n)	165	Coefficiente de correlación	0.392	Interpretación	Correlación positiva baja

CORRELACIÓN						
Variable: Presentismo (SPS-6)						
Subvariable: Despersonalización (MBI)						
Rho de Spearman	Correlaciones					
				Presentismo SPS-6	Despersonalización (MBI)	
	Rho de Spearman	Presentismo SPS-6	Coefficiente de correlación	1.000	.495*	
			Sig. (bilateral)	.	.083	
			N	165	165	
		Despersonalización (MBI)	Coefficiente de correlación	.495*	1.000	
			Sig. (bilateral)	.083	.	
			N	165	165	
	*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (2 colas).					
	Tamaño de muestra (n)	165	Coefficiente de correlación	0.495	Interpretación	Correlación positiva moderada
CORRELACIÓN						
Variable: Presentismo (SPS-6)						
Subvariable: Realización Personal (MBI)						
Rho de Spearman	Correlaciones					
				Presentismo SPS-6	Realización Personal (MBI)	
	Rho de Spearman	Presentismo SPS-6	Coefficiente de correlación	1.000	.502	
			Sig. (bilateral)	.	.047	
			N	165	165	
		Realización Personal (MBI)	Coefficiente de correlación	.502	1.000	
			Sig. (bilateral)	.047	.	
			N	165	165	
	Tamaño de muestra (n)	165	Coefficiente de correlación	0.502	Interpretación	Correlación positiva moderada

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 10 se observa las correlaciones entre las subvariables de Agotamiento emocional, Despersonalización y Realización, así también de las mismas con la variable del Presentismo. A continuación, se interpreta de acuerdo al valor de estimación de las correlaciones según Rho de Spearman:

- La correlación entre las subvariables Agotamiento Emocional (MBI) y Despersonalización (MBI) con coeficiente de correlación de 0.345 establece que existe una correlación positiva baja. Así mismo, el nivel de significancia es de 0.001 siendo menor que 0.050, esto indica que si existe relación entre estas subvariables.
- En cuanto a las subvariables Agotamiento Emocional (MBI) y Realización Personal (MBI) con coeficiente de correlación de 0.681 establece que existe una correlación positiva alta. El nivel de significancia con valor de 0.000 siendo menor a 0.050, lo cual significa que existe relación entre las dos subvariables.
- Respecto a las subvariables de Despersonalización (MBI) y Realización Personal (MBI) con coeficiente de correlación de 0.418 establece que existe una correlación positiva moderada. Así mismo, el nivel de significancia es de 0.002 siendo menor que 0.050, esto indica que existe una relación entre las subvariables.
- La correlación entre la variable del Presentismo (SPS-6) y la subvariable de Agotamiento Emocional (MBI) con coeficiente de correlación de 0.392 establece que existe una correlación positiva baja. Así mismo el nivel de significancia es de 0.024 siendo menor a 0.050, lo que significa que existe relación entre la variable y subvariable.
- En cuanto a la variable del Presentismo (SPS-6) y la subvariable de Despersonalización (MBI) con coeficiente de correlación de 0.495 establece que existe una correlación positiva moderada. Así mismo el nivel de significancia es de 0.082 siendo mayor a 0.050, lo que significa que no existe relación entre la variable y subvariable.

- Respecto a la variable del Presentismo (SPS-6) y la subvariable de Realización Personal (MBI) con coeficiente de correlación de 0.502 establece que existe una correlación positiva moderada. Así mismo, el nivel de significancia es de 0.047 siendo menor que 0.050, esto indica que existe una relación entre la variable y subvariable.

Por tanto, se puede observar que la correlación de subvariables con mayor incidencia en la presencia del Síndrome de Burnout es: Agotamiento Emocional (MBI) y Realización Personal (MBI).

A continuación, se presenta un cuadro de correlación entre la variable dependiente del Presentismo (SPS-6) y la media de las subvariables que componen la variable del Síndrome de Burnout (Agotamiento Emocional (MBI), Despersonalización (MBI) y Realización Personal (MBI)). Para lo cual, se usó también el coeficiente de correlación de Rho de Spearman (bilateral) para interpretar los resultados obtenidos:

Tabla 11. Correlación de variable Presentismo (SPS-6) y la media de las subvariables de la variable del Síndrome de Burnout (MBI)

CORRELACIÓN								
Variable: Presentismo (SPS-6)								
Media de subvariables: Agotamiento Emocional, Despersonalización y Realización Personal (MBI)								
Rho de Spearman	Correlaciones							
				Media MBI	Presentismo SPS-6			
	Rho de Spearman	Media MBI	Coefficiente de correlación	1.000	.594			
			Sig. (bilateral)	.	.167			
			N	165	165			
		Presentismo SPS-6	Coefficiente de correlación	.594	1.000			
		Sig. (bilateral)	.167	.				
		N	165	165				
Tamaño de muestra (n)	165	Coefficiente de correlación	0.594	Sig. (bilateral) Hipótesis	0.167	Interpretación	Correlación positiva moderada	

Fuente: Elaboración propia

En la Tabla 11 se observa el grado la correlación entre la variable dependiente del Presentismo (SPS-6) y la media de las subvariables que componen la variable independiente del Síndrome de Burnout (MBI), en la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico (SMDE):

- La correlación entre la variable del Presentismo (SPS-6) y la media de las subvariables del Síndrome de Burnout (MBI) con coeficiente de correlación de 0.594 establece que existe una correlación positiva moderada.

CONTRASTACIÓN DE LA HIPÓTESIS

A continuación, se muestra el planteo y la prueba de la hipótesis:

PRUEBA DE HIPÓTESIS GENERAL

Considerando la hipótesis planteada y la hipótesis alterna.

H_0 : El Síndrome de Burnout genera un elevado Presentismo en los trabajadores municipales de la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz.

H_1 : El Síndrome de Burnout **no** genera un elevado Presentismo en los trabajadores municipales de la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz.

La regla para contrastar la hipótesis es la siguiente:

- ✓ Si p-valor es > 0.05 , se acepta la hipótesis nula (H_0).
- ✓ Si p-valor es ≤ 0.05 , se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1).

Para la prueba de hipótesis general se utilizó el estadístico Rho Spearman, que se utiliza para medir el grado de correlación entre la media de las subvariables que componen la variable independiente del Síndrome de Burnout (MBI) y la variable dependiente del Presentismo (SPS-6).

El coeficiente Rho de Spearman dio como resultado una correlación de 0.594 y de acuerdo a la escala de interpretación establecida se muestra que existe una correlación positiva moderada; así mismo al existir correlación se determina que si incrementa el valor de percepción del Síndrome de Burnout (MBI), también incrementará la percepción del Presentismo (SPS-6). Es decir, a valores altos de una variable le corresponden valores altos de la otra variable e igualmente con valores bajos, probándose así una relación causal.

Al observar que el nivel de significancia de p-valor (sig. bilateral) tiene un valor de 0.167 que es mayor a 0.050, en consecuencia, se acepta la hipótesis nula (H_0). Por tanto, se establece que el Síndrome de Burnout genera un elevado Presentismo en los funcionarios municipales de la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico (SMDE) del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz.

CAPÍTULO V

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

La investigación se desarrolló dentro del marco teórico del modelo del Síndrome de Burnout y del Presentismo, con la aplicación del Maslach Burnout Inventory (MBI) y del Stanford Presenteeism Scale (SPS-6), respectivamente.

En base al análisis de resultados obtenidos de las respuestas aportadas por los trabajadores municipales de la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico (SMDE) del Gobierno Autónomo Municipal de La Paz (GAMLP), y de acuerdo a los objetivos de la investigación se deduce lo siguiente:

- ✓ Objetivo N.º 1: Determinar el nivel de Presentismo en Secretaría Municipal de Desarrollo Económico.

El Presentismo en los trabajadores municipales de la SMDE es influenciado por factores del Síndrome de Burnout (estrés laboral) y las características de las subvariables que la componen. En todas las dependencias se percibe el Presentismo, los niveles más altos gradualmente se encuentran en: Intendencia Municipal (IM), Dirección de Mercados y Comercio en Vías Públicas (DMCVP), Dirección de Actividades Económicas y Gestión de Inversiones (DAEGI), Sección Administrativa Financiera (SAF) y la Dirección de Competitividad y Emprendimiento (DCE), respectivamente.

- ✓ Objetivo N.º 2: Diagnosticar el nivel del Síndrome de Burnout en los trabajadores municipales de la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico.

Se pudo evidenciar que el Síndrome de Burnout en los trabajadores municipales de la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico (SMDE) es influenciado por factores de estrés de las subvariables que la componen, como

ser: agotamiento emocional, despersonalización y realización personal; los niveles más altos gradualmente se encuentran en: Gestión de Inversiones (DAEGI), Sección Administrativa Financiera (SAF), Dirección de Competitividad y Emprendimiento (DCE), Intendencia Municipal (IM) y la Dirección de Mercados y Comercio en Vías Públicas (DMCVP), respectivamente. Existen también factores externos influyentes como ser: sexo, edad, estado civil; así también problemas sociales que caracterizan a la ciudad de La Paz.

- ✓ Objetivo N.º 3: Analizar los efectos del Síndrome de Burnout y sus factores en los trabajadores municipales de la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico.

Así mismo se pudo evidenciar que en todas las dependencias de la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico (SMDE), los factores externos en los que se refleja que los síntomas del estrés que se manifiestan en niveles psicológicos, fisiológicos y de comportamiento, y con mayor incidencia son: en los varones adultos casados, los mismos que realizan trabajos operativos y/o de inspección in situ, de acuerdo a sus funciones delegadas.

Como respuesta a los objetivos planteados en el presente trabajo de investigación, los cuales se refieren al nivel de percepción de los trabajadores municipales respecto al Presentismo y al Síndrome de Burnout, y habiendo aplicado la metodología e instrumentos pertinentes, se obtienen las siguientes conclusiones:

Se evidenció que en todas las dependencias de la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico (SMDE), la percepción del Presentismo y Síndrome de Burnout es de niveles medio y alto, esto se debe a:

- Un presupuesto reducido para contratar más personal, la mayoría de los trabajadores tiene una relación laboral mediante contratos a plazo fijo con tiempos menores a un año.
- La rotación de personal es recurrente, debido a cambios en direcciones y en jefaturas intermedias, así como por cambio de autoridades políticas.
- Horarios de trabajo extraordinarios de acuerdo a la naturaleza de sus funciones, sin la debida compensación por ser días feriados o de descanso.
- Ausencia de una cultura de concientización respecto a las consecuencias del Síndrome de Burnout y Presentismo.

Se evidencia que las oportunidades laborales en su mayoría son dadas a los trabajadores municipales de sexo masculino, los motivos responderían a al tema del posible riesgo de embarazo de mujeres y el pago de subsidio, tomando en cuenta que la organización desea evitar el gasto; así también el grueso de la población laboral es de los adultos que comprenden la edad entre 30 y 60 años, la mayoría con responsabilidades familiares, como hijos o conyugue, habiendo menor cantidad de trabajadores con edades menores a 30 o con más de 60 años.

5.2. Recomendaciones

Los resultados evidencian que existe un porcentaje reducido de trabajadores municipales que perciben el Presentismo, por cuanto es recomendable conocer la forma en la cual afrontan dentro del horario laboral, así como fuera de ella.

Así también, tomando en cuenta que los trabajadores municipales perciben niveles elevados del Síndrome de Burnout en sus respectivas dependencias dentro de la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico (SMDE), se

recomienda realizar evaluaciones programadas que permitan conocer la manera en que el personal sobrelleva el estrés durante el desempeño de sus obligaciones laborales.

Considerando que existe un alto porcentaje de personas que son vulnerables ante el Presentismo, se recomienda realizar talleres para orientar al personal administrativo sobre el riesgo de asistir con enfermedades o malestares constantes a su fuente laboral por temor a perder el mismo, con mayor cuidado en estos tiempos de pandemia por causa del COVID-19; así también el manejo del estrés, autocontrol y organización del tiempo.

Tomando en cuenta los resultados de las encuestas respecto a las personas que padecen el Síndrome de Burnout, se sugiere realizar evaluaciones periódicas del estrés, y orientar a los empleados para que reciban ayuda profesional cuando se diagnostique que se encuentran atravesando los síntomas físicos y psicológicos, con programas de bienestar para el trabajador municipal.

Así mismo se recomienda que de manera programada, el personal pueda asistir a sesiones terapéuticas de técnicas de relajación, respiración e identificación de los síntomas ocasionados por el estrés, así como el uso adecuado de las estrategias de afrontamiento con el fin de prevenir, combatir o disminuir el estrés laboral y el Presentismo.

A nivel de gobierno municipal, habiendo encontrado valores considerables que indican que los trabajadores municipales de la SMDE perciben en grados medio y alto el Presentismo y Síndrome de Burnout, se recomienda se realicen complementaciones a la normativa municipal respecto al agotamiento laboral, principalmente en áreas operativas con mayor contacto con la población externa. Así también de manera interna considerar lo siguiente:

- ✓ En el marco de sus atribuciones, se recomienda mejorar las normativas municipales que resguarden la integridad de los trabajadores municipales y así mismo se compartan la causas y consecuencias de ambas variables de estudio, mediante propuestas de la Secretaría Municipal de Educación y Cultura Ciudadana (SMECC).
- ✓ Dar prioridad respecto al tema de cultura institucional con respecto a las personas que sufran algunas de las consecuencias causadas por el Síndrome de Burnout y Presentismo.
- ✓ Brindar un adecuado seguimiento para una equitativa distribución de las responsabilidades asumidas y de la documentación delegada a los trabajadores dependientes del área operativa, de manera que se evite una sobrecarga laboral y sus consecuencias.
- ✓ Se recomienda a la Dirección de Gestión de Recursos Humanos (DGRH) realizar seguimiento a las denuncias verbales o escritas por parte de los trabajadores, y ejercer mayor preocupación para dar solución a las mismas.
- ✓ Mediante programas de desarrollo personal, se implemente la percepción de incentivos que se conviertan en beneficios para los trabajadores municipales.

BIBLIOGRAFÍA

Alba R. (2016). *Evolución histórica del concepto "Presentismo" en enfermería*. Repositorio Institucional de la Universidad de Alicante (Brasil).

Brown WB, Moberg DJ. (1990). *Teoría de la organización y la administración: Enfoque integral*. México: Limusa.

Buendía, J. (2008). *El Estrés*. Mexico: Ciencias Médicas.

Campos H. (2013). *Adaptación transcultural y validación para el portugués brasileño del Stanford Presenteeism Scale para evaluación del Presentismo*. Rev. Latino-Am. Enfermagem.

Daza, F. M. (1990). *Ministerio de Trabajo y Asuntos de España*. Obtenido de *El estrés: Proceso de generación en el ámbito laboral*: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/301a400/ntp_318.pdf

El Deber. (2018). Obtenido de https://eldeber.com.bo/extra/despues-del-estresel-burn-out_80398

Ferreira, AJ; Martinez, LF; Sousa, LM; Cunha, JV. *Tradução e validação para a língua portuguesa das escalas de presenteísmo WLQ-8 e SPS-6*. Avaliação Psicol. 2010;9(2):253-66.

Gestión Práctica de Riesgos Laborales (2011). *El Presentismo laboral. Una amenaza silenciosa*.

González Alonso, J., & Pazmiño Santacruz, M. (2015). *Cálculo e interpretación del Alfa de Cronbach para el caso de validación de la consistencia interna de un cuestionario, con dos posibles escalas tipo Likert*. Revista Publicando, 2(1), 62-67. <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-423821>

Hernández Sampier, R. (2014). *Metodología de la Investigación*. La Habana: Felix Varela.

Judge, S. P. (2009). *Comportamiento Organizacional*. Mexico: Pearson.

Karatzas, E. K. (2014). *Psychology*. Obtenido de <http://dx.doi.org/10.4236/psych.2014.510139>

Kenneth, N. (2005). *Perfil del Estrés*. México: Manual Moderno.

Martinez LF. *A esperança é a última a morrer. Capital psicológico positivo e Presentismo. Comportamento Organizacional e Gestão*. 2007;13(1):37-54.

Mate Movil. (2014). Obtenido de <https://matemovil.com/diagrama-de-barras-grafico-circular-y-poligono-de-frecuencias/>

Mirás Carballal, S. (2014). *Evaluación del Síndrome de Burnout en un Centro de Salud*. *Revista Enfermería Casita y León*, 80(6), 67-69.

Observatorio Permanente de Riesgos Psicosociales (2006). *Guía del Síndrome de Burnout*. *Revista Guía*, 48(2).09-23.

Pagina Siete. (2017). Obtenido de <https://www.paginasiete.bo/opinion/ivan-arias-duran/2017/7/3/jefazo-burnout-143165.html>

Rojas R. (2007). *Enfoque del Presentismo en empresas de Salud*. *Cienc Trab*. Abr-jun; 9 (24): 64-68).

Scielo. (2015). *Síndrome de Burnout*. Obtenido de: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152015000100014

Selye, Hans, *The Stress of Life*, ed. rev., Nueva York: McGraw-Hill, 1976, p. viii.

Spring, Z. y. (2013). Modelo de Vulnerabilidad del Estrés. Mexico: grenming.

Valdéz M., & d. (1985). Psicología del estrés. Barcelona: Martinez Roca.

Yujra Yujra, N. (2013). “Estrés laboral en el personal de enfermería de la Unidad de Terapia Intensiva del Hospital de Clínicas La Paz, Gestión 2012” (Tesis de grado sin publicar). Universidad Mayor de San Andrés, La Paz, BOL.

CRONOGRAMA

Nº	ACTIVIDADES	AÑO 2021			AÑO 2022									
		OCTUBRE	NOVIEMBRE	DICIEMBRE	ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO	JUNIO	JULIO	AGOSTO	SEPTIEMBRE	OCTUBRE
1.	Presentación de Perfil de Tesis													
2.	Elaboración de encuestas dirigidas a servidores públicos municipales													
3.	Aplicación de encuestas y captura de datos.													
4.	Análisis e interpretación de datos.													
5.	Tabulación de datos y descripción de resultados.													
6.	Elaboración de informe final.													
7.	Redacción y revisión.													

8.	Presentación de informe final.													
9.	Revisión del informe final por parte del tutor.													
10.	Presentación final del documento.													
11.	Aprobación y sugerencias de modificación por parte de docentes revisores													
12.	Atención de sugerencias de modificación													
13.	Reunión para consensuar sugerencias de modificación													
14.	Solicitud de defensa													
15.	Defensa de la Tesis.													

ANEXOS

Anexo 1. TEST DEL PRESENTISMO (SPS-6)

EVALUACIÓN DEL PRESENTISMO MEDIANTE EL *STANFORD PRESENTISM SCALE (SPS-6)*, APLICADA EN LOS TRABAJADORES MUNICIPALES DE LA SMDE

	Universidad Mayor de San Andrés Facultad de Ciencias Económicas y Financieras Carrera de Administración de Empresas	
Dirigida a:	Trabajadores Municipales de la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico del GAMLP.	
La información brindada será totalmente confidencial y solo se usará con fines académicos		

Datos Generales

Edad: años	Sexo: Masculino	
	Femenino	
Estado Civil:	Soltero (A).....	Divorciado (A).....
	Casado (A).....	Otro.....
Nivel:	Directivo.....	
	Ejecutivo.....	
	Operativo.....	
Cargo:		

Lea atentamente cada pregunta y marque la casilla con una "X", si piensa que la respuesta identifica con mayor grado de intensidad cada situación que conviva en su trabajo.

Versión adaptada del portugués
Por favor, describa sus experiencias en el trabajo en los últimos 30 días. Esas experiencias pueden haber sido influenciadas por diversos factores personales y de ambiente y alteradas a lo largo del tiempo. Para cada afirmativa abajo, seleccione apenas una única respuesta que mejor retrata su grado de concordancia o discordancia, considerando sus experiencias de trabajo en los últimos 30 días.

N°	STANFORD PRESENTEEISM SCALE (SPS-6) Versión adaptada del Portugués	Yo discuerdo totalmente (1)	Yo discuerdo parcialmente (2)	No concuerdo ni discuerdo (3)	Yo concuerdo parcialmente (4)	Yo concuerdo totalmente (5)
1	Debido a mi (problema de salud)* fue mucho más difícil lidiar con el estrés en mi trabajo.					
2	A pesar de mi (problema de salud)* conseguí terminar tareas difíciles en mi trabajo†.					
3	Debido a mi (problema de salud)* no pude obtener placer en el trabajo.					
4	Yo me sentí sin ánimo para terminar algunas tareas en el trabajo, debido a mi (problema de salud)*.					
5	En el trabajo conseguí concentrarme en mis metas a pesar de mi (problema de salud)*.					
6	A pesar de mi (problema de salud)*, tuve energía para terminar todo mi trabajo†.					
<p>* Nota: las expresiones “dolor en la espalda”, “problema cardiovascular”, “enfermedad”, “problema de estómago” y otros términos semejantes pueden ser sustituidos por la palabra “problema de salud” en cualquier uno de esos ítems.</p>						

¡MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN Y COLABORACIÓN...!

Anexo 2. TEST DEL SÍNDROME DE BURNOUT (MBI)

“EVALUACIÓN DEL SÍNDROME DE BURNOUT” PARA MEDIR ESTRESORES DE COMPORTAMIENTO, APLICADA EN LOS TRABAJADORES MUNICIPALES DE LA SMDE

	Universidad Mayor de San Andrés Facultad de Ciencias Económicas y Financieras Carrera de Administración de Empresas	
Dirigida a:	Trabajadores Municipales de la Secretaría Municipal de Desarrollo Económico del GAMLP.	
La información brindada será totalmente confidencial y solo se usará con fines académicos		

Datos Generales

Edad: años	Sexo: Masculino	Femenino
Estado Civil:	Soltero (A)..... Casado (A).....	Divorciado (A)..... Otro.....
Nivel:	Directivo..... Ejecutivo..... Operativo.....	
Cargo:		

Lea atentamente cada pregunta y marque la casilla con una “X”, si piensa que la respuesta identifica con mayor grado de intensidad cada situación que conviva en su trabajo.

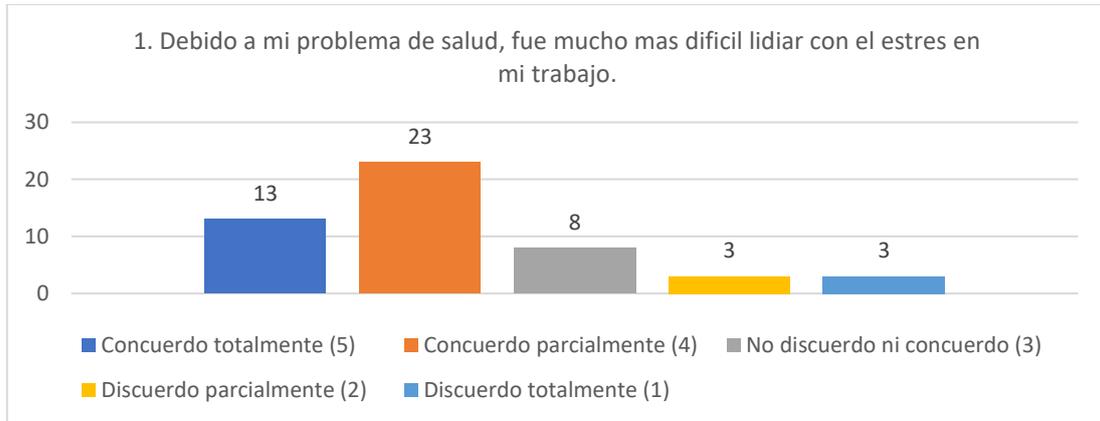
N°	Afirmaciones	Nunca (0)	Pocas veces al año o menos (1)	Una vez al mes o menos (2)	Unas pocas veces al mes (3)	Una vez a la semana (4)	Unas pocas veces a la semana (5)	Todos los días (6)
1	Me siento emocionalmente agotado/a por mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento cansado y vacío							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4	Tengo facilidad para comprender como se sienten mis subordinados							
5	Creo que estoy tratando a algunos compañeros/subordinados como si fueran objetos impersonales							
6	Siento que trabajar todo el día en mi puesto de trabajo me cansa							

7	Creo que trato con mucha eficacia los problemas que se presentan en mi trabajo							
8	Siento que mi trabajo me está desgastando. Me siento quemado por mi trabajo							
9	Siento que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas							
10	Siento que me he vuelto más insensible con la gente							
11	Me preocupa que este trabajo me está endureciendo emocionalmente							
12	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
13	Me siento frustrado/a en mi trabajo							
14	Siento que trabajo demasiado, y que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
15	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a mis compañeros de trabajo o subordinados							
16	Siento que trabajar directamente con mi superior o subordinado me cansa							
17	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros de trabajo							
18	Me siento estimado después de trabajar con mis compañeros de trabajo, superior o subordinado							
19	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
20	Me siento acabado en mi trabajo, al límite de mis posibilidades							
21	Siento que en mi trabajo los problemas emocionalmente son tratados de forma adecuada							
22	Me parece que mi superior/subordinado/compañeros de trabajo me culpan de algunos de sus problemas							

¡MUCHAS GRACIAS POR SU ATENCIÓN Y COLABORACIÓN...!

Anexo 3.

ÍTEM 1 DEL TEST DE PRESENTISMO (SPS-6)

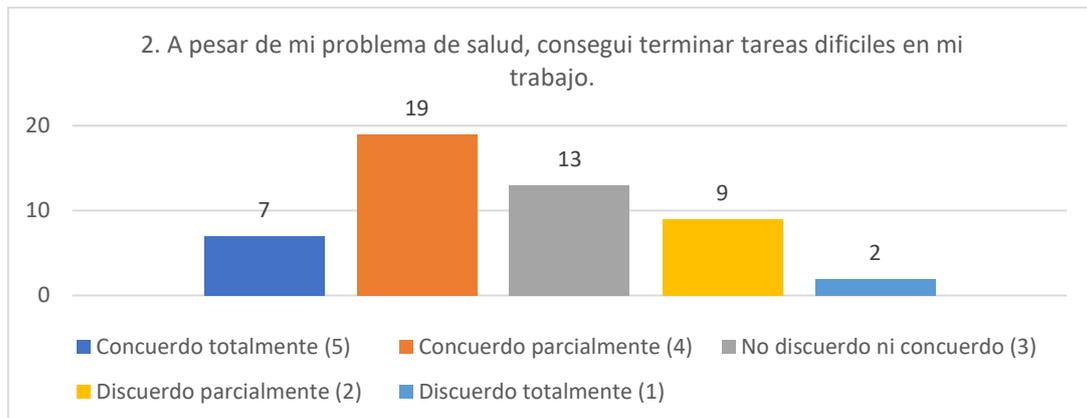


Fuente: Elaboración propia con base en datos obtenidos en la prueba piloto con trabajadores de la SMDE, en la gestión 2021.

En el resultado de la prueba piloto, para el Ítem 1 se obtuvo una calificación de nivel alto respecto al rango de concuerso parcialmente (4).

Anexo 4.

ÍTEM 2 DEL TEST DE PRESENTISMO (SPS-6)

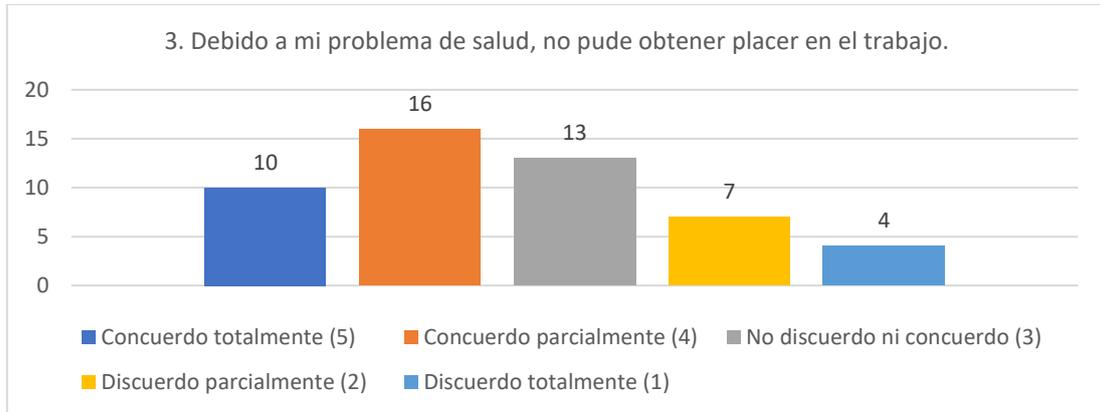


Fuente: Elaboración propia con base en datos obtenidos en la la prueba piloto con trabajadores de la SMDE, en la gestión 2021.

En el resultado de la prueba piloto, para el Ítem 2 se obtuvo una calificación de nivel medio respecto al rango de concuerso parcialmente (4).

Anexo 5.

ÍTEM 3 DEL TEST DE PRESENTISMO (SPS-6)

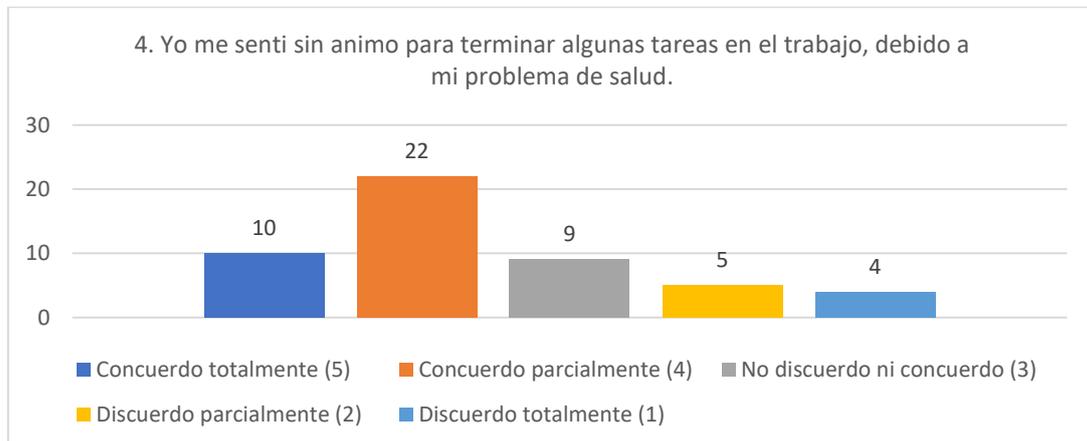


Fuente: Elaboración propia con base en datos obtenidos en la prueba piloto con trabajadores de la SMDE, en la gestión 2021.

En el resultado de la prueba piloto, para el Ítem 3 se obtuvo una calificación de nivel medio respecto al rango de concuero parcialmente (4).

Anexo 6.

ÍTEM 4 DEL TEST DE PRESENTISMO (SPS-6)

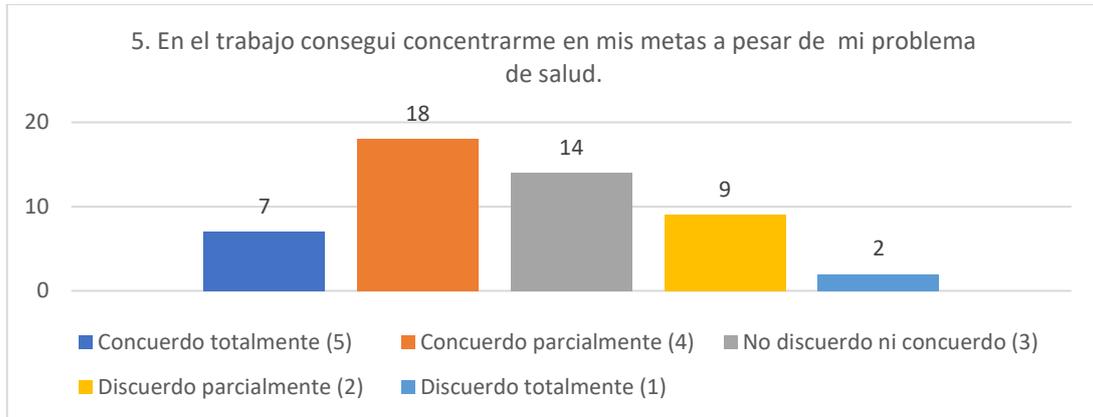


Fuente: Elaboración propia con base en datos obtenidos en la prueba piloto con trabajadores de la SMDE, en la gestión 2021.

En el resultado de la prueba piloto, para el Ítem 4 se obtuvo una calificación de nivel medio respecto al rango de concuero parcialmente (4).

Anexo 7.

ÍTEM 5 DEL TEST DE PRESENTISMO (SPS-6)

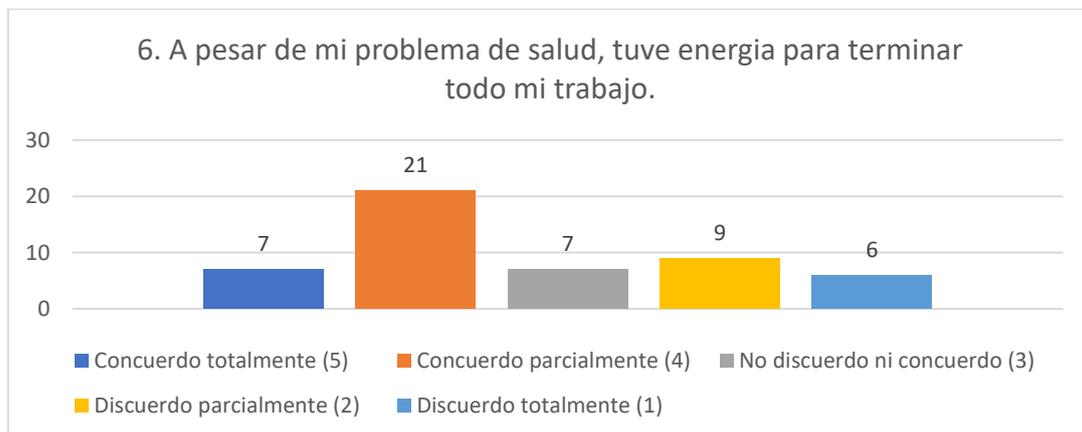


Fuente: Elaboración propia con base en datos obtenidos en la prueba piloto con trabajadores de la SMDE, en la gestión 2021.

En el resultado de la prueba piloto, para el Ítem 5 se obtuvo una calificación de nivel medio respecto al rango de concuero parcialmente (4).

Anexo 8.

ÍTEM 6 DEL TEST DE PRESENTISMO (SPS-6)



Fuente: Elaboración propia con base en datos obtenidos en la prueba piloto con trabajadores de la SMDE, en la gestión 2021.

En el resultado de la prueba piloto, para el Ítem 6 se obtuvo una calificación de nivel medio respecto al rango de concuero parcialmente (4).

Anexo 9.

RESPUESTA A LA SOLICITUD PRESENTADA EN FECHA 12 DE OCTUBRE DE 2021 A LA DIRECCIÓN DE GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS DEL GAMLP



Gobierno Autónomo Municipal de La Paz

La Paz, 09 de diciembre de 2021
Of. D.G.R.H. No. 2115/2021

Señor
Jerzon Zegarra Figueredo
C.I. 6125011 L.P.
Presente.-

Ref: Solicitud Información

De mi consideración:

En atención a su nota de 12 de octubre de 2021, a través de la cual solicita información institucional para la elaboración de su proyecto de Tesis que está realizando en la carrera de Administración de Empresas de la Universidad Mayor de San Andrés, comunico a usted lo siguiente:

En razón a que la información solicitada involucra a funcionarios municipales, el requerimiento deberá ser oficializado por Autoridades de la Universidad Mayor de San Andrés, en este caso por el Director de la Carrera de Administración de Empresas, a fin de no vulnerar ningún derecho a la privacidad.

Con este motivo, saludo a usted atentamente,


Lic. José Luis Boya Arce
DIRECTOR DE GESTIÓN
DE RECURSOS HUMANOS a.l.
G.A.M.L.P.

JLBA/11
@65172