



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE TRABAJO SOCIAL



**RELACIÓN ENTRE EL SINDROME DE BURNOUT Y EL
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LOS
SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO,
2023**

TESIS

PRESENTADA POR:

MIRIAM LIZBETH CASTRO CCOSI

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN TRABAJO SOCIAL

PUNO – PERÚ

2024



Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO

**relacion entre el sindrome de burnout y e
l comportamiento organizacional en los
servidores de la mun**

AUTOR

MIRIAM LIZBETH CASTRO CCOSI

RECUESTO DE PALABRAS

28106 Words

RECUESTO DE CARACTERES

111412 Characters

RECUESTO DE PÁGINAS

101 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

3.2MB

FECHA DE ENTREGA

Jul 30, 2024 12:09 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Jul 30, 2024 12:11 PM GMT-5

● **17% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 15% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 8% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 12 palabras)

T.S. Elizabeth Sucapuca Tito
DOCENTE DE LA FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL - UNA
C.A.S.P. 6937



Ysabel C. Hito
Dra. Ysabel C. Hito Montaña
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
FTS - UNA

Resumen



DEDICATORIA

*Esta tesis está dedicada a
Dios que ha guiado cada paso que
doy y ha sido mi fortaleza dándome
las fuerzas necesarias para continuar
y llegar a concluir mi carrera.*

*A mis queridos padres Jorge
Castro y Elsa Ccosi , quienes siempre
me brindaron su apoyo incondicional,
su paciencia, por sus palabras y
compañía, por ser el pilar fundamental
en todo lo que soy, que gracias a sus
esfuerzos he logrado culminar mis
estudios*

*A mi hermana Fany quien es mi
tesoro más valioso y mi más grande
motivación.*

Miriam Castro C.



AGRADECIMIENTOS

A la Facultad de Trabajo Social de la Universidad Nacional del Altiplano por haberme acogido en todo el proceso de mi formación profesional y formarme en ella, a cada uno de los docentes por haberme compartido sus conocimientos, enseñarme todo lo que sé y guiarme para ser una mejor persona y profesional, constituyendo los cimientos para mi desenvolvimiento profesional.

Mis especiales agradecimientos a usted mi estimada asesora: M. Sc. Elizabeth Sucapuca Tito, por guiarme en todo el proceso del desarrollo de esta investigación, por haber sido siempre paciente y haber sido una persona que con sus directrices pudo explicarme aquellos detalles para lograr culminar mi tesis.

Para finalizar agradezco a cada uno de los distinguidos miembros del jurado, Presidenta Dra. Maria Emma Zuñiga Vasquez, Primer miembro Dra. Vilma Velasquez Velasquez, Segundo miembro Mg. Cathy Ivonne Alarcón Portugal por todas las revisiones y aportaciones para el mejoramiento de esta investigación que no solo permitieron concretizar sino que también fue enriquecedor para su contenido.

Miriam Castro C.



ÍNDICE DE GENERAL

	Pág.
DEDICATORIA	
AGRADECIMIENTOS	
ÍNDICE DE GENERAL	
ÍNDICE DE TABLAS	
ÍNDICE DE ANEXOS	
ACRÓNIMOS	
RESUMEN	12
ABSTRACT.....	13
CAPÍTULO I	
INTRODUCCIÓN	
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	15
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	17
1.2.1 Pregunta general:.....	17
1.2.2 Preguntas específicas:	17
1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN	18
1.3.1 Hipótesis general:.....	18
1.3.2 Hipótesis específicas:	18
1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO.....	18
1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	20
1.5.1 Objetivo general:	20
1.5.2 Objetivos específicos:	20



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	21
2.1.1	A nivel internacional	21
2.1.2	A nivel nacional	23
2.1.3	A nivel local	25
2.2	MARCO TEÓRICO	27
2.2.1	Teoría desde la Perspectiva Psicosocial de Burnout	27
2.2.2	Síndrome de Burnout	27
2.2.3	Comportamiento organizacional	33
2.3	MARCO CONCEPTUAL	42

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	44
3.2	TIPO Y MÉTODO DE ESTUDIO	44
3.2.1	Tipo	44
3.2.2	Método	44
3.2.3	Diseño de investigación	45
3.3	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS	45
3.3.1	Técnicas.....	45
3.3.2	Instrumentos	45
3.4	POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	49
3.4.1	Población.....	49
3.4.2	Muestra.....	51
3.5	PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO.....	53



3.5.1	Prueba de hipótesis.....	54
3.5.2	Validez y confiabilidad	55
3.6	VARIABLES	57
3.6.1	Sistema de variables	57
3.7	ANÁLISIS DE RESULTADOS	57
3.7.1	Plan de procesamiento de información	57
CAPÍTULO IV		
RESULTADOS Y DISCUSIÓN		
4.1.	RESULTADOS.....	60
4.1.1.	Resultados del objetivo específico 1	59
4.1.2.	Prueba de hipótesis específica 1	63
4.1.3.	Resultado para el objetivo específico 2.....	63
4.1.4.	Prueba de hipótesis específica 2.....	67
4.1.5.	Resultado para el objetivo específico 3.....	67
4.1.6.	Prueba de hipótesis específica 3.....	71
4.1.7.	Resultado para el objetivo General	71
V.	CONCLUSIONES.....	73
VI.	RECOMENDACIONES	75
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	79
ANEXOS.....		85

Área: Desarrollo Humano y Calidad de Vida

Tema: Síndrome de Burnout y Comportamiento Organizacional

Fecha de sustentación: 02 de agosto del 2024



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1	Población de los servidores de la Municipalidad de Puno, 2023..... 50
Tabla 2	Muestra estratificada de los servidores de la Municipalidad de Puno, 202352
Tabla 3	Fiabilidad de alfa de Cronbach 56
Tabla 4	Relación del nivel de agotamiento y el comportamiento organizacional de los servidores de la municipalidad de Puno..... 59
Tabla 5	Resultados de la dimensión Motivación. 62
Tabla 6	Prueba de correlación de Rho Sperman entre el agotamiento emocional con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023. 63
Tabla 7	Relación de la despersionalización con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023. 64
Tabla 8	Resultados de la Relaciones interpersonales..... 66
Tabla 9	Prueba de correlación de Rho Sperman entre la despersionalización con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023. 67
Tabla 10	Relación de la realización personal con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023. 68
Tabla 11	Resultados de los procesos de comunicación. 70
Tabla 12	Prueba de correlación de Rho Sperman entre de la realización personal con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023. 71



Tabla 13	Prueba de correlación de Rho Serman entre el síndrome de Burnout y el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.	72
-----------------	--	----



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1 Operacionalización de variables.....	85
ANEXO 2 Matriz de consistencia	86
ANEXO 3 Instrumento de recolección de información	88
ANEXO 4 Autorización de ejecución	92
ANEXO 5 Base de datos	94
ANEXO 6 Evidencias fotográficas.....	98
ANEXO 7 Declaración jurada de autenticidad de tesis.....	100
ANEXO 8 Autorización para el depósito de tesis en el Repositorio Institucional....	101



ACRÓNIMOS

AE:	Agotamiento Emocional.
D:	Despersonalización.
MBI:	Maslach Burnout Inventory.
RP:	Realización Personal.
OMS:	Organización mundial de la salud.



RESUMEN

El presente estudio de investigación lleva por título: “La relación entre el Síndrome de Burnout y el Comportamiento Organizacional en los Servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023”. Su objetivo principal es: Determinar la relación del síndrome de Burnout con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023. La hipótesis general es que: Existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023. La investigación se enmarco en un enfoque cuantitativo y un método hipotético deductivo. El diseño de la investigación es no experimental de tipo básica y teórica, se centra en el análisis descriptivo y correlacional de corte transversal. La población de estudio comprende a 662 servidores de la Municipalidad Provincial de Puno y se seleccionó una muestra de 243 servidores utilizando un método de muestreo probabilístico y estratificado. Los datos fueron recopilados mediante la técnica de la encuesta y como su instrumento el cuestionario de escala Likert. Los resultados arribados fueron: un 52,67% presentan un síndrome de Burnout moderado; donde existe una relación positiva moderada con un valor del coeficiente de correlación de Rho de Spearman de $r = 0.537$, junto con un valor de significancia $p = 0.004$. Concluyendo que los servidores del Municipio de Puno, debido al agotamiento emocional, despersonalización y falta de realización personal, padecen de este síndrome de Burnout lo cual merma su comportamiento organizacional y así no desempeñan una buena atención al público usuario.

Palabras Clave: Agotamiento emocional, Comportamiento organizacional, Síndrome de Burnout.



ABSTRACT

This research study is titled: "The relationship between Burnout Syndrome and Organizational Behavior in the Servers of the Provincial Municipality of Puno, 2023." Its main objective is: To determine the relationship between Burnout syndrome and the organizational behavior of the servers of the Provincial Municipality of Puno, 2023. The general hypothesis is that: There is a significant relationship between Burnout syndrome and the organizational behavior of the servers of the Provincial Municipality of Puno, 2023. The research was framed in a quantitative approach and a hypothetical deductive method. The research design is non-experimental, basic and theoretical, focusing on cross-sectional descriptive and correlational analysis. The study population includes 662 employees of the Provincial Municipality of Puno and a sample of 243 employees was selected using a probabilistic and stratified sampling method. The data were collected using the survey technique and the questionnaire as its instrument. The results obtained were: 52.67% present moderate Burnout syndrome; The relationship was also moderately positive with a value of Spearman's Rho correlation coefficient of $r = 0.537$, along with a significance value $p = 0.004$. Concluding that the employees of the Municipality of Puno, due to emotional exhaustion, depersonalization and lack of personal fulfillment, suffer from this Burnout syndrome which reduces their organizational behavior and thus do not provide good service to the user public.

Keywords: Emotional exhaustion, Organizational behavior, Burnout syndrome.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

El presente estudio trata acerca de la relación del síndrome de Burnout y el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad de Puno en el año 2023.

La conducta de una organización está estrechamente ligada a la ética y los valores de sus empleados. Según la OIT (2011) los problemas psicológicos derivados del trabajo están en aumento, con uno de cada diez empleados sufriendo de depresión, ansiedad, estrés y fatiga, lo que puede llevar a hospitalización y desempleo.

En un mundo tan acelerado como el actual, es inevitable que el cuerpo y la mente reaccionen de diversas maneras ante diferentes estímulos, lo que afecta la salud física y mental de las personas, manifestándose en el síndrome de Burnout (Hernández y García, 2018). Dentro de los principales objetivos de la Municipalidad Provincial de Puno está el ofrecer una atención de calidad al usuario como un derecho en la gestión pública, donde la satisfacción del usuario es primordial, por lo tanto, se espera que los empleados municipales muestren empatía hacia los usuarios y brinden la atención integral necesaria.

La investigación se estructura en cinco capítulos, organizados de la siguiente manera:

El primer capítulo se enfoca en establecer el marco teórico del estudio, donde se exploran diversas teorías y fundamentos teóricos relevantes, además de revisar investigaciones previas tanto a nivel mundial como nacional, culminando con la formulación del marco conceptual.



En el segundo capítulo, se aborda la problemática objeto de estudio, presentando el contexto problemático, revisando los antecedentes teóricos pertinentes y definiendo tanto el problema general como los problemas específicos a tratar. Se establecen también los objetivos del estudio, se delimita el alcance de la investigación, y se justifica e identifica su importancia. Además, se detallan los supuestos y se formulan tanto la hipótesis general como las hipótesis específicas, a la vez que se clarifican las variables e indicadores a considerar.

El tercer capítulo describe la metodología empleada en el estudio, incluyendo la descripción de la población y muestra estudiada, las técnicas e instrumentos utilizados para la recopilación de datos, así como el proceso de análisis y sistematización de la información obtenida.

En el cuarto capítulo se presentan y explican los resultados obtenidos a partir del estudio, se lleva a cabo la contrastación de hipótesis formuladas y se realiza un análisis crítico de los mismos.

El último capítulo presenta las conclusiones y recomendaciones derivadas de los hallazgos del estudio. Finalmente, se incluyen anexos que documentan y complementan el trabajo realizado durante la investigación.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En los últimos años, el síndrome de burnout ha surgido como un tema ampliamente discutido entre los líderes empresariales, considerado como un desafío significativo en la sociedad contemporánea y una barrera para el desarrollo de medidas de mejora efectivas. Esto se debe a que los empleados a menudo enfrentan una gran presión en diversos aspectos de sus trabajos. Como consecuencia, tanto directivos como



empleados de distintas empresas y sectores a nivel global experimentan niveles elevados de estrés, fatiga y agotamiento relacionados con el trabajo, lo que repercute negativamente en su rendimiento y satisfacción laboral (Llorca, Soto y Gil, 2021).

En América Latina, investigaciones recientes han revelado que los niveles de agotamiento mental y burnout a lo largo de la vida laboral están estrechamente relacionados con una disminución en la satisfacción laboral. Es relevante destacar que el burnout continúa en aumento después de la pandemia, afectando a 8 de cada 10 trabajadores en la región latinoamericana. Es alarmante que el 76% de los trabajadores en América Latina sufran de burnout. México, por ejemplo, se destaca como uno de los países con niveles más altos de fatiga por estrés laboral, incluso desde las primeras etapas de la pandemia de Covid-19, con el 75% de los trabajadores afectados por esta condición, y la situación empeora aún más en este sentido (Becerra, Pérez, Pérez, Lugo y Franco, 2022).

En el Perú, el 70% de los empleados están experimentando estrés laboral como consecuencia de la pandemia, y el agotamiento en el ámbito laboral ha aumentado, según revela un estudio publicado en la revista ESAN. Este fenómeno destaca como uno de los temas prioritarios para los investigadores, ya que se ha demostrado de manera convincente que los empleados que están en riesgo de agotamiento, es decir, aquellos que están crónicamente exhaustos y muestran una actitud negativa hacia el trabajo, tienden a tener un rendimiento laboral deficiente y niveles más bajos de satisfacción laboral. Además, con el tiempo pueden enfrentar problemas de salud (ESAN, 2021).

Los empleados de la Municipalidad Provincial de Puno muestran signos de agotamiento laboral, evidenciados por el cansancio emocional y físico, distanciamiento tanto en el trabajo como con sus colegas, así como el rechazo a ciertas responsabilidades



laborales. Además, experimentan una sensación de obligación al interactuar con sus compañeros y presentan actitudes negativas, incluyendo cambios en su comportamiento. Estos aspectos tienen un impacto negativo en la satisfacción laboral de los trabajadores. Por tanto, surge la necesidad de investigar el síndrome de burnout y el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno. Para ello, se plantean las siguientes preguntas de investigación:

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 Pregunta general:

¿De qué manera el síndrome de burnout se relaciona con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?

1.2.2 Preguntas específicas:

¿De qué manera el agotamiento emocional se relaciona con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?

¿De qué manera la despersonalización se relaciona con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?

¿De qué manera la realización personal se relaciona con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?



1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Hipótesis general:

Existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.

1.3.2 Hipótesis específicas:

- Existe relación significativa del agotamiento emocional con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.
- Existe relación significativa de la despersonalización con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.
- Existe relación significativa del abandono de la realización personal con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.

1.4 JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

En el entorno actual, las empresas están adoptando una mentalidad cada vez más competitiva, buscando mejorar el desempeño de sus empleados mediante la fijación de metas desafiantes. Sin embargo, a menudo pasan por alto el hecho de que esta presión puede generar frustración, estrés y agotamiento emocional y laboral en su personal, lo que a su vez repercute negativamente en su rendimiento y motivación.



En el mundo acelerado de hoy, es inevitable que experimentemos reacciones adversas en nuestro cuerpo frente a diversos estímulos, según Gonzales (2018) lo que afecta, tanto la salud física como mental, se conoce como síndrome de estar quemado o síndrome de Burnout. Los expertos en recursos humanos recomiendan que las organizaciones inviertan en sus empleados para prevenir el bajo rendimiento laboral. Además, es crucial que el personal también participe activamente, manteniendo una comunicación abierta y desarrollando habilidades para la resolución de problemas.

La importancia de esta investigación radica en su capacidad para impactar directamente en la gestión del comportamiento organizacional, proponiendo cambios en los procedimientos y estructuras laborales de la Municipalidad de Puno con el objetivo de reducir el Síndrome de Burnout evidenciado entre sus trabajadores. Dado que el comportamiento de la organización está estrechamente relacionado con la ética y los valores de sus empleados, abordar este síndrome se vuelve crucial para mejorar el bienestar laboral y el desempeño organizacional.

El proyecto busca realizar un estudio detallado sobre el Síndrome de Burnout y, a partir de los resultados obtenidos, ofrecer recomendaciones para mejorar las relaciones laborales y el comportamiento organizacional en la Municipalidad. El objetivo es prevenir el agotamiento emocional, la despersonalización y la falta de realización personal que están afectando progresivamente a los trabajadores de la institución. Además, se pretende evaluar el comportamiento organizacional y establecer relaciones entre las variables relevantes para obtener una comprensión integral de la presencia del síndrome y su impacto en el funcionamiento de la organización.

En conclusión, el propósito de esta investigación es aportar tanto al ámbito teórico como social, enriqueciendo la teoría en el ámbito profesional y académico. Los resultados



obtenidos pueden servir como base para otros investigadores interesados en explorar o ampliar el tema tratado. Además, se busca determinar cómo el Síndrome de Burnout y el comportamiento organizacional impactan al personal administrativo de la Municipalidad de Puno, con el objetivo de aumentar de manera constante la productividad laboral y resaltar las necesidades de los empleados. Esto permitirá tomar medidas correctivas para optimizar la gestión de la institución y mejorar el bienestar de su personal.

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Objetivo general:

Determinar la relación del síndrome de Burnout con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.

1.5.2 Objetivos específicos:

Identificar la relación del agotamiento emocional con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.

Establecer la relación de la despersonalización con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.

Precisar la relación del abandono de la realización personal con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

En este capítulo se muestra los estudios preliminares asociados al síndrome de burnout y el comportamiento organizacional en base a estudios internacionales, nacionales y locales, también contiene las teorías y enfoques que respaldan este estudio y están especificados de la siguiente forma:

2.1 ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1 A nivel internacional

Chinga, Hernandez y Rodriguez (2021) en el artículo científico de la Universidad Técnica de Manabí titulado "Teletrabajo y Síndrome de Burnout en docentes de la Unidad Educativa Madre Laura Montoya, Ecuador 2020-2021" tiene como objetivo general determinar las necesidades relacionadas con el teletrabajo que contribuyen al desgaste de los docentes en la institución educativa Madre Laura Montoya. Se ha llevado a cabo utilizando enfoques tanto cualitativos como cuantitativos, empleando entrevistas como técnica e instrumento, así como el Inventario de Maslach. Este enfoque se aplicó a una población compuesta por 19 docentes. Como resultado, se observa que los docentes presentan niveles elevados de agotamiento mental, asociados a demandas específicas del teletrabajo, como largas jornadas laborales, mayores exigencias por parte de las autoridades, la necesidad de actualizaciones continuas y el uso de asistencia técnica.

Guerra y Navas (2022) en el estudio de Pregrado de la Universidad Politécnica de Manabí titulado "Síndrome de Burnout entre profesores de una



universidad pública ecuatoriana durante el período de junio de 2018 a junio de 2021" se planteó como objetivo general determinar el nivel de agotamiento laboral en docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Politécnica de Manabí, Ecuador. Se utilizó un diseño descriptivo y transversal no experimental, empleando una encuesta para analizar a una muestra de 53 profesores de diversos niveles académicos. Los resultados revelaron una prevalencia del síndrome de burnout mayor en mujeres (73.6%) y en individuos mayores de 50 años (52.8%). Se destacó la percepción de falta de realización personal (40.77 ± 8.48), sin diferencias significativas entre géneros, pero se observó una mayor fatiga mental en el grupo de edad inferior a 50 años ($p < 0.05$). En resumen, se evidenció una notable conciencia entre los profesores sobre su falta de realización personal, así como la presencia de casos de burnout, especialmente entre los docentes principales. Se sugiere la implementación de medidas para promover la salud laboral de los empleados.

Balseca, Armas, Estrada, y Reyes (2022) en el artículo de la Universidad Central de Ecuador titulado: "Estudio comparativo del Burnout en las Ciencias de la Salud en España y América Latina de 2018 a 2021" se planteó como objetivo general del estudio realizar una comparación del agotamiento académico entre estudiantes de ciencias de la salud en España y América Latina. Para ello, se emplearon métodos de investigación cualitativa, bibliográfica y descriptiva, utilizando la técnica de encuestas en una muestra de 1052 personas. Los resultados revelaron la identificación de dimensiones y categorías que incluían elementos característicos del síndrome de burnout, así como agotamiento físico y mental, con consecuencias fisiológicas y psicológicas que influyen en el desarrollo de valores en los ámbitos familiar, escolar y cultural. En conclusión, el desgaste



académico es frecuente entre estudiantes que cursan materias relacionadas con pacientes de alto riesgo, lo que afecta emocionalmente provocando estrés, agotamiento físico y mental, tristeza y aislamiento, impactando negativamente en su rendimiento académico. Se recomienda que las instituciones educativas promuevan programas de apoyo psicológico para prevenir el agotamiento académico.

2.1.2 A nivel nacional

Huayhua (2018) en la tesis de Postgrado de la Universidad Cesar Vallejo titulada: “Síndrome de Burnout y Clima Organizacional en el Desempeño Laboral de los servidores asistenciales del Instituto Regional de Enfermedades Neoplásicas del Sur, 2018” plantea como objetivo general determinar la relación entre el síndrome de burnout y el clima laboral en el desempeño de los profesionales de la salud. La hipótesis planteada es que existe una conexión entre el nivel de burnout, la percepción del clima organizacional y el rendimiento laboral. Se optó por una metodología hipotético-deductiva, con un enfoque cuantitativo, transversal y un diseño descriptivo-correlacional no experimental. La muestra consistió en 159 individuos seleccionados mediante un muestreo probabilístico aleatorio, utilizando la encuesta como herramienta principal para recopilar datos sobre las variables. Los resultados destacaron que el 41% de los participantes experimentaban altos niveles de agotamiento, mientras que el 96% percibía un ambiente laboral positivo y el 86% reportaba un rendimiento laboral satisfactorio. En consecuencia, se concluyó que relación entre las variables observamos que el p valor 0,000 es menor al p 0,05; por lo que existe influencia



significativa del síndrome de Burnout y clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores.

Ramos (2018) en su tesis de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo publicada: “La motivación y el comportamiento organizacional de los trabajadores administrativos de la Fiscalía del Ministerio Público de Loreto, 2018”. Plantea como objetivo principal del estudio establecer una correlación entre las dos variables investigadas. Se empleó una metodología correlacional de tipo transversal, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental. La técnica utilizada fue la encuesta, aplicada a una población de 81 empleados, con una muestra de 67 empleados seleccionados mediante un cálculo estadístico. Los resultados indicaron que el coeficiente alfa de Cronbach del instrumento fue de 0.871, y la validez se dejó a criterio de especialistas. Además, se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, lo que sugiere una correlación significativa entre la motivación y el comportamiento organizacional de los empleados.

Huayhua, Zapata, León y Albar (2022), en su estudio de la revista de la Universidad de Zulia con el tema titulado: “Síndrome de Burnout durante la COVID-19 en policías de la Región Policial de Amazonas – Perú, 2021”. Plantea como objetivo general determinar la prevalencia del síndrome de Burnout entre los agentes de policía del distrito Chachapoyas, Región Policial de Amazonas, Perú. La metodología empleada fue de naturaleza descriptiva-transversal, utilizando una muestra no probabilística de 190 agentes de policía. Se utilizó una encuesta que incluyó el cuestionario de Maslach, una herramienta comúnmente utilizada para evaluar el síndrome de Burnout. Los resultados mostraron que el



77.4% de los participantes eran hombres y el 35.3% se encontraba en el grupo de edad de 31 a 40 años. Se observó que el 44% de los agentes de policía presentaban niveles elevados de estrés, el 72% experimentaba un alto nivel de agotamiento emocional, el 39% mostraba un nivel medio de despersonalización y el 54% reportaba un nivel adecuado de realización personal. En resumen, existe relación entre el Síndrome de Burnout con el sexo ($p= 0,001$), años de servicio ($p= 0,000$) y estado civil ($p=0,036$) por lo que los hallazgos indican que una proporción significativa de los agentes de policía estudiados enfrenta un riesgo elevado de desarrollar síndrome de Burnout, lo que subraya la importancia de implementar intervenciones y programas de apoyo para mejorar su bienestar emocional y manejo del estrés en el ámbito laboral.

2.1.3 A nivel local

Araujo (2019) en la siguiente investigación de pregrado de la Universidad Nacional del Altiplano titulada: “Análisis de la Estética Dentofacial según el análisis de Arnett y Bergman en los alumnos del nivel secundario de la I.E.S Industrial 32, Puno-2018”. Se plantea como objetivo general comparar la regresión logística con datos censurados y no censurados para evaluar la presencia de cansancio en los estudiantes de la UNA-Puno durante el período 2013-II. El método utilizado fue descriptivo, prospectivo y transversal. La técnica empleada fue la observación directa realizada por el investigador y estructurada. Se tomó como muestra a una población de 511 alumnos. Los resultados indicaron que el 13.11% de los alumnos de la UNA-Puno presentaba síndrome de cansancio o estrés laboral. Además, se concluyó que la mejor técnica para determinar el cansancio o estrés es mediante el uso de datos censurados.



Espinoza (2019) en la investigación de Pregrado de la Universidad Nacional del Altiplano que lleva por título: “El Comportamiento Organizacional y la Atención al Cliente del Mercado Virgen de la Mercedes de la ciudad de Juliaca periodo – 2018”. Se plantea como objetivo del estudio analizar y explicar las características sociodemográficas e ideas que influyen en el proceso electoral local. La metodología utilizada es de tipo descriptivo y deductivo, con un enfoque cuantitativo y un diseño descriptivo-correlacional no experimental. Se emplea la técnica de encuesta, utilizando un cuestionario como instrumento, con una muestra de 100 personas. Los resultados obtenidos a través de la prueba de Correlación de Rho Spearman indican que el coeficiente de correlación entre las variables comportamiento organizacional y atención al cliente es de grado positivo medio, lo que sugiere una correlación regular entre ellas. Además, se determinó que el nivel de significancia asintótica (p -valor) es 0.000, lo que es menor que el nivel de significación de 0.05. En consecuencia, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, la cual establece que el comportamiento organizacional está relacionado con la atención al cliente en el mercado Virgen de las Mercedes de la ciudad de Juliaca durante el período 2018.

Zeballos (2022) en la tesis de Pregrado de la Universidad Nacional del Altiplano titulada: “Análisis del síndrome de burnout y su incidencia en el clima organizacional de los trabajadores de la dirección regional de educación - puno, 2019”, plantea como objetivo general determinar la relación entre el síndrome de burnout y el clima organizacional en los servidores. Se utilizó un enfoque científico con un método inductivo-deductivo y un diseño no experimental de tipo descriptivo. Las técnicas empleadas fueron la observación y la encuesta, utilizando como herramientas los cuestionarios de Maslach y adaptado de Litwin



y Stringer. La población estudiada consistió en 220 servidores. Los resultados revelaron un nivel significativamente alto de burnout entre los empleados, con un 39% que mostraba un marcado agotamiento emocional, un 50% con elevados niveles de despersonalización y un 44% con una realización personal deficiente. Además, se identificó que el clima organizacional se encontraba en un nivel medio a bajo, lo que influyó directamente en el comportamiento de los empleados en su lugar de trabajo. En conclusión, se determinó que el alto nivel de burnout estaba fuertemente relacionado con una cultura organizacional que no alcanzó un nivel de excelencia.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Teoría desde la Perspectiva Psicosocial de Burnout

Para el síndrome de burnout tenemos muchas teorías, así como la teoría psicosocial y la teoría tridimensional de burnout.

La teoría del burnout desarrollada por Maslach (1981) se enfoca en la interacción entre las características del entorno de un trabajador y sus características personales. Desde esta perspectiva psicosocial, el burnout se concibe como un síndrome caracterizado por sentimientos por lo que tiene tres elementos con el que se caracteriza, así como: el agotamiento emocional, la despersonalización y baja realización personal, los cuales son influenciados por la percepción del individuo sobre sus compañeros y su entorno.

2.2.2 Síndrome de Burnout

Según la Organización Internacional del Trabajo (2016), el estrés se describe como la respuesta física y emocional a la presión causada por un



desequilibrio entre las demandas percibidas y los recursos disponibles para un individuo. Los factores que contribuyen al estrés laboral incluyen la organización, el diseño y las dinámicas de trabajo, manifestándose cuando las exigencias del trabajo no se alinean con las capacidades o recursos del empleado, o las superan (OIT, 2016, p. 62).

El burnout, también conocido como síndrome de desgaste profesional u ocupacional, síndrome del quemado, es una condición que surge de la exposición prolongada a presiones que generan estrés y emociones negativas en el entorno laboral. En la actualidad, el burnout es reconocido como una enfermedad por la Organización Mundial de la Salud (OMS), clasificándola en su índice ICD-10/Z73 como un trastorno asociado al desgaste profesional y, de manera más amplia, como una dificultad para hacer frente a la vida (Forbes, 2011). La inclusión del burnout en la clasificación de la OMS subraya su importancia como problema global.

El burnout es el resultado de agotamiento, fracaso y sentirse exhausto debido a una demanda excesiva de fuerza, energía o recursos. Según Carlín y Garcés (2010) esto ocurre cuando un miembro de una organización, por diversas razones y después de muchos intentos, termina siendo incapaz de funcionar. El burnout consiste en un conjunto de síntomas relacionados con el trabajo, generalmente observados en individuos sin antecedentes de trastornos psiquiátricos o psicológicos. Se desencadena por las discrepancias entre las expectativas del trabajador, los requisitos ideales y el perfil real de su posición. Durante las etapas iniciales del síndrome, los individuos experimentan estrés emocional y aumenta la desilusión respecto a su trabajo (p. 37).



El estrés es una respuesta psicofisiológica a demandas internas o externas que exceden los recursos adaptativos del individuo, lo que resulta en cambios en la salud mental y física. Este fenómeno se manifiesta a través de una combinación de síntomas emocionales, cognitivos, conductuales y físicos, y puede afectar significativamente el bienestar y la calidad de vida (Smith, 2024).

Es posible observar una mayor incidencia de burnout en determinadas categorías profesionales específicas que requieren interacción con personas o la prestación de servicios directamente a individuos, como maestros, profesionales de la salud, trabajadores sociales, policías y jueces. Además de aquellos que trabajan en entornos que implican responsabilidades extremas o peligrosas, como mineros, donde la precisión y las consecuencias tienen un peso significativo. También están en riesgo aquellos que trabajan por turnos o tienen tareas y responsabilidades que no se alinean con sus preferencias (Betancur, 2012).

Tenemos las **causas del Síndrome de Burnout** mencionado por Rivera & Segarra (2018) existen causas, así como: Ausencia de medios para realizar las labores encargadas, ausencia de concepto del rol profesionalista y ausencia de participación en su centro laboral. Así también **las consecuencias del Síndrome de Burnout** según Martínez (2010) el burnout puede generar consecuencias que se pueden clasificar en tres áreas principales, siendo la más estudiada la emocional. Esta área está vinculada a la depresión, baja autoestima, sentimientos de frustración, fracaso y agresividad. La segunda área es la cognitiva, caracterizada por una autocrítica intensa que conduce al autosabotaje y la desconfianza en uno mismo. Por último, el área conductual tiene como



consecuencia más destacada la despersonalización, que implica una alteración en la percepción de uno mismo (p. 60).

Dentro de **las dimensiones** Maslach y Jackson (1981) consideran el burnout como un constructo psicológico compuesto por tres aspectos principales: agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Este síndrome ha sido evaluado mediante instrumentos de medición como el MBI-GS. Sin embargo, en el contexto académico, Schaufeli (2002) adaptaron este instrumento para estudiantes universitarios, creando el MBI-SS, que también considera al burnout como un constructo tridimensional.

El **agotamiento emocional** es una de las dimensiones clave del burnout, que puede llevar a los trabajadores a distraerse de sus responsabilidades laborales. Según Maslach y Jackson (1981), esta dimensión afecta individualmente a las personas y se refleja en síntomas físicos y emocionales como irritabilidad, ansiedad y cansancio. Esta dimensión se caracteriza por la sensación de no poder rendir física y mentalmente, lo que conlleva fatiga y desgaste.

Según Bosqued (2008) señala que este fenómeno surge debido a la disminución de los recursos emocionales necesarios para enfrentar las tareas laborales, lo que resulta en agotamiento mental, físico y emocional. Además, los empleados pueden experimentar un esfuerzo excesivo y cansancio emocional, manifestado en síntomas como hastío e irritabilidad debido a las interacciones constantes con clientes y la organización.

En **los indicadores de Agotamiento emocional**, tenemos **el nivel de sobrecarga en el trabajo** mencionado por Greenglass, Burke y Moore (2003)



definen la sobrecarga de trabajo como una situación en la que se enfrentan demasiadas tareas en un período de tiempo limitado, lo que implica una carga excesiva de actividades, complejidad y dificultad. Por otro lado, Veloutsou (2004) argumenta que la sobrecarga de trabajo se manifiesta cuando un trabajador percibe que las demandas laborales exceden sus habilidades y recursos, lo que dificulta cumplir con éxito sus responsabilidades dentro de un plazo establecido. Según Bakker y Demerouti (2017) la sobrecarga laboral se considera una demanda laboral que agota los recursos físicos y mentales del trabajador, llevando al agotamiento y al estrés laboral.

Así también **el nivel de cansancio laboral** surge de la relación entre el individuo y su entorno laboral. La persona no puede separarse completamente de su papel laboral, ya que este influye en sus relaciones sociales, emociones, descanso y fatiga. Además, las actitudes, experiencias y eventos fuera del trabajo también pueden influir en la percepción del cansancio por parte del individuo (Camacho, 2016).

Por otro lado, **la despersonalización** afecta las interacciones de la persona con su entorno, manifestándose en actitudes negativas e insensibilidad hacia los demás, lo que puede provocar conflictos y aislamiento. Según Schaufeli (2004) esto se manifiesta en una actitud de desvalorización, evitación y pérdida de interés, así como en actitudes pesimistas para protegerse del agotamiento emocional. También puede haber una tendencia a culpar a los demás por las propias frustraciones.

Con **el nivel de cambio en el trato al usuario** nos menciona que para cambiar el trato frente al usuario se debe promover la humanización en la atención,



respetando los derechos de los ciudadanos, interesándose por los problemas o asuntos que los usuarios quieran comunicar. Un trabajador debe presentarse con un saludo y saber con quién está tratando en cada instante. Asimismo, preguntarle o escuchar su opinión (Saborio y Hidalgo, 2019). También, **el nivel de pensamiento desfavorable** está relacionado con el estrés crónico en el trabajo y esto se da como resultado de una combinación de factores. Por lo tanto, muestra una falta de sensación de obtención y es así donde se pierde la identidad de uno mismo (Saborio y Hidalgo, 2019).

La dimensión de la realización personal, a diferencia de las anteriores, es en cierto modo independiente, ya que implica sentimientos internos del trabajador sin necesidad de que exista un factor externo que los desencadene. Incluso, algunas características de esta dimensión son típicas de la depresión. Según Schaufeli, Salanova y González (2002) esta dimensión afecta la autopercepción del individuo que sufre del síndrome y está relacionada con la falta de realización personal durante la realización de sus actividades. Esto se manifiesta en una disminución de los sentimientos de competencia y éxito. Hay una tendencia a evaluarse negativamente, lo que conduce a una disminución en el sentimiento de competencia y la sensación de progreso personal.

Dentro de los indicadores tenemos, **el buen trato** se define en la relación con otro y/o con el entorno y se refiere a las interacciones con ese entorno, que promueven un sentimiento mutuo de reconocimiento y valoración. Son formas de relación que generan satisfacción y bienestar entre quienes interactúan (Palmar, 2014). De igual manera en **el nivel de logro en el trabajo** cada logro que se obtiene en el trabajo se da mediante la motivación, ya sea personalmente o



también por terceras personas. También Pink (2009) quien definió que la motivación se construye sobre la base de la autonomía, la maestría y el propósito, desafiando la noción de que solo los incentivos externos son impulsores efectivos de la productividad y el compromiso en el trabajo.

2.2.3 Comportamiento organizacional

Teoría Organizacional desde cual se estudió el comportamiento organizacional

Según Gil-Monte (2007) menciona que la teoría organizacional es una perspectiva sistemática que busca explicar y entender el funcionamiento, la estructura y el comportamiento en las organizaciones por lo que aborda diversos elementos, así como la estructura organizacional, ambiente organizacional, el control organizacional, la motivación, las relaciones interpersonales, los procesos de comunicación y los procesos de planificación. Dentro del comportamiento organizacional nos menciona del cómo se comportan y actúan los individuos y grupos dentro de una organización, incluyendo la motivación, el liderazgo, la cultura organizacional y el conflicto. Asimismo, también se refiere al conjunto de conocimientos, principios y enfoques que se utilizan para estudiar y comprender las organizaciones en su estructura, funcionamiento y comportamiento.

Según Chiavenato (2014) explica que el **Comportamiento Organizacional** se centra en la constante relación e influencia mutua entre individuos y organizaciones. Este campo de estudio ha surgido como una acumulación de conocimientos destinados a evaluar cómo se comportan las personas dentro de las organizaciones (p. 7). Por otro lado, según Stephen Robbins



(2019) menciona que el Comportamiento Organizacional es un área de estudio que investiga cómo los individuos, grupos y estructuras afectan el comportamiento dentro de las organizaciones.

Además, Robbins y Judge (2013) definen el Comportamiento Organizacional como el estudio de personas, equipos y estructuras dentro de una organización, con el objetivo de mejorar la efectividad y el rendimiento laboral. Se enfoca específicamente en el comportamiento de los individuos en sus roles laborales y abarca aspectos como la motivación, el liderazgo, la comunicación, la satisfacción y los valores. Este estudio permite coordinar dinámicas que fomenten buenas relaciones interpersonales.

Según Newstrom (2011), las ciencias del comportamiento tienen metas importantes que ayudan a comprender diversos aspectos del comportamiento en el entorno laboral, utilizando un lenguaje común para ello. Es esencial entender que los individuos exhiben diversos tipos de comportamiento. Los administradores podrían sentirse frustrados si no comprenden el comportamiento de los trabajadores porque no se centran en él, por lo que deben aprender a ser investigadores profundos. Una meta clave es prever el comportamiento de los empleados, lo que implica inspeccionar funciones y evaluar los resultados. La organización establece las responsabilidades laborales, y es importante que los superiores motiven a los empleados, mantengan una comunicación efectiva durante los conflictos y busquen soluciones. La comprensión verbal es una habilidad esencial que los administradores deben poseer.

Las organizaciones están influenciadas por varias fuerzas, que pueden categorizarse en cuatro aspectos principales: gente, estructura, tecnología y



ambiente. Las personas son el activo más importante de una institución, ya que organizan grupos dinámicos que contribuyen al cambio y la mejora de la organización. En la actualidad, la fuerza laboral está experimentando una renovación, y el talento humano es más eficiente que nunca.

La estructura se refiere al uso formal que las personas tienen dentro de las organizaciones. Se requieren diferentes roles para formar la estructura organizativa, que pueden incluir departamentos gerenciales, administrativos y operativos. Una distribución formal de estos roles es necesaria para lograr una mayor eficiencia y coordinación en el trabajo.

Según Robbins (2018) afirma que el comportamiento organizacional surge de la comunicación efectiva por lo que es esencial para la coordinación de actividades, la motivación de los empleados y la resolución de problemas en el lugar de trabajo. Los comportamientos organizacionales tienden a ser aquellos que generan satisfacción o beneficios para el trabajador y que resaltan la capacidad y potencial que tiene este para comportarse dentro de la organización. Por ejemplo, la motivación, la satisfacción laboral y el compromiso organizacional son ejemplos de estos comportamientos. Esto refleja el gran potencial que tiene el factor humano en las organizaciones y subraya la necesidad de una participación efectiva de las organizaciones hacia sus trabajadores.

Según Chiavenato (2009) dice que el comportamiento organizacional sirve para administrar a las personas en las organizaciones. El objetivo básico del comportamiento organizacional es ayudar a las personas y las organizaciones a entenderse cada vez mejor. Está ligado a cuestiones prácticas cuyo objeto es ayudar a las personas y a las organizaciones a alcanzar niveles de desempeño más



elevados. Se enfoca en las contingencias. Así, procura identificar diferentes situaciones de la organización para poder manejarlas y obtener el máximo provecho de ellas.

Según Kidwell y Martin (2005) mencionan **las consecuencias** de un inadecuado comportamiento organizacional son las siguientes: Alienación, Burnout, estrés laboral, Evitación del trabajo, resistencia al cambio, ausentismo, violencia, acoso en el trabajo y sobrecarga de trabajo. Según Garzón (2005) afirma que tanto los individuos como las empresas tienden a reducir las diferencias entre su autoimagen y la realidad. En concordancia con esto, Blake y Mouton (citados por Garzón, 2005) son reconocidos como los fundadores de la tecnología integrada del desarrollo organizacional. Destacan la importancia de abordar los cambios individuales y los problemas interpersonales y grupales en busca de soluciones rápidas.

El comportamiento organizacional está condicionado por circunstancias específicas. No existe un enfoque único que garantice la eficiencia en todas las organizaciones, ya que cada una se ve influenciada por su entorno particular. Sin embargo, todas necesitan considerar el aspecto humano. A pesar de los ideales de contingencia, se prevén diferencias prácticas entre instituciones constantes y en constante cambio. Los conflictos pueden convertirse en una limitación para la empresa, afectando la moral, la visión y el rendimiento tanto del personal como de los clientes. Sin embargo, con trabajo y esfuerzo, estas limitaciones pueden reducirse. A pesar de ello, el comportamiento organizacional sigue siendo una realidad que debe abordarse (Chiavenato, 2009).



Las **dimensiones del comportamiento organizacional** se identifican mediante las siguientes dimensiones.

El **control organizacional** es la función del control en las organizaciones es la de poder monitorear el sistema de las actividades realizadas previamente establecidas para así poder integrarlas y obtener mejores resultados. El control organizacional es consecuencia de una correcta planeación, la cual proporciona un marco de referencia para trabajar el proceso de control. Por otra parte, la retroalimentación de las fases previas de control suele identificar con frecuencia la necesidad de nuevos planes o modificar los ya existentes para así ajustarse a las exigencias requeridas (Palmar, 2014).

Dentro de los indicadores esta **la organización** el cual es el proceso por el cual los gerentes ordenan el caos, resuelven conflictos entre personas referentes a trabajos y establecen un ambiente satisfactorio para el grupo de trabajo; implícitamente quedan reconocidos los factores humanos, el trabajo debe asignarse con ajuste a las personas, y esas personas deben ser alentadas a través de sus roles para contribuir efectivamente a los objetivos de la institución (Alles, 2013).

Los **estilos de autoridad** para Weber (1987) existe una diferencia entre los conceptos de autoridad y poder. Dicha diferencia es “la probabilidad de que una orden de un contenido determinado sea obedecida por un grupo concreto de personas”. Definió tres estilos de autoridad: la autoridad tradicional, autoridad carismática y autoridad legal racional. Según Bakker y Demerouti (2017) define que “**el rendimiento laboral** es la medida en que un empleado contribuye a la



eficacia organizacional a través de su productividad y calidad del trabajo realizado” (p.22).

Para la dimensión de **la Motivación** según Reeve (2015) dice que “Es la búsqueda de las condiciones antecedentes al comportamiento energizado y dirigido” (p. 2). Según Chiavenato (2009) menciona que “La motivación es un proceso psicológico básico. Junto con la percepción, las actitudes, la personalidad y el aprendizaje, es uno de los elementos más importantes para comprender el comportamiento humano” (p. 236).

Los **indicadores** de motivación son: **Las fuerzas motivacionales** donde se entienden como fuerzas que actúan dentro del agente y que crean una disposición para participar en un comportamiento dirigido a un objetivo. A menudo se sostiene que los diferentes estados mentales compiten entre sí y que solo el estado más fuerte determina el comportamiento. De acuerdo con Santrock (2002) la motivación es “el conjunto de razones por las que las personas se comportan de las formas en que lo hacen. El comportamiento motivado es vigoroso, dirigido y sostenido” (p. 432).

Las **Recompensas**, según Johnson (2004) menciona que aumentan las probabilidades de que se repita determinado comportamiento; pueden generar comportamientos positivos o eliminar los comportamientos negativos. El comportamiento de los individuos dentro de la organización se verá afectado por la recompensa que podría llegar a obtener, generando así un grado de motivación que influye en el desempeño.



Según Unidad de Salud Mental (2005) afirma que **la seguridad** en sí mismo es una actitud que permite a los individuos tener una visión positiva acerca de ellos mismos. Las personas que confían en sí mismos creen en sus habilidades, sienten que tienen control sobre sus vidas y creen que son capaces de hacer lo que planean y esperan.

La **dimensión de relaciones interpersonales** según Chiavenato (2009) dice que “las frecuentes limitaciones de las relaciones interpersonales para los administradores son: Comunicación deficiente, dificultades en la toma de decisiones, insensibilidad en los asuntos humanos, dificultad para integrar las funciones administrativas, etc” (p. 9). Según Robbins y Judge (2018) menciona que “Las relaciones interpersonales positivas en el lugar de trabajo pueden mejorar significativamente la moral y la productividad” (p. 124).

Cuando el ambiente de trabajo es el adecuado, el personal se sentirá cómodo, ello repercute en el trabajador como persona y como se desempeña en su actividad, a su vez obvio, en su manera de relacionarse con los demás.

Los **indicadores relaciones interpersonales** son: **Una actitud positiva** se engloba en la disposición y comportamientos positivos, confiar en uno mismo define la actitud de una persona. Las actitudes son influenciadas por muchos factores, incluyendo la familia, los amigos e interacciones sociales con individuos de otras culturas y costumbres. Por lo tanto, las actitudes forman parte de una persona y estas actitudes son las que definen la perspectiva de la persona e institución (Alles, 2013).



Según Saunders, Thornhill y Lewis (2009) definen que **el compromiso organizacional** está relacionado con la congruencia entre los valores personales del empleado y los valores de la organización.

Según Chiavenato (2009) para la **dimensión de procesos de comunicación** menciona que “la comunicación es un proceso que sigue un flujo bien definido. Los problemas de comunicación se presentan cuando hay desviaciones u obstáculos”. Se entiende sobre lo expuesto que para que exista un buen entendimiento laboral debe haber una óptima comunicación dentro de la organización, de lo contrario será imposible lograr las metas propuestas. Por esto, es sumamente importante que siempre exista una buena relación y comunicación entre los integrantes de la organización (p. 310).

Según Reyzábal (2012) el indicador de **las habilidades comunicativas** son el conjunto de destrezas, control de emociones, a fin de dominar las habilidades verbales para un uso coherente y adecuado. Por otro lado Cicap (2015) define que **la escucha activa** o apertura de escucha consiste en una forma de comunicación que transmite ideas claras sin irrumpir al receptor; se realiza con libertad teniendo en cuenta lo que piensa y sienten los demás; se demuestra cuán atento está una persona durante el diálogo, es el tipo de comunicación reflejado en las acciones del emisor, es decir, se escucha atentamente, analizando, razonando y comprendiendo la información que se está transmitiendo en la conversación de una o varias personas.

La **comunicación en las organizaciones** tiene unos elementos para la comprensión y la divulgación de la información, facilitando los mensajes entre su entorno y así poder apoyar los procesos para un mejoramiento continuo;



fomentando el dialogo, trabajo en equipo, confianza entre otras (Chiavenato, 2009).

Para **la dimensión de procesos de planificación** Jackson, Hellriegel y slocum (2013) sostienen que “Los procesos de planificación necesita de un diagnóstico del ambiente externo e interno de la organización, el desarrollo de una visión y una misión propia, teniendo sus propios objetivos generales, siguiendo estrategias particulares y estableciendo adecuadamente los recursos para alcanzar los propósitos de la organización”. El objetivo de los procesos de planificación es construir un nexo entre la situación actual de la empresa y la situación futura, identificando la ruta para mejorar el futuro y para conseguir una ventaja competitiva sustentable a largo plazo, considerando el contexto externo e interno (p.16).

Según Chiavenato (2007) nos menciona sobre **el indicador de la gestión administrativa** donde nos dice que es la realización de acciones, con el objeto de obtener ciertos resultados, de la manera más eficaz y económica posible. No obstante Guerras (2007) menciona que **el análisis interno** define los puntos fuertes y débiles de la empresa para poder evaluar su potencial y definir la estrategia a elegir; asimismo poder desarrollar su actuación frente a la competencia y cumplir con los objetivos. Para los autores Jhonson & Scholes (2006) dicen que **el entorno externo** afecta a la posición estratégica de una organización, pero depende de que ésta tenga la capacidad estratégica interna para poder hacer frente al entorno externo, tanto en amenazas y oportunidades.



2.3 MARCO CONCEPTUAL

2.3.1 Agotamiento emocional

“El agotamiento emocional, también conocido como agotamiento emocional o burnout, es un estado de fatiga física, mental y emocional causado por el estrés continuo y prolongado en el trabajo o en otras áreas de la vida. Se caracteriza por sentirse abrumado, agotado, desconectado emocionalmente y con una sensación de falta de realización personal” (Camacho, 2016, p. 37).

2.3.2 Comportamiento organizacional

“El comportamiento organizacional es un campo de estudio multidisciplinario que se enfoca en comprender cómo las personas se comportan dentro de las organizaciones y cómo esos comportamientos afectan el rendimiento, la productividad y la cultura organizacional” (Alles, 2013, p. 21).

2.3.3 Despersonalización

“La despersonalización es un término que se utiliza en varios contextos, pero en el ámbito psicológico se refiere a un estado en el cual una persona experimenta una sensación de desconexión o distanciamiento de sí misma, de otras personas o del entorno. Este fenómeno puede ocurrir en diferentes situaciones, como en trastornos de ansiedad, trastornos disociativos, estrés extremo o en el síndrome de burnout” (Camacho, 2016, p. 42).

2.3.4 Síndrome de Burnout

“El síndrome de burnout, también conocido como agotamiento laboral, es un tipo de estrés crónico relacionado con el trabajo que se caracteriza por una



sensación de agotamiento físico, emocional y mental. Este síndrome puede afectar a personas que están expuestas a altos niveles de estrés laboral durante un período prolongado, como profesionales de la salud, docentes, trabajadores sociales, entre otros” (Saborio y Hidalgo, 2019, p. 15).

2.3.5 Realización personal

“La realización personal se refiere al sentido de satisfacción, logro y propósito que una persona experimenta en su vida. Implica sentirse satisfecho con uno mismo, con las decisiones que se toman y con el progreso hacia metas personales significativas. La realización personal es un aspecto fundamental del bienestar psicológico y puede manifestarse en diferentes áreas de la vida, como el trabajo, las relaciones interpersonales, el desarrollo personal y el crecimiento espiritual” (Camacho, 2016, p. 43).



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

El presente estudio fue ejecutado en la Municipalidad Provincial de Puno – Periodo 2023, el municipio es una Institución pública ubicado en el Jr. Desa N° 164 al Sur del Perú. Ubicada en las coordenadas 15°50'23" S 70°01'18"O Coordenadas: 15°50'23"S 70°01'18"O. A una Altitud Media 3827 m s. n. m. Área total de 460.75 km² Total 125 663 hab. Con Densidad de 293,63 hab/km².

3.2 TIPO Y MÉTODO DE ESTUDIO

3.2.1 Tipo

El tipo de investigación es básica y teórico, según Sánchez y Reyes (2006), “la investigación básica es aquella que intenta resolver problemas teóricos o sustantivos, orientándose a describir, explicar y predecir la realidad” (p. 38). Asimismo, busca los principios y las leyes generales que permiten la organización de una teoría científica.

3.2.2 Método

El presente estudio se llevó a cabo utilizando el método hipotético-deductivo, ya que se emplearon teorías del contexto global y se consideraron resultados de estudios previos a nivel internacional, nacional y local con el objetivo de analizar de lo general a lo particular. Se formularon hipótesis como posibles respuestas a la problemática. En relación a esto, Bernal (2010) señala que



este método “busca refutar tales hipótesis, deduciendo de ellas conclusiones que deben confrontarse con los hechos” (p. 56).

3.2.3 Diseño de investigación

La presente investigación asume el diseño no experimental, de alcance correlacional de corte transversal-transaccional. Al respecto, Hernández, Fernández, y Baptista (2014) menciona: “Estos estudios se realizan sin manipular ninguna variable, donde la información se recolecta tal y como sucede en el contexto con el fin de analizar e interpretar más adelante” (p. 149).

3.3 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS

3.3.1 Técnicas

La técnica empleada fue la encuesta, la cual permitió la recolección de datos y consistió en preguntas cerradas utilizando una escala de Likert. Esta escala es un conjunto de ítems presentados en forma de afirmaciones que ayudan a medir la reacción del sujeto (Carrasco, 2006). Para realizar el presente estudio, se inició con un diagnóstico aplicado a los servidores de la municipalidad de Puno.

Al respecto Hernández et al., (2014) mencionan que el propósito de una encuesta es recopilar información sobre las diversas ideas, actitudes y comportamientos de los individuos estudiados.

3.3.2 Instrumentos

Para recoger los datos de nuestro estudio, la principal herramienta o instrumento que se aplicó es:



Cuestionario: Como instrumento se empleó el cuestionario, que consistió en la recolección de la información durante la investigación. Al respecto, Hernández et al. (2014), refiere que el cuestionario es un instrumento utilizado para recolectar datos y que consiste en un conjunto de preguntas respecto de una o más variables a medir.

Para la variable síndrome de burnout se utilizará la técnica encuesta, y como instrumento el cuestionario de tipo Likert adaptado de Maslach (1986) que consta de 22 preguntas, y están estructurados de acuerdo a dimensiones e indicadores.

Para la variable comportamiento organizacional se utilizará la técnica encuesta, y como instrumento el cuestionario de tipo Likert adaptado de Meléndez (2018) que consta de 24 preguntas, y están estructurados de acuerdo a dimensiones e indicadores.

La validación del siguiente Proyecto será por validación de criterio, como señala Charaja (2017) “se toma instrumentos de otras investigaciones en concordancia con nuestros objetivos”; por lo tanto, los instrumentos tomados fueron adaptados para la primera variable del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI); y para la segunda variable de la tesis “Comportamiento organizacional y satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos Toldos Conco S.R. Ltda San Borja – 2018” realizado por Ángel Gabriel Meléndez Villanueva 2018.

Baremación de las variables

Para la interpretación de los resultados se construyó un baremo del



instrumento de la variable uno para nuestra investigación como se detalla a continuación:

Para la primera variable síndrome de Burnout se procede a hallar el rango, amplitud e intervalo; para hallar el rango se procede a restar el puntaje mínimo de la escala del instrumento, que es 22 y el puntaje máximo de 154.

$$R = \text{puntaje máximo} - \text{puntaje mínimo}$$

$$R = 154 - 22 = 132$$

El intervalo será de 3 escalas: Bajo, Moderado, Alto; $I = 3$

Seguidamente se encontró la amplitud, mediante la siguiente formula:

$$A = R/I (\text{escala}) = 132/3 = 44$$

Con esto se construye una nueva escala con el siguiente baremo, sumando todos los ítems de cada instrumento, esto se realizó mediante el programa SPSS V.25.0, colocándole en el intervalo donde corresponde, el nivel asignado según el siguiente cuadro:

Niveles	Síndrome de Burnout (Puntaje acumulado)
Bajo	(22 - 66)
Moderado	(67 - 111)
Alto	(112 - 154)

Para la segunda variable se realizó con los mismos pasos de la variable uno.

$$R = \text{puntaje máximo} - \text{puntaje mínimo}$$



$$R = 120 - 24 = 96$$

El intervalo será de 3 escalas: Bajo, Moderado y Alto; $I = 3$

Seguidamente se encontró la amplitud, mediante la siguiente fórmula:

$$A = R/I (\text{escala}) = 96/3 = 32$$

Se construye una nueva escala con el siguiente baremo, en la sumatoria de todos los ítems, colocándole en el intervalo donde corresponde, el nivel asignado según el siguiente cuadro:

Niveles	Comportamiento organizacional (Puntaje acumulado)
Bajo	(24 - 56)
Moderado	(57 - 88)
Alto	(89 - 120)

Con este nuevo baremo se reemplazarán las escalas del instrumento según la base de datos, con las escalas nuevas de Bajo, moderado y alto; y para la segunda variable en los niveles de Bajo, moderado y alto.

Procedimiento de Recolección de Datos

La investigación se llevó a cabo a través de una serie de pasos cuyo objetivo principal era la recolección de datos:

Solicitud y Permisos: Se presentó una solicitud en la secretaría de la subgerencia de personal para obtener las facilidades necesarias para ejecutar el proyecto de investigación aprobado. Previamente, se dialogó con el gerente de la



Municipalidad de Puno para obtener su permiso y ponerlo al tanto del contenido del proyecto.

Coordinación y Consentimiento: Antes de la ejecución del proyecto, se coordinó con jefes de las diferentes gerencias y subgerencias para establecer las fechas y el cronograma para aplicar los instrumentos de investigación a los servidores.

Preparación de Materiales: Se prepararon los materiales de investigación de acuerdo con el proyecto aprobado.

Aplicación de Instrumentos: Según el cronograma establecido, se aplicaron los instrumentos de investigación para recolectar datos de las variables estudiadas del 30 de diciembre del 2023 al 20 de enero del 2024. Durante la aplicación de los cuestionarios, se explicó al personal la finalidad de la investigación y se les incentivó a responder de manera libre y honesta.

Recogida y Verificación: Al finalizar la aplicación de los instrumentos, se recogieron, verificando que estuvieran correctamente llenados. Se agradeció a los jefes, servidores públicos por su colaboración.

3.4 POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

3.4.1 Población

Hernández (2014) menciona que la población “es la que va hacer objeto de estudio y sobre la cual se pretende obtener resultados, en un determinado lugar y tiempo” (p. 174).

La población de estudio estará conformada por 662 servidores de las 2 direcciones de la Municipalidad de Puno en el periodo de 2023, sus edades son aproximadamente entre los 23 a 75 años. Como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 1

Población de los servidores de la Municipalidad de Puno, 2023.

Personal	Nombrados	Contratados	Mujeres	Varones	N° servidores
Gerencia municipal	20	8	9	19	25
Gerencia de asesoria Juridica	21	5	3	22	23
Gerencia de administracion	36	35	30	41	75
Gerencia de administracion tributaria	50	41	16	73	83
Gerencia de desarrollo urbano	56	16	16	57	71
Gerencia de medio ambiente	31	14	15	29	48
Ganeamiento servicios	35	23	13	48	59
Gerencia de desarrollo humano y participación ciudadana	28	14	9	32	40
Gerencia de planificación y presupuesto	42	11	11	42	51
Gerencia de turismo y desarrollo económico	36	22	17	40	59
Gerencia de transporte y seguridad vial	29	27	5	51	63
Gerencia de ingenieria municipal	51	11	18	46	65
Gerencia de gestion integral de residuos solidos	435	227	162	500	662
Total					

Nota: Nomina de servidores de la Municipalidad provincial de Puno, 2023.

Por la tabla 1, encontramos que la cantidad de nombrados es 2 veces mayor que los contratados, algo resaltante es la poca cantidad de mujeres que laboran en este municipio, siendo un tercio de la cantidad de varones, lo que nos indica que aún no se hace una inclusión general de las mujeres en el municipio provincial de Puno.

3.4.2 Muestra

Hernández (2014) manifiesta que “en las muestras probabilísticas todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser escogidos para conformar la muestra y se obtienen definiendo las características de la población y el tamaño de la muestra, y por medio de una selección aleatoria” (p, 200).

El método muestral que se utilizará es el probabilístico, de tipo aleatorio simple, aplicando la siguiente formula:

N =	662	=	Tamaño de la población
P =	0,50	=	probabilidad favorable inicial
Q =	0,50	=	probabilidad desfavorable inicial
α =	0,05	=	nivel de significancia
Z =	1,96	=	$Z_{0.05/2} = 1.96$ (Z de distr. Normal bilateral)
e =	0,10	=	error planteado para la proporción P
E =	0,05	E = (e) (P) =	(error de la muestra) = 5.0%

i) Primera aproximación:

$$n_0 = \frac{(Z)^2(P)(Q)}{(E)^2}$$
$$n_0 = \frac{(1,96)^2(0,50)(0,50)}{(0,05)^2} = 384.16 = 384$$

ii) Si $(n_0/N) \geq \alpha$ El tamaño de la muestra se corrige mediante la siguiente fórmula: Como $384/662 = 0.58006042 > \alpha = 0,05$, Entonces se modifica la muestra donde es:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{(n_0 - 1)}{N}} = \frac{384}{1 + \frac{(384 - 1)}{662}} = 242.627751 = 243$$



Finalmente, la muestra está compuesta por 243 empleados del Municipio de Puno para el periodo 2023, donde están distribuidos de la siguiente manera:

Proporción de cada estrato en la muestra: Calcular el tamaño de la muestra para cada estrato (n_i) en proporción al tamaño de cada estrato en la población. Esto se hace utilizando la fórmula:

$$n_i = \frac{N_i}{N} \cdot n$$

Donde:

N_i = tamaño del estrato i en la población

N = tamaño total de la población

n = tamaño total de la muestra

n_i = tamaño de la muestra para el estrato i

Se resume en el siguiente cuadro.

Tabla 2*Muestra estratificada de los servidores de la Municipalidad de Puno, 2023.*

Personal	Nombrados	Contratados	Mujeres	Varones	N° servidores
Gerencia municipal	7	3	3	7	10
Gerencia de asesoría jurídica	7	2	1	8	9
Gerencia de administración	13	13	11	15	26
Gerencia de administración tributaria	18	15	6	27	33
Gerencia de desarrollo urbano	21	6	6	21	27
Gerencia de medio ambiente saneamiento servicios	12	5	6	11	17
Gerencia de desarrollo humano y participación ciudadana	13	9	4	18	22
Gerencia de planificación y presupuesto	10	5	3	12	15
Gerencia de turismo y desarrollo económico	15	4	4	15	19
Gerencia de transporte y seguridad vial	13	8	6	15	21
Gerencia de ingeniería municipal	11	10	2	19	21
Gerencia de gestión integral de residuos sólidos	19	4	6	17	23
Total	159	84	58	185	243

Nota: Nomina de servidores de la Municipalidad provincial de Puno, 2023.

La tabla nos muestra el resumen estratificado de cada gerencia de la Municipalidad de Puno, donde es de notarse una escasa participación de las mujeres en las distintas áreas y gerencias de esta municipalidad.

3.5 PROCESAMIENTO ESTADÍSTICO

El manejo y procesamiento de datos es el transcurso que se lleva a cabo desde la recopilación de datos hasta la obtención de resultados. Este consta de tres fases. El primero es la recopilación de datos, el segundo es el procesamiento y finalmente los resultados se presentan en forma de presentación. El manejo de datos se realiza por medio de programaciones de informática, por lo que nos da una ventaja en tiempo donde los resultados son de inmediato.

3.5.1 Prueba de hipótesis

Esta prueba de hipótesis se realizó tanto para la prueba de hipótesis general y específicas. El diseño estadístico para esta investigación será por medio de correlación de Spearman por medio del cual se comprobó las hipótesis alternas y nulas, para comprobar la verdad de la hipótesis planteada se procederá considerando los siguientes pasos:

a) Hipótesis estadística que se considera:

$H_0: R_{xy}=0$ No existe ningún grado de correlación.

$H_a: R_{xy}\neq 0$ Existe un determinado grado de correlación.

b) Margen de error que se asumirá: $\alpha=0.05$

c) Prueba estadística que se aplicó:

Para el trabajo de investigación, se ha elegido la fórmula del coeficiente de correlacional de Spearman.

$$r = \frac{N(\sum XY) - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N(\sum X^2) - (\sum X)^2][N(\sum Y^2) - (\sum Y)^2]}}$$

$\sum x y$ = Suma del producto de los valores de las variables “X” e “Y”

N = “Población”

$\sum X$ = “Suma de los valores de la variable x”

$\sum Y$ = “Suma de los valores de la variable y”

$\sum X^2$ = “Suma de los valores de la variable x²”

$\sum Y^2$ = “Suma de los valores de la variable y²”

Según el resultado que nos dio, comparamos con la siguiente tabla que nos presenta Hernández, Fernández y Baptista, que es el siguiente:



Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

3.5.2 Validez y confiabilidad

La validez de los instrumentos de la presente investigación se realizará mediante la validez de criterio, como menciona Charaja (2017) el instrumento se comparará con otro y si miden los mismos propósitos se pueden tomar, por lo tanto, los instrumentos tomados fueron adaptados para la primera variable del cuestionario Maslach Burnout Inventory (MBI); y para la segunda variable de la tesis “Comportamiento organizacional y satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos toldos conco s.r. ltda san Borja – 2018” realizado por Ángel Gabriel Meléndez Villanueva 2018.

A continuación, se presentan el resultado de la prueba de fiabilidad, mediante el estadístico alfa de Cronbach, concerniente a lo obtenido en el cuestionario aplicado a los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno.



Tabla 3

Fiabilidad de alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach basada en		
Alfa de Cronbach	elementos estandarizados	N de elementos
,780	,783	243

Nota: base de datos SPSS del cuestionario.

La prueba estadística Alfa de Cronbach, aplicada a los 46 ítems del cuestionario, arrojó un resultado de 78,1%. Este valor excede el umbral mínimo aceptable de 75%, lo que nos lleva a la conclusión de que el instrumento utilizado en el estudio es fiable.

3.6 VARIABLES

3.6.1 Sistema de variables

3.7 ANÁLISIS DE RESULTADOS

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
SINDROME DE BURNOUT	El síndrome de burnout se caracteriza principalmente por la sensación de estrés constantemente y agotamiento psicológico, así como la sensación de adecuarse a las exigencias de la organización. Con respecto al modelo tridimensional que se propuso, éstas tienen relación con el nivel de compromiso que tiene el profesional con su trabajo y todo lo involucra. Maslach & Jackson (1981).	Agotamiento emocional	-Nivel de sobrecarga en el trabajo -Nivel de cansancio laboral	Bajo Moderado Alto
		Despersonalización	-Nivel de cambio en el trato al usuario. -Nivel de pensamiento desfavorable	
		Realización personal	-Nivel de buen trato del personal. -Nivel de logro en el trabajo.	
COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	El Comportamiento organizacional está relacionado con las acciones de las personas que trabajan en organizaciones o interactúan entre ellas. Es un área de estudio que trata del comportamiento individual de las personas, e incluye temas variados, como personalidad, actitudes, percepción, aprendizaje, motivación y satisfacción del trabajo. Chiavenato (2014).	Control organizacional	-Organización -Estilos de Autoridad -Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento	Bajo Moderado Alto
		Motivación	-Fuerzas motivacionales -Recompensa -Seguridad	
		Relaciones Interpersonales	-Actitudes positivas -Compromiso organizacional	
		Procesos de comunicación	-Habilidades comunicativas -Apertura de escucha -Comunicación organizacional	
		Procesos de planificación	-Gestión administrativa -Análisis interno -Análisis externo	

3.7.1 Plan de procesamiento de información

Se realizó de la siguiente forma:



- **Evaluación de datos:** Los datos que se obtuvieron una vez aplicado los instrumentos, fueron revisados y analizados para poder verificar si estaban contestados correctamente y completamente.
- **Tabulación de datos:** Primero se realizó un baseo de datos de toda la información obtenida al formato digital Microsoft Excel para que posteriormente procesarlos en el programa SPSS versión 25. Los datos tabulados serán organizados en tablas estadísticas considerando la escala de valoración asumida. Para que posteriormente se elaboraren los cuadros estadísticos considerando el sistema de variables.
- **Elaboración de tablas y gráficos:** En el caso del presente estudio de investigación se elaboró una tabla específica referida a las dimensiones e indicadores del cuadro de variables, mediante el programa Microsoft Excel, las tablas estadísticas referidos a las variables serán ilustrados con gráficos de barras o columnas, por medio del mismo programa mencionado anteriormente.
- **Análisis de los datos procesados:** Se analizó e interpretó los resultados estadísticos mediante los programas SPSS 25 y Microsoft Excel, se realizó la prueba de hipótesis mediante la correlación de Pearson, para la preparación del informe final del presente trabajo de investigación.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

A través de este capítulo se muestran mediante tablas estadísticas los resultados en base los objetivos e hipótesis propuestos de la investigación acerca del Síndrome de Burnout y el comportamiento organizacional.

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Resultados del objetivo específico 1

Identificar la relación del agotamiento emocional con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.

Tabla 4

Relación del nivel de agotamiento y el comportamiento organizacional de los servidores de la municipalidad de Puno.

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	AGOTAMIENTO EMOCIONAL						Total	
	Bajo		Moderado		Alto		fi	%
	Fi	%	Fi	%	fi	%	fi	%
Control organizacional	4	1.65	25	10.29	9	3.70	38	15.64
Motivación Relaciones interpersonales	6	2.47	51	20.99	17	7.00	74	30.45
Proceso de comunicación	7	2.88	39	16.05	20	8.23	66	27.16
Procesos de planificación	6	2.47	17	7.00	15	6.17	38	15.64
	3	1.23	11	4.53	13	5.35	27	11.11
Total	26	10.70	143	58.85	74	30.45	243	100.00

Nota: Elaborado por el equipo de trabajo



Interpretación y discusión

Como se observa en la Tabla 4, los indicadores del tipo de agotamiento emocional, nivel de sobrecarga en el trabajo en donde, se encuentra al 58,85% en un nivel moderado de los servidores de la municipalidad de Puno; de la misma forma al 30,45% en el nivel alto y un 10,7% en el nivel bajo.

Además, tenemos que este indicador tiene una relación directa con el comportamiento organizacional es la dimensión de motivación en un 20,99%, hallándose este en un 30.45%, seguido del indicador relaciones interpersonales con un 27,16% sobre los que tiene mayor relación.

En este sentido, Maslach y Jackson (1981), indican que el desánimo o la desmotivación en este nivel se manifiesta cuando el individuo siente que ya no puede ofrecer más de sí mismo, tanto a nivel afectivo como físico. Esto se traduce en un estado de agotamiento de la energía propia o de los recursos emocionales, una experiencia de sobrecarga laboral como resultado del contacto "diario" con personas que requieren atención en el ámbito laboral. Asimismo, el autor señala que la fatiga es una de las características principales del desgaste profesional y la manifestación más evidente de este síndrome, que se define como la pérdida de atractivo, el tedio y el disgusto que provoca el trabajo, junto con una disminución del interés y la satisfacción laboral.

Corroborar este hallazgo Huayhua (2018) en su estudio sobre el Síndrome de Burnout y Clima Organizacional de trabajadores de salud, donde encontró que el 41% tienen altos niveles de agotamiento, asimismo Nina (2022), encontró que el desánimo o desmotivación se encuentra en un 22% como parte del agotamiento



emocional; de la misma manera señalan Águila y Pariona (2022), en su estudio acerca del síndrome de Burnout en el personal de salud en Andahuaylas, en relación al agotamiento emocional se mostraron en altos niveles en un 50%, concluyendo que el agotamiento emocional es padecida en su mayoría de trabajadores investigados y esto se da producto de la sobrecarga que se da en los centros de atención a la población, como se da en el estudio realizado. Según Martínez (2010) quien ve las consecuencias que puede originar el burnout, siendo la más estudiada la de índole emocional de acuerdo a las investigaciones realizadas, ésta se encuentra relacionada con la depresión, baja autoestima, frustración o sentimientos de fracaso y agresividad; Además Maslach & Jackson (1981) señala que esta dimensión es la que afecta a las personas individualmente, y alude a la percepción que tienen las personas de quedarse sin recursos ni energías, reflejándose a través de síntomas físicos y emocionales, tales como, irritabilidad, ansiedad y cansancio.

Como mencionan los autores Greenglass et al. (2003) que la sobrecarga de trabajo como una situación en la que se enfrentan demasiadas tareas en un período de tiempo limitado, aso como Veloutsou (2004) argumenta que la sobrecarga de trabajo se manifiesta cuando un trabajador percibe que las demandas laborales lo que dificulta cumplir con éxito sus responsabilidades dentro de un plazo establecido. Por los autores mencionados los servidores públicos de esta municipalidad, perciben el exceso de labores diarias, por ello manifiestan un agotamiento emocional por la sobrecarga laboral.

Tabla 5

Resultados de la dimensión Motivación.

MOTIVACION	Bajo		Moderado		Alto		Total	
	Fi	%	Fi	%	fi	%	Fi	%
Se siente capacitado a cumplir con las labores establecidas.	66	27.2	123	50.6	54	22.2	243	100
Siente que los incentivos reconocen su desempeño.	107	44	98	40.3	38	15.6	243	100
Se siente un factor clave en la organización.	81	33.3	95	39.1	67	27.6	243	100
Se siente tranquilo y seguro en su área de trabajo.	89	36.6	108	44.4	46	18.9	243	100
Se muestra entusiasmado por nuevas metas.	81	33.3	97	39.9	65	26.7	243	100

Nota. Elaborado por el equipo de trabajo

En la Tabla 5, se presentan los indicadores relacionados con la Dimensión de motivación que se relaciona con el agotamiento emocional; encontrando por los datos recabados que en su mayoría se encuentra en un nivel moderado, donde el indicador o ítems que más prevalece es sentirse más capacitado a cumplir labores en un 50.6% de los trabajadores, seguido de un 44,4% el indicador, sentirse tranquilo y seguro dentro de su área de trabajo. Podemos inferir por los resultados que la motivación siendo un factor clave en la atención a los usuarios como en mantener un buen clima y comportamiento organizacional, no está en un nivel moderado cuya causa es el agotamiento emocional, el cual repercute en el desempeño y atención a los usuarios de la municipalidad.

En este sentido, Maslach y Jackson (1981), indican que el desánimo o la desmotivación en este nivel se manifiesta cuando el individuo siente que ya no puede ofrecer más de sí mismo, tanto a nivel afectivo como físico. También Nina (2022), encontró que el desánimo o desmotivación se encuentra en un 22% como parte del agotamiento emocional; Podemos concluir que esta dimensión es muy

importante en el comportamiento organizacional de los trabajadores de la municipalidad de Puno.

COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS

4.1.2. Prueba de hipótesis específica 1

Tabla 6

Prueba de correlación de Rho Spearman entre el agotamiento emocional con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad

Provincial de Puno, 2023.

Correlaciones				
Rho de Spearman	Agotamiento emocional	Comportamiento Organizacional	Coeficiente de correlación	Sig. (bilateral)
			1	,612**
				0.012
			N	243
	Comportamiento Organizacional		,612**	1
				0.012
			N	243

Nota: Elaborado por el equipo de trabajo

Según la decisión:

Por medio de la tabla 6, se encontró que el estadígrafo de Rho de Spearman toma un valor de $r = 0.612^{**}$ lo cual nos indica que la relación es moderada; además se obtuvo un valor de significancia $p = 0.012$ que es menor al nivel de significancia o error de $p = 0.05 = 5\%$, por lo cual concluimos, que existe una relación significativa entre las variables investigadas.

4.1.3. Resultado para el objetivo específico 2

Establecer la relación de la despersonalización con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.

Tabla 7

Relación de la despersonalización con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	DESPERSONALIZACION							
	Bajo		Moderado		Alto		Total	
	Fi	%	Fi	%	fi	%	Fi	%
Control organizacional	4	1.65	25	10.29	9	3.70	38	15.64
Motivación	5	2.06	29	11.93	14	5.76	48	19.75
Relaciones interpersonales	8	3.29	43	17.70	16	6.58	67	27.57
Proceso de comunicación	5	2.06	38	15.64	17	7.00	60	24.69
Procesos de planificación	3	1.23	16	6.58	11	4.53	30	12.35
Total	25	10.29	151	62.14	67	27.57	243	100.00

Nota: Elaborado por el equipo de trabajo

Interpretación y discusión

En la tabla 7, se presenta los resultados para el objetivo específico dos, se observa del total de encuestados, el indicador que se relaciona con la despersonalización es las relaciones interpersonales en un 17,7% y con la dimensión procesos de comunicación en un 15.64% en un nivel moderado. Asimismo, los trabajadores manifestaron tener una despersonalización en un nivel moderado en el indicador nivel de trato al usuario en un 62,14% y un 27,57 % en el nivel alto; esto nos indica que casi en su mayoría perciben una despersonalización debido a la exposición constante al estrés en el trabajo, tener demasiadas responsabilidades laborales o sentirse abrumado por la cantidad de trabajo, falta de apoyo emocional y los conflictos en el trabajo o en las relaciones personales. Por lo anterior podemos inferir que hay un nivel moderado de trato al usuario por parte de los trabajadores debido a muchos factores que ocurren en la municipalidad y esto tiene su repercusión en la forma de atención a los usuarios



de esta municipalidad, en cual se ve mermado debido al estrés que produce la atención por los diferentes reclamos o pagos que vienen a realizar el público, generando un ambiente laboral estresante y poco saludable que afecta negativamente tanto a los empleados individuales como a la organización en su conjunto, lo cual repercute en su trato con los usuarios del municipio, endureciéndoles emocionalmente, lo cual los desmotiva en su desempeño laboral.

Respalda este hallazgo Huayhua et al. (2022) en su investigación del Síndrome de Burnout de Amazonas encontrando que el 39% mostraba un nivel medio de despersonalización. También Zeballos (2022) en su estudio del síndrome de burnout y su incidencia en el clima organizacional de los trabajadores de educación de puno, observo un elevado porcentaje en un 50% de despersonalizacion en sus docentes.

Señalan el autor Schaufeli (2004) que la despersonalización se manifiesta como una actitud negativa de desvalorización, evitación, pérdida del interés por el estudio, actitudes pesimistas con el propósito de resguardarse del agotamiento emocional, y existe la tendencia de culpar a los demás de las propias frustraciones, lo cual sucede entre los trabajadores del Municipio de Puno. Por los autores mencionados, la despersonalización perjudica en su rendimiento laboral, sobre el mal trato a los usuarios perjudica en un buen clima organizacional, haciendo que su comportamiento organizacional sea deficiente.

Concluyendo que los trabajadores del Municipio de Puno padecen de despersonalización y esto afecta en su trato con el público usuario de esta municipalidad.

Tabla 8

Resultados de la Relaciones interpersonales.

RELACIONES INTERPERSONALES	Bajo		Moderado		Alto		Total	
	Fi	%	Fi	%	fi	%	Fi	%
El trato de jefe a trabajador es el adecuado.	69	28.4	116	47.7	58	23.9	243	100
Asiste con puntualidad a trabajar.	25	10.3	87	35.8	131	53.9	243	100
Cumple con sus horas reglamentarias de trabajo.	20	8.23	83	34.2	139	57.2	242	99.6
Cumple con todas sus labores en las horas establecidas.	28	11.5	121	49.8	94	38.7	243	100
Se siente estable en la institución.	69	28.4	125	51.4	49	20.2	243	100

Nota. Elaborado por el equipo de trabajo

En la tabla 8, se halló en la dimensión relaciones interpersonales donde se encuentra en un nivel moderado, donde los indicadores que más se relacionan con la despersonalización que refieren los trabajadores son los que cumplen con sus horas reglamentadas de trabajo en un 57, 2% en un nivel alto; también en el indicador, asisten con puntualidad a trabajar, se encuentra en un 53,9% en un nivel alto. Este hallazgo sugiere que, a pesar de enfrentar desafíos emocionales, estos profesionales no solo perseveran, sino que también logran mantener unas relaciones interpersonales con sus demás compañeros como con el público usuario en sus tareas diarias de oficina, este equilibrio entre las demandas emocionales y la efectividad en las labores administrativas destaca la resiliencia y capacidad de adaptación de este grupo.

También Camacho (2016) menciona que el síndrome de Burnout afecta esta dimensión dejando a quienes la padecen en deficientes relaciones interpersonales. De igual manera, refiere que los principales síntomas del síndrome de burnout en el contexto organizacional son los síntomas "emocionales".

4.1.4. Prueba de hipótesis específica 2

Tabla 9

Prueba de correlación de Rho Spearman entre la despersonalización con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.

		Correlaciones		
			Despersonalización	Comportamiento Organizacional
Rho de Spearman	Despersonalización	Coefficiente de correlación	1	,502**
		Sig. (bilateral)		0.001
		N	243	243
	Comportamiento Organizacional	Coefficiente de correlación	,502**	1
		Sig. (bilateral)	0.001	
		N	243	243

Nota: Elaborado por el equipo de trabajo

Según la decisión:

En la tabla 9, se encontró que el estadígrafo de Rho de Spearman toma un valor de $r = 0.502^{**}$ indicando que el nivel de relación es moderado entre ambas variables; además se obtuvo un valor de significancia $p = 0.001$ que es menor al nivel de significancia o error de $p = 0,05 = 5\%$, Concluyendo que existe una relación significativa de las variables estudiadas.

4.1.5. Resultado para el objetivo específico 3

Precisar la relación de la realización personal con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.

Tabla 10

Relación de la realización personal con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.

COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	REALIZACION PERSONAL						Total	
	Bajo		Moderado		Alto		fi	%
	fi	%	Fi	%	fi	%		
Control organizacional	7	2.88	21	8.64	9	3.70	37	15.23
Motivación	6	2.47	39	16.05	13	5.35	58	23.87
Relaciones interpersonales	5	2.06	27	11.11	12	4.94	44	18.11
Proceso de comunicación	8	3.29	52	21.40	21	8.64	81	33.33
Procesos de planificación	3	1.23	11	4.53	9	3.70	23	9.47
Total	29	11.93	150	61.73	64	26.34	243	100.00

Nota: Elaborado por el equipo de trabajo

Visualizamos en la tabla 10, según lo mencionado por los trabajadores la realización personal tiene una relación con el comportamiento organizacional en la dimensión proceso de comunicación en un 21.40%. También la dimensión realización personal se encuentra en un nivel moderado en un 61,73%. Se infiere por estos resultados que carecen de buen trato en el municipio ya sea al público usuario o entre compañeros, el cual se relaciona directamente con las relaciones interpersonales, en un nivel medio, mientras menor es la realización personal menor es el buen trato a los demás.

Corroboran los investigadores Águila y Pariona (2022), en su estudio acerca del síndrome de Burnout en el personal de salud en Andahuaylas, donde hallaron en relación a la dimensión realización personal en altos niveles de 85%, además Zeballos (2022) efectuaron un Análisis del síndrome de burnout y su incidencia en el clima organizacional de los trabajadores de educación de Puno, obteniendo un 44% de servidores con una realización personal deficiente. Por lo anterior



mencionado la realización personal no se encuentra en los trabajadores ya que sus metas son distintas o se contradicen en el lugar donde laboran, no obteniendo la realización personal que idealizaron. Según Schaufeli, Salanova, & Gonzáles (2002) menciona que esta dimensión influye en la autopercepción que tiene quién padece el síndrome y se relaciona con la falta de realización personal mientras realiza sus actividades, esto se refleja con la disminución de los sentimientos de competencia y éxito, lo cual se ve reflejado en un buen porcentaje en los trabajadores del Municipio de Puno.

Tabla 11

Resultados de los procesos de comunicación.

PROCESOS DE COMUNICACION	Bajo		Moderado		Alto		Total	
	Fi	%	Fi	%	fi	%	Fi	%
Se realizan encuentros de confraternidad para unificar al equipo.	87	35.8	101	41.6	55	22.6	243	100
Hay compañerismo y compromiso.	79	32.5	98	40.3	66	27.2	243	100
La comunicación entre los trabajadores es óptima.	109	44.9	101	41.6	33	13.6	243	100
Su líder escucha y recibe las propuestas e informaciones que usted le brinda.	67	27.6	102	42	74	30.5	243	100
Existe una comunicación fluida entre las diferentes áreas de trabajo.	87	35.8	98	40.3	58	23.9	243	100
Sus ideas y sugerencias son bien recibidas por sus compañeros.	81	33.3	95	39.1	67	27.6	243	100

Nota. Elaborado por el equipo de trabajo

En la Tabla 11, se muestran los indicadores relacionados con la dimensión de procesos de comunicación; según los resultados vemos que en su mayoría se encuentran en un nivel moderado; el indicador que se relaciona con la realización personal es la comunicación entre los trabajadores, se encuentra en un 44,9% donde la comunicación entre los trabajadores es deficiente, por ello se encuentra en un nivel bajo, seguido del indicador realizan encuentros de confraternidad en un 41.6% en un nivel moderado, Inferimos por los datos recopilados reflejan que los trabajadores no tienen buena comunicación entre ellos creando un ambiente laboral muy tenso y de obstáculos por no poder ayudarse entre ellos.

4.1.6. Prueba de hipótesis específica 3

Tabla 12

Prueba de correlación de Rho Spearman entre de la realización personal con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.

Correlaciones					
Rho de Spearman	Realización personal	Coefficiente de correlación	de	Realización personal	Comportamiento Organizacional
		Sig. (bilateral)		1	,463**
		N		243	243
	Comportamiento Organizacional	Coefficiente de correlación	de	,463**	1
		Sig. (bilateral)		0.000	
		N		243	243

Nota: Elaborado por el equipo de trabajo

Según la decisión:

Por medio de la tabla 12, se encontró que el estadígrafo de Rho de Spearman toma un valor de $r = 0.463^{**}$, obteniendo una relación moderada entre la dimensión realización personal y el comportamiento organizacional; además se obtuvo un valor de significancia $p = 0.000$ que es menor al nivel de significancia o error de $p = 0,05 = 5\%$, Concluyendo que existe una relación significativa de las variables estudiadas.

4.1.7. Resultado para el objetivo General

Prueba de hipótesis general

Tabla 13

Prueba de correlación de Rho Spearman entre el síndrome de Burnout y el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.

Correlaciones				
Rho de Spearman	Síndrome de Burnout	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	Síndrome de Burnout 1 243	Comportamiento Organizacional ,537** 0.004 243
	Comportamiento Organizacional	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,537** 0.004 243	1 243

Nota: Elaborado por el equipo de trabajo

Según la decisión:

En la tabla 13, se encontró que el estadígrafo de Rho de Spearman toma un valor de $r = 0.537^{**}$, por lo cual comprobamos que existe una relación moderada entre el síndrome de Burnout y el comportamiento organizacional; además se halló un valor de significancia $p = 0.004$ que es menor al nivel de significancia o error de $p = 0.05 = 5\%$. Por lo cual concluimos, que existe una relación entre ambas variables de estudio.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: La investigación determina que el Síndrome de Burnout se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional de los trabajadores del municipio de Puno. Esta relación ha sido respaldada con un nivel de significancia de 0.004 y un coeficiente de correlación de Spearman de $Rho = 0.537^{**}$, lo que indica una correlación moderada; estos datos evidencian que el síndrome de Burnout. Concluyendo que los servidores del municipio de Puno evidencian síndrome de Burnout, caracterizado por un alto agotamiento emocional, elevada despersonalización y baja realización personal, por lo que está relacionado con un comportamiento organizacional moderado.

SEGUNDA: El agotamiento emocional se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional de los servidores del municipio de Puno, sustentado por la relación encontrada del agotamiento emocional con la dimensión de motivación del comportamiento organizacional en un 20.99%; este vínculo ha sido respaldado con un nivel de significancia de 0.012 y un coeficiente de correlación de Spearman de $Rho = 0.612^{**}$, indicando una relación positiva moderada. Por lo tanto, se concluye que el agotamiento emocional por parte de los trabajadores debido a la sobrecarga laboral y cansancio que ocurren en la municipalidad tiene su repercusión en el comportamiento organizacional.

TERCERA: La despersonalización se relaciona significativamente con el comportamiento organizacional de los servidores del municipio de Puno, donde la relación con la dimensión de relaciones interpersonales en un



17.7% está en un nivel moderado; esta relación ha sido respaldada con un nivel de significancia de 0.001 y un coeficiente de correlación de Spearman de $Rho = 0.502^{**}$ siendo una relación positiva moderada. En consecuencia, se concluye que los servidores del municipio de Puno, perciben que ese lugar de trabajo puede tener consecuencias negativas para la moral del equipo, la calidad del trabajo y la satisfacción laboral, lo cual repercute en su trato con los usuarios del municipio.

CUARTA: La falta de realización personal tiene relación significativa con el comportamiento organizacional de los servidores del municipio de Puno, siendo su relación con la dimensión procesos de comunicación en un 21.4%; este lazo ha sido respaldado con un nivel de significancia de 0.000 y un coeficiente de correlación de Spearman de $Rho = 0.463^{**}$ siendo una relación moderada. Donde el personal enfrenta diariamente altos niveles de falta de realización personal y perciben la sensación de que sus logros profesionales no alcanzan para proporcionarles satisfactoriamente. En consecuencia, concluimos que los servidores perciben esta dimensión donde está estrechamente relacionada con la alineación entre las metas y los valores personales de cada trabajador, quienes no se sienten valorados por el esfuerzo que realizan.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se sugiere a la Municipalidad Provincial de Puno, tomar como referencia los resultados de esta investigación para poder con ello plantear nuevas estrategias para combatir el estrés, así como la identificación de las causas del estrés, la práctica de la respiración profunda, realizar ejercicios regularmente, mantener la dieta saludable, dormir lo suficiente, practicar la meditación o relajación, el apoyo psicológico y la organización del tiempo, desde un enfoque psicosocial y clínico puesto que se ha determinado la existencia de este síndrome el cual afecta al desempeño laboral de todo los servidores de la Municipalidad; donde se plantee capacitaciones o talleres informativos sobre este síndrome de burnout y sus consecuencias que podría afectar tanto a nivel de su salud y desempeño profesional, estos talleres o capacitaciones se realizara con todo un equipo multidisciplinario (trabajadora social, psicólogo, sociólogo, medico, etc). Los talleres o capacitaciones que se sugiere son: el taller de educación sobre el estrés, técnicas de manejo sobre el estrés, el fomento de la resiliencia y fortaleza emocional, previniendo el estrés laboral, la motivación personal y profesional, entre otros temas relacionados para combatir el estrés. Por lo tanto, para realizar un taller o capacitación, primero debes definir el objetivo del taller y el tema a tratar. Luego, es importante planificar el contenido, la duración, el formato (presencial o virtual), y los materiales necesarios. Además, se tendrá que considerar el público objetivo y adaptar el contenido a sus necesidades. También, contar con un facilitador capacitado y crear un ambiente de aprendizaje adecuado. Finalmente, evaluar el taller para obtener retroalimentación y mejorar las



futuras capacitaciones. Con la finalidad de generar el bienestar del personal que labora dentro de la institución que posteriormente repercutirá en la calidad y calidez de servicio y atención que brindará a la población que ingresa a la Municipalidad. Asimismo, no solo mejora la salud y el bienestar de los servidores, sino que también beneficiara a la institución, así como en la productividad, eficiencia y relaciones interpersonales.

SEGÚNDA: A la subgerencia de personal donde se encuentra la especialista en capacitación y la especialista en bienestar social para que realicen campañas de prevención del síndrome de burnout, asimismo proyectos de asistencia social como el bienestar integral contra el burnout y que estén orientados atender casos de padecimientos de síndrome de burnout, como también plantear capacitaciones con sus respectivos módulos y sesiones donde se utilice técnicas de relajación y motivación por lo que está dentro de las habilidades blandas y se sugiere que se realice 3 módulos con sus respectivas sesiones las cuales les mencionare: el módulo 1; Introducción al Burnout y Estrategias de Manejo del estrés con 2 sesiones: comprendiendo el burnout y estrategias de manejo del estrés, el módulo 2; Desarrollo de las habilidades blandas con 2 sesiones: comunicación efectiva y trabajo en equipo y colaboración, finalmente el módulo 3; Las técnicas de relajación y motivación con 2 sesiones: meditación, ejercicios de respiración y motivación.

Asimismo, los especialistas de la sub gerencia de personal darán el alcance a la gerencia de administración para luego dar informe al consejo municipal donde se encuentra el alcalde con sus regidores.



El especialista en capacitación se encarga de diseñar y facilitar programas, charlas y capacitaciones para mejorar las habilidades y conocimientos del personal; mientras el especialista en bienestar social más se enfoca en promover el bienestar emocional y mental de los empleados, así como organizar actividades que fomenten un ambiente laboral saludable y promuevan la salud mental de los servidores.

TERCERA: A la Facultad de Trabajo Social realizar más proyectos de investigación referidos al síndrome de burnout en el ámbito laboral, como también a los estudiantes de la facultad que puedan tomar como referencia esta investigación y realizar estudios en diferentes ámbitos que viene a ser donde también como trabajadores sociales intervenimos.

CUARTA: Desde la perspectiva del trabajo social, la propuesta para afrontar el problema del burnout implica desarrollar e implementar programas y servicios que promuevan el bienestar emocional, fomenten la resiliencia y proporcionen apoyo integral a las personas afectadas por el estrés. La propuesta es implementar Programas de Bienestar Integral desde una perspectiva holística que incluya la salud física, emocional y social, así como ofrecer talleres de yoga, ejercicio físico, técnicas de relajación, masajes terapéuticos y también incluir sesiones de nutrición y hábitos saludables como parte del programa conjuntamente con ayuda de todo un equipo disciplinario, incorporar actividades artísticas y creativas como pintura, música y danza para el manejo del estrés. Para realizar este programa la Municipalidad debería de implementar un área en especial que solo trate temas relacionados con la prevención del estrés ya que es un problema social para la productividad humana y su eliminación completa



es improbable debido a la naturaleza dinámica de las organizaciones y la vida en general. Sin embargo, la intervención adecuada puede mitigar significativamente su impacto y mejorar la capacidad de las personas para manejarlo de manera efectiva.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Anzules Guerra, J. B., Rojas González, L., Véliz Zevallos, I. J., Loor Vélez, K. E., Menéndez Pin, T. del R., & Milian Hernández, E. J. (2022). Síndrome de Burnout en docentes de una universidad pública ecuatoriana. QhaliKay. *Revista de Ciencias de La Salud* ISSN: 2588-0608, 6(1).
<https://doi.org/10.33936/qkrcs.v6i1.3902>
- Alles, M. (2013). *Construyendo Talento: Programas de desarrollo para el crecimiento de las personas y la continuidad organizacional*. Barcelona: Granica.
- Araujo, F. (2019). *Análisis de la Estética Dentofacial según el análisis de Arnett y Bergman en los alumnos del nivel secundario de la I.E.S Industrial 32, Puno-2018*. [Tesis de pregrado] . Universidad Nacional Del Altiplano, [86.p]. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/10819>
- Balseca Narvárez, J. R., Armas Freire, P. I., Estrada Chandi, J. A., & Reyes Castillo, J. V. (2022). Estudio comparativo del Burnout en estudiantes universitarios de ciencias de la salud. *ConcienciaDigital*, 5(4.2).
<https://doi.org/10.33262/concienciadigital.v5i4.2.2378>
- Becerra, A., Pérez, A., Pérez, Y., Lugo, I., & Franco, A. &. (2022). *Knowledge about COVID-19 coping and resilience in Mexican women: comparison by stress levels*. *Interacciones*, 8, e249. <http://dx.doi.org/10.24016/2022.v8.249>
- Bernal, t. c. (2010). *Metodología de la Investigación*. Colombia: Pearson.
abacoenred.com/wp-content/uploads/2019/02/El-proyectodeinvestigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf
- Bosqued, M. (2008). *Quemados: el síndrome de burnout: ¿Qué es y cómo superarlo?* España: Ediciones Paidós Ibérica S.A.
- Camacho, J. (2016). *Sobre el síndrome del burnout o de estar quemado*. Sinópsis de Psiquiatría
- Carrasco, P. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Perú, Lima: San Marcos.



- Celis, B. D. (2020). *Síndrome de Burnout y su relación con el desempeño laboral del profesional asistencial del Hospital Distrital Santa Isabel del distrito del Porvenir, 2019*. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/44545>
- Charaja, F. (2017). *El MAPIC de la investigación*. Puno: Sagitario impresiones.
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de recursos humanos, el capital humano de las organizaciones* (8a ed.). McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. 4ta. Edición. Colombia: Impreso por Panamericana Formas e Impresos S.A.
- Chiavenato, I. (2009). *Comportamiento organizacional* (2ª ed.). México: McGraw Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2014). *Comportamiento Organizacional*. McGraw-Hill. Interamericana. España.
- Chinga, I. & Hernández, A. & Rodríguez, A. (2021). Teletrabajo y Síndrome de Burnout en docentes de la Unidad Educativa “Madre Laura Montoya.” *Revista Científica Arbitrada En Investigaciones de La Salud GESTAR*, 4(8 Edición especial noviembre 2). <https://doi.org/10.46296/gt.v4i8edesp.0036>
- Cicap. (2015). *Escucha activa: aprender a escuchar a los otros*. <http://www.cicap.ucr.ac.cr/web/escucha-activaaprender-a-escuchar-a-los-otros/>
- González, A. A. (2018). *Síndrome de Burnout: Qué es, causas, características y solución*. *Albiach psicólogos*: <https://albiachpsicologos.es/psicologo-adultos-valencia/sindrome-de-burnout-que-es-causas-caracteristicas-y-solucion/gmx-niv-43-con964.htm>.
- ESAN. (2021). *¿Cómo afecta el estrés laboral a nivel empresarial?* Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/como-afecta-el-estres-laboral-a-nivelempresarial>



- Espinoza, W. (2019). *El Comportamiento Organizacional y la Atención al Cliente del Mercado Virgen de la Mercedes de la ciudad de Juliaca periodo - 2018*. Universidad Nacional Del Altiplano.
- Greenglass, E. B. (2003). Reacciones al aumento de la carga de trabajo: efectos sobre la eficacia profesional de las enfermeras. *Psicología aplicada: una revisión internacional*, 52, 580-597.
- Guerra, J., & Navas, M. (2022). *Síndrome de Burnout entre profesores de una universidad pública ecuatoriana durante el período de junio de 2018 a junio de 2021*. [Tesis de Pregrado, Universidad Politécnica de Manabí]. Repositorio Institucional de la Universidad Politécnica de Manabí.
<http://repositorio.upm.edu.ec/handle/123456789/XXXX>
- Guerras, L. & Navas, E. (2007). *La dirección estratégica de la empresa: teorías y aplicaciones*. cuarta edición.
- Gutiérrez, V. G. (2019). *Síndrome de burnout y desempeño laboral de las enfermeras del Instituto Nacional de Salud del Niño, San Borja, 2018*. Lima-Perú: Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/34706>
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, R. (2018). *Metodología de la Investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. In McGraw Hill México. <http://n9.cl/brl sy>
- Huayhua, G. (2018). *Síndrome de Burnout y clima organizacional en el desempeño laboral de los servidores asistenciales de una institución de salud Arequipa* . 2018. Repositorio Institucional - UCV.
- Huyhua Gutiérrez, S. C., Zapata Quintanilla, G. D., León Montoya, G. B., & Albar-Marín, M. J. (2022). Síndrome de Burnout durante la COVID-19 en policías de la Región Policial de Amazonas, Perú. *Revista de La Universidad Del Zulia*, 13(37), 277–290. <https://doi.org/10.46925//rdluz.37.18>



- Hurtado, M. R. (2019). *Síndrome de burnout y el desempeño laboral en el personal de salud del servicio de emergencia en dos hospitales de las fuerzas armadas abril a noviembre 2016*. Lima - Perú.
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2843957>
- Jackson, S., & Hellriegel, D. y. (2013). *Pensamiento sistémico: Holismo creativo para gerentes*. Londres, Reino Unido: Universidad de Hull.
- Jex, S. &. (1999). *Efficacy beliefs as a moderator of the impact of work-related stressors: A multinivel study*. *Journal of Applied Psychology*, 84, 349-361.
- Jinez, M. R. (2020). Nivel de estrés laboral en profesionales de enfermería del hospital III Essalud Puno – 2019. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional del Altiplano]. Puno: <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/13390>
- Jhonson, G., & Scholes, K. &. (2006). *Dirección estratégica*. Madrid: setima edición.
- Johnson, K. (2004). *Cómo lograr la excelencia en ventas*. Editorial norma. Bogotá, Colombia.
- Kidwell, R., & Martin, C. (2005). *Managing Organizational Deviance*. USA: Sage Publications.
- Lazarus, R. &. (1986). *Estrés y procesos cognitivos*. (M. Zaplana, Trad.). Barcelona, España: Ediciones Martínez Roca.
- Likert, R. (1975). *La organización humana*. São Paulo, Brasil: Atlas.
- Llorca, M., Soto, A., & Gil, M. (2021). *PR. Development of Burnout Syndrome in Non-university Teachers: Influence of Demand and Resource Variables*. *Front Psychol*. 2021;12. doi:10.3389/fpsyg.2021.644025.
- Maslach, C. &. (1981). *The measurement of experienced burnout*. *Journal of Occupational Behaviour*, 99-113. doi:<https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Maslach, C. &. (1986). *Maslach Burnout Inventory*. Palo Alto, California: Consulting Psychologist Press.



- Maslach, C., & Jackson, S. E. (1981). The measurement of experienced burnout. *Journal of Organizational Behavior*, 99–113. doi:
<https://doi.org/10.1002/job.4030020205>
- Martínez, A. (2010). *Estrategias de afrontamiento ante el estrés y rendimiento académico en estudiantes universitarios. Cuadernos de educación y desarrollo*, (18). . <https://ideas.repec.org/a/erv/cedced/y2010i1815.html>
- Melendez, A. (2018). *Comportamiento organizacional y satisfacción laboral en la empresa de administración de eventos toldos Conco S.R.Ltda. San Borja - 2018* Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/20.500.13067/1356>
- Mental, u. d. (2005). *The Board of Trustees of the University of Illinois*.
- Meyer, J. &. (1991). A three-component conceptualization of organizational commitment. *Human Resources Management Review*, 1, 61-89.
- Muñoz, M. (2018). *Síndrome de Burnout y desempeño profesional de enfermeras(os) del departamento de anestesiología y centro quirúrgico del hospital regional docente de Cajamarca – 2017*
- OIT. (2016). *Servicio de Administración del Trabajo, Inspección del Trabajo y Seguridad y Salud en el Trabajo - LABADMIN/OSH*. Ginebra
- Palmar, G., Rafael, S., Valero, U., & Jhoan, M. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 159–188.
- Ramos Pita, H. (2018). *La motivación y el comportamiento organizacional de los trabajadores administrativos de la Fiscalía del Ministerio Público de Loreto, 2018*. In Universidad César Vallejo.
- Reeve, J. (2015). *Motivación y emoción* (5ª ed.). Madrid, España: McGraw Hill Interamericana.
- Reyzábal, M. (2012). Las competencias comunicativas y lingüísticas, clave para la calidad educativa. *Revista Iberoamericana sobre calidad, eficacia y cambio en educación*, 10(4), 63-77. <https://bit.ly/3kIHwSv>.



- Rivera, Á. S. (2018). Síndrome de Burnout en docentes de instituciones de educación superior [Burnout syndrome in teachers of higher education institutions]. *Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica*, 37(2), 17-23.
<https://n9.cl/qkrd>.
- Robinson, S., & Bennett, R. (1995). A typology of deviant workplace behaviors: A multidimensional scaling study. *Academy of Management Journal*, 38, 555-572.
- Saborio, L., & Hidalgo, L. (2019). *Síndrome de Burnout*. Costa Rica: Medicina Legal de Costa Rica
- Sánchez, H., & Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Lima: Editorial Visión Universitaria.
- Santrock, J. (2002). *Psicología de la educación*. México: Mc Graw-Hill.
- Smith, J. A. (2024). *Psychophysiological Responses to Modern Stressors*. *Journal of Contemporary Psychology*, 12(1), 15-29.
- Urrunaga, L. L. (2018). *Influencia del Síndrome de Burnout en el desempeño laboral del personal de enfermería del tercer piso Este Adolescentes del Instituto Nacional de Enfermedades Neoplásicas Surquillo –2017*.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/14472>
- Weber, M. (1987). *Economía y Sociedad*. 1ª Parte, cap. III. México: FCE.
- Zeballos, K. (2022). *Análisis del síndrome de burnout y su incidencia en el clima organizacional de los trabajadores de la dirección regional de educación - puno, 2019*.
https://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14082/18662/Zeballos_Ma_chaca_Karla_Michelle.pdf?sequence=1&isAllowed=y

ANEXOS

ANEXO 1: Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN DEL DATO
SINDROME DE BURNOUT	El síndrome de burnout se caracteriza principalmente por la sensación de estrés constantemente y agotamiento psicológico, así como la sensación de adecuarse a las exigencias de la organización. Con respecto al modelo tridimensional que se propuso, éstas tienen relación con el nivel de compromiso que tiene el	Agotamiento emocional	-Nivel de sobrecarga en el trabajo -Nivel de cansancio laboral	Bajo
		Despersonalización	-Nivel de cambio en el trato al usuario. -Nivel de pensamiento desfavorable	Moderado

	profesional con su trabajo y todo lo involucra. Maslach & Jackson (1981).	Realización personal	-Nivel de buen trato del personal. -Nivel de logro en el trabajo.	Alto
COMPORTEAMIENTO ORGANIZACIONAL	El Comportamiento organizacional está relacionado con las acciones de las personas que trabajan en organizaciones o interactúan entre ellas. Es un área de estudio que trata del comportamiento individual de las personas, e incluye temas variados, como personalidad, actitudes, percepción, aprendizaje, motivación y satisfacción del trabajo. Chiavenato (2014).	Control organizacional	-Organización -Estilos de Autoridad -Objetivos de rendimiento y perfeccionamiento	Bajo
		Motivación	-Fuerzas motivacionales -Recompensa -Seguridad	Moderado
		Relaciones Interpersonales	-Actitudes positivas -Compromiso organizacional	Alto
		Procesos de comunicación	-Habilidades comunicativas -Apertura de escucha -Comunicación organizacional	
		Procesos de planificación	-Gestión administrativa -Análisis interno -Análisis externo	

ANEXO 2. Matriz de consistencia

TÍTULO: "Relación entre el Síndrome de Burnout en los Servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023".						
Enunciado del Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología Estadística
Problema General ¿De qué manera el síndrome de burnout se relaciona con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?	Hipótesis General Existe relación significativa entre el síndrome de Burnout y el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.	Objetivo General Determinar la relación del síndrome de Burnout con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.		Agotamiento emocional	-Nivel de sobrecarga en el trabajo -Nivel de cansancio laboral	METODO Hipotético – Deductivo TIPO Básico, teórico DISEÑO No experimental, correlacional, transversal.
Problemas Específicos ¿De qué manera el agotamiento emocional se relaciona con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?	Hipótesis específicas Existe relación significativa entre el agotamiento emocional con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.	Objetivos Específicos Identificar la relación emocional con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.	V = Síndrome de Burnout	Despersonalización	-Nivel de cambio en el trato al usuario. -Nivel de consumo de la	POBLACIÓN 243 servidores del municipio de Puno.
				Realización personal	-Nivel de Pensamiento desfavorable -Nivel de logro en el trabajo.	ESTRATEGIA Abilístico TECNICA

servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?	organización de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.	servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.	Encuesta INSTRUMENTO Cuestionario estructurado ESTADÍSTICO "r" de Spearman
¿De qué manera la despersonalización se relaciona con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?	Existe relación significativa de la despersonalización con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.	Establecer la relación de la despersonalización con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.	-Organización -Estilos de Autoridad de rendimiento y perfeccionamiento -Fuerzas motivacionales -Recompensa -Seguridad
¿De qué manera la realización personal se relaciona con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?	Existe relación significativa de la realización personal con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.	Determinar la relación de la realización personal con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.	-Actitudes positivas -Compromiso organizacional
¿De qué manera la realización personal se relaciona con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023?	Existe relación significativa de la realización personal con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.	Determinar la relación de la realización personal con el comportamiento organizacional de los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023.	-Habilidades comunicativas -Apertura de escucha -Comunicación organizacional
			-Gestión administrativa -Análisis interno -Análisis externo

Y = Comportamiento organizacional



ANEXO 3. Instrumento de recolección de información

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO

FACULTAD DE TRABAJO SOCIAL

**CUESTIONARIO SOBRE SINDROME DE BURNOUT EN LOS SERVIDORES
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2023.**

**CUESTIONARIO SOBRE SINDROME DE BURNOUT EN LOS SERVIDORES
DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2023.**

Estimados servidores del Municipio de Puno, con un saludo y agradecimiento, le remito el siguiente cuestionario con el objetivo de conocer el estrés laboral percibido por Usted.

INSTRUCCION: Lea las pautas lentamente y responda con honestidad. Recuerda que nuestras acciones dependen de tus reacciones. Finalmente, verifique si hay alguna pregunta sin respuesta. Si tiene alguna pregunta, no dude en contactarnos.

Agradecemos su cooperación y garantizamos la absoluta confidencialidad de sus datos.

Como primer punto, deberá ingresar la información que se solicita a continuación y como segundo punto, tendrá que aspear con una X la opción que quieres considerar como respuesta.

INFORMACION GENERAL:

EDAD :

GÉNERO:

Masculino Femenino

CONDICION LABORAL:

Nombrado(a) Contratado(a) Otros _____

VARIABLE X: Síndrome de Burnout								
DIMENSIÓN: Agotamiento emocional		nunca	Una vez al año	Una vez al mes o menos	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Pocas veces a la semana	Todos los días
	Indicador: Nivel de sobrecarga en el trabajo							
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo							
2	Cuando termino mi jornada de trabajo me siento vacío							
3	Cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada de trabajo me siento fatigado							
4	Siento que trabajar todo el día con la gente me cansa							



5	Siento que mi trabajo me está desgastando							
	Indicador: Nivel de cansancio laboral							
6	Me siento frustrado en mi trabajo							
7	Siento que estoy demasiado tiempo en mi trabajo							
8	Siento que trabajar en contacto directo con la gente me cansa							
9	Me siento como si estuviera al límite de mis posibilidades							
	DIMENSIÓN: Despersonalización							
	Indicador: Nivel de cambio en el trato al usuario							
10	Siento que estoy tratando a algunos usuarios como si fueran objetos impersonales							
11	Siento que me he hecho más duro con la gente							
12	Me preocupa que este trabajo me esté endureciendo emocionalmente							
	Indicador: Nivel de Pensamiento desfavorable							
13	Siento que realmente no me importa lo que les ocurra a los usuarios							
14	Me parece que los usuarios me culpan de alguno de sus problemas							
	DIMENSIÓN: Realización personal							
	Indicador: Nivel de buen trato al personal							
15	Siento que puedo entender fácilmente a los usuarios							
16	Siento que trato con mucha eficacia los problemas de mis usuarios							
17	Siento que estoy influyendo positivamente en la vida de otras personas a través de mi trabajo							
18	Me siento con mucha energía en mi trabajo							
	Indicador: Nivel de logro en el trabajo							
19	Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis compañeros de trabajo							
20	Me siento estimado después de haber trabajado íntimamente con los usuarios							
21	Creo que consigo muchas cosas valiosas en este trabajo							
22	Siento que en mi trabajo los problemas emocionales son tratados de forma adecuada							

Variable X: SINDROME DE BURNOUT	
VALORACIÓN DE LAS PREGUNTAS	
Nunca	0
Una vez al año	1
Una vez al mes o menos	2
Unas pocas veces al mes	3
Una vez a la semana	4
Pocas veces a la semana	5
Todos los días	6



CUESTIONARIO SOBRE EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN LOS SERVIDORES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, 2023.

Por favor, marca con una X la respuesta que usted considera correcta. Por ello se calificará tu nivel de comportamiento dentro de tu institución.

VARIABLE Y: Comportamiento Organizacional						
	DIMENSIÓN: Control Organizacional	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Parcialmente de acuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	Coopera en la realización de tareas asignadas.					
2	Recibe el apoyo necesario por parte de su superior					
3	Su relación con su jefe de área es buena.					
4	El trato por parte de las autoridades es el adecuado.					
5	Siente que su labor lo ayuda a desarrollarse como persona.					
DIMENSIÓN: Motivación						
6	Se siente capacitado a cumplir con las labores establecidas.					
7	Siente que los incentivos reconocen su desempeño.					
8	Se siente un factor clave en la organización.					
9	Se siente tranquilo y seguro en su área de trabajo.					
10	Se muestra entusiasmado por nuevas metas.					
DIMENSIÓN: Relaciones interpersonales						
11	El trato de jefe a trabajador es el adecuado.					
12	Asiste con puntualidad a trabajar.					
13	Cumple con sus horas reglamentarias de trabajo.					
14	Cumple con todas sus labores en las horas establecidas.					
15	Se siente estable en la institución.					
DIMENSIÓN: Procesos de comunicación						
16	Se realizan encuentros de confraternidad para unificar al equipo.					
17	Hay compañerismo y compromiso.					
18	La comunicación entre los trabajadores es óptima.					
19	Su líder escucha y recibe las propuestas e informaciones que usted le brinda.					
20	Existe una comunicación fluida entre las diferentes áreas de trabajo.					
21	Sus ideas y sugerencias son bien recibidas por sus compañeros.					
DIMENSIÓN: Procesos de planificación						
22	Existen capacitaciones que permiten su crecimiento como miembro de la organización.					
23	La institución tiene objetivos planificados.					
24	Existe una buena imagen de la Institución entre los trabajadores y público en general.					



Variable Y: COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL	
VALORACIÓN DE LAS PREGUNTAS	
Totalmente de desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Parcialmente de acuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

ANEXO 4. Autorización de ejecución



"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

Puno, 28 de diciembre de 2023.

CARTA N° 602-2023-MPP/GA-SGP.

Señorita:

Miriam Lizbeth Castro Coosi.

Av. Sol N° 850 - Puno.

Atención:

- Gerencia de Administración.
- Gerencia municipal
- Asesoría de alcaldía
- Gerencia de asesoría jurídica
- Gerencia de administración
- Gerencia de administración tributaria
- Gerencia de desarrollo urbano
- Gerencia de medio ambiente, saneamiento y Servicios
- Gerencia de desarrollo humano y participación Ciudadana
- Gerencia de planificación y presupuesto
- Gerencia de turismo y desarrollo económico
- Gerencia de transporte y seguridad vial
- Gerencia de ingeniería municipal ing.
- Gerencia de gestión integral de residuos sólidos
- Sub gerencia de planificación y programación
- Sub gerencia de presupuestos
- Sub gerencia de desarrollo organizacional
- Sub gerencia de formulación y evaluación de proyectos y C.T.I.
- Sub gerencia de actividades económicas
- Sub gerencia de turismo y comercio exterior
- Sub gerencia de promoción empresarial y desarrollo económico
- Sub gerencia de registro y transporte
- Sub gerencia de inspección de tránsito
- Sub gerencia de estudios definitivos
- Sub gerencia de obras públicas y mantenimiento
- Sub gerencia de limpieza pública y recolección
- Sub gerencia de valorización y disposición final de residuos sólidos
- Sub gerencia de programas sociales
- Sub gerencia de promoción, educación, cultura y deporte
- Sub gerente de personal
- Sub gerencia de logística y control patrimonial
- Sub gerencia de tesorería
- Sub gerencia de contabilidad
- Sub gerencia de recaudación tributaria.
- Sub gerencia de fiscalización y atención al Contribuyente
- Sub gerencia de planeamiento y control urbano
- Sub gerencia de catastro
- Sub gerencia de gestión ambiental y salud pública
- Sub gerencia de parques, jardines y conservación de
- Áreas verdes
- Sub gerencia de defensa civil y gestión de riesgos y desastres
- Sub gerencia de protección ciudadana
- Sub gerencia de promoción social y participación ciudadana
- Sub gerencia de desarrollo de la mujer, niño, adolescente y adulto mayor

CIUDAD.-

ASUNTO : Comunica Respuesta (SE OTORGA AUTORIZACIÓN).

Referencia : 1) trámite N° 202324181072 (Solicitud de autorización para ejecución de proyecto).

De mi especial consideración:

Por medio del presente, es grato dirigirme a usted; para saludarlo muy cordialmente y a su vez manifestarle que en mérito al documento de la referencia (1), su persona, solicita se le otorgue autorización para realizar investigación del proyecto de investigación (tesis) denominado "RELACIÓN ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO EN EL AÑO 2023".



www.munipuno.gob.pe

Jr. Deustua Nro. 45B, Plaza de Armas - Puno - Perú

(051) 601 000

¡Puno Renace!

Gestión 2023 - 2026



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE PUNO

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
PUNO

SUB GERENCIA DE PERSONAL

En tal sentido, en atención a lo solicitado mediante tramite con registro N° 202324181072; en mi calidad de Sub Gerente de Personal de la Municipalidad Provincial de Puno **OTORGO LA AUTORIZACIÓN CORRESPONDIENTE**, a la señorita MIRIAM LIZBETH CASTRO CCOSI, identificada con Documento Nacional de Identidad - DNI N° 73380089, bachiller de la Escuela Profesional de Trabajo Social de la Universidad Nacional del Altiplano; con la finalidad de que pueda desarrollar su trabajo de Investigación (TESIS) titulado "RELACIÓN "ENTRE EL SÍNDROME DE BURNOUT Y EL COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO EN EL AÑO 2023", para optar el TÍTULO PROFESIONAL DE TRABAJADORA SOCIAL; **debiendo la Gerencia y Sub Gerencias mencionadas en e le xordio de la presente, brindar las facilidades a la interesada arriba mencionada, conforme lo solicitado.**

Sin otro particular me suscribo de usted,

Atentamente.

L. L. Andino Pilo
1470.8023
S2Mhg

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN
[Firma]
CFC. Saúl C. Salazar Maturana
SUB GERENTE DE PERSONAL



www.munipuno.gob.pe
Jr. Deustua Nro. 458, Plaza de Armas - Puno - Perú
(051) 601000



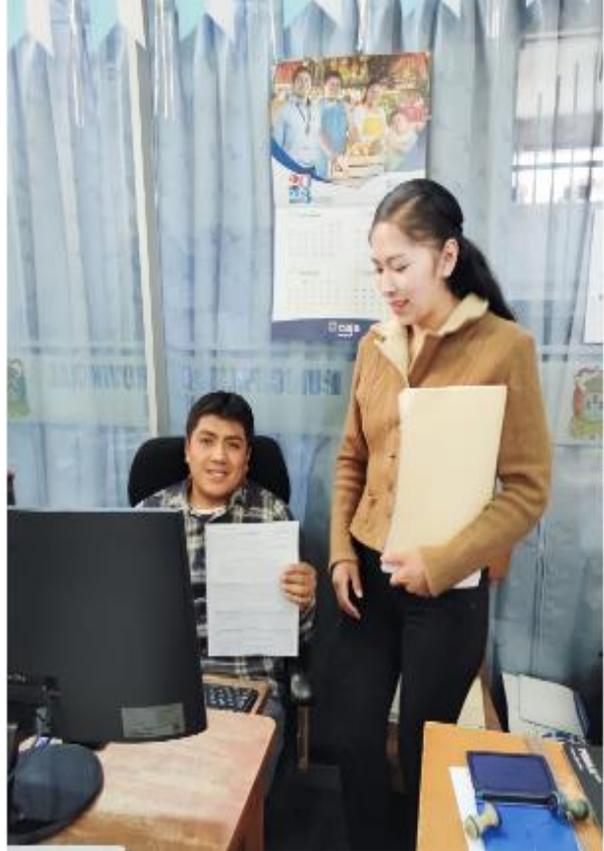
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165	166	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176	177	178	179	180	181	182	183	184	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199	200	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220	221	222	223	224	225	226	227	228	229	230	231	232	233	234	235	236	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	258	259	260	261	262	263	264	265	266	267	268	269	270	271	272	273	274	275	276	277	278	279	280	281	282	283	284	285	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296	297	298	299	300	301	302	303	304	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319	320	321	322	323	324	325	326	327	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338	339	340	341	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400	401	402	403	404	405	406	407	408	409	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	421	422	423	424	425	426	427	428	429	430	431	432	433	434	435	436	437	438	439	440	441	442	443	444	445	446	447	448	449	450	451	452	453	454	455	456	457	458	459	460	461	462	463	464	465	466	467	468	469	470	471	472	473	474	475	476	477	478	479	480	481	482	483	484	485	486	487	488	489	490	491	492	493	494	495	496	497	498	499	500	501	502	503	504	505	506	507	508	509	510	511	512	513	514	515	516	517	518	519	520	521	522	523	524	525	526	527	528	529	530	531	532	533	534	535	536	537	538	539	540	541	542	543	544	545	546	547	548	549	550	551	552	553	554	555	556	557	558	559	560	561	562	563	564	565	566	567	568	569	570	571	572	573	574	575	576	577	578	579	580	581	582	583	584	585	586	587	588	589	590	591	592	593	594	595	596	597	598	599	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	613	614	615	616	617	618	619	620	621	622	623	624	625	626	627	628	629	630	631	632	633	634	635	636	637	638	639	640	641	642	643	644	645	646	647	648	649	650	651	652	653	654	655	656	657	658	659	660	661	662	663	664	665	666	667	668	669	670	671	672	673	674	675	676	677	678	679	680	681	682	683	684	685	686	687	688	689	690	691	692	693	694	695	696	697	698	699	700	701	702	703	704	705	706	707	708	709	710	711	712	713	714	715	716	717	718	719	720	721	722	723	724	725	726	727	728	729	730	731	732	733	734	735	736	737	738	739	740	741	742	743	744	745	746	747	748	749	750	751	752	753	754	755	756	757	758	759	760	761	762	763	764	765	766	767	768	769	770	771	772	773	774	775	776	777	778	779	780	781	782	783	784	785	786	787	788	789	790	791	792	793	794	795	796	797	798	799	800	801	802	803	804	805	806	807	808	809	810	811	812	813	814	815	816	817	818	819	820	821	822	823	824	825	826	827	828	829	830	831	832	833	834	835	836	837	838	839	840	841	842	843	844	845	846	847	848	849	850	851	852	853	854	855	856	857	858	859	860	861	862	863	864	865	866	867	868	869	870	871	872	873	874	875	876	877	878	879	880	881	882	883	884	885	886	887	888	889	890	891	892	893	894	895	896	897	898	899	900	901	902	903	904	905	906	907	908	909	910	911	912	913	914	915	916	917	918	919	920	921	922	923	924	925	926	927	928	929	930	931	932	933	934	935	936	937	938	939	940	941	942	943	944	945	946	947	948	949	950	951	952	953	954	955	956	957	958	959	960	961	962	963	964	965	966	967	968	969	970	971	972	973	974	975	976	977	978	979	980	981	982	983	984	985	986	987	988	989	990	991	992	993	994	995	996	997	998	999	1000
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------



1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39	40	41	42	43	44	45	46	47	48	49	50	51	52	53	54	55	56	57	58	59	60	61	62	63	64	65	66	67	68	69	70	71	72	73	74	75	76	77	78	79	80	81	82	83	84	85	86	87	88	89	90	91	92	93	94	95	96	97	98	99	100	101	102	103	104	105	106	107	108	109	110	111	112	113	114	115	116	117	118	119	120	121	122	123	124	125	126	127	128	129	130	131	132	133	134	135	136	137	138	139	140	141	142	143	144	145	146	147	148	149	150	151	152	153	154	155	156	157	158	159	160	161	162	163	164	165	166	167	168	169	170	171	172	173	174	175	176	177	178	179	180	181	182	183	184	185	186	187	188	189	190	191	192	193	194	195	196	197	198	199	200	201	202	203	204	205	206	207	208	209	210	211	212	213	214	215	216	217	218	219	220	221	222	223	224	225	226	227	228	229	230	231	232	233	234	235	236	237	238	239	240	241	242	243	244	245	246	247	248	249	250	251	252	253	254	255	256	257	258	259	260	261	262	263	264	265	266	267	268	269	270	271	272	273	274	275	276	277	278	279	280	281	282	283	284	285	286	287	288	289	290	291	292	293	294	295	296	297	298	299	300	301	302	303	304	305	306	307	308	309	310	311	312	313	314	315	316	317	318	319	320	321	322	323	324	325	326	327	328	329	330	331	332	333	334	335	336	337	338	339	340	341	342	343	344	345	346	347	348	349	350	351	352	353	354	355	356	357	358	359	360	361	362	363	364	365	366	367	368	369	370	371	372	373	374	375	376	377	378	379	380	381	382	383	384	385	386	387	388	389	390	391	392	393	394	395	396	397	398	399	400	401	402	403	404	405	406	407	408	409	410	411	412	413	414	415	416	417	418	419	420	421	422	423	424	425	426	427	428	429	430	431	432	433	434	435	436	437	438	439	440	441	442	443	444	445	446	447	448	449	450	451	452	453	454	455	456	457	458	459	460	461	462	463	464	465	466	467	468	469	470	471	472	473	474	475	476	477	478	479	480	481	482	483	484	485	486	487	488	489	490	491	492	493	494	495	496	497	498	499	500	501	502	503	504	505	506	507	508	509	510	511	512	513	514	515	516	517	518	519	520	521	522	523	524	525	526	527	528	529	530	531	532	533	534	535	536	537	538	539	540	541	542	543	544	545	546	547	548	549	550	551	552	553	554	555	556	557	558	559	560	561	562	563	564	565	566	567	568	569	570	571	572	573	574	575	576	577	578	579	580	581	582	583	584	585	586	587	588	589	590	591	592	593	594	595	596	597	598	599	600	601	602	603	604	605	606	607	608	609	610	611	612	613	614	615	616	617	618	619	620	621	622	623	624	625	626	627	628	629	630	631	632	633	634	635	636	637	638	639	640	641	642	643	644	645	646	647	648	649	650	651	652	653	654	655	656	657	658	659	660	661	662	663	664	665	666	667	668	669	670	671	672	673	674	675	676	677	678	679	680	681	682	683	684	685	686	687	688	689	690	691	692	693	694	695	696	697	698	699	700	701	702	703	704	705	706	707	708	709	710	711	712	713	714	715	716	717	718	719	720	721	722	723	724	725	726	727	728	729	730	731	732	733	734	735	736	737	738	739	740	741	742	743	744	745	746	747	748	749	750	751	752	753	754	755	756	757	758	759	760	761	762	763	764	765	766	767	768	769	770	771	772	773	774	775	776	777	778	779	780	781	782	783	784	785	786	787	788	789	790	791	792	793	794	795	796	797	798	799	800	801	802	803	804	805	806	807	808	809	810	811	812	813	814	815	816	817	818	819	820	821	822	823	824	825	826	827	828	829	830	831	832	833	834	835	836	837	838	839	840	841	842	843	844	845	846	847	848	849	850	851	852	853	854	855	856	857	858	859	860	861	862	863	864	865	866	867	868	869	870	871	872	873	874	875	876	877	878	879	880	881	882	883	884	885	886	887	888	889	890	891	892	893	894	895	896	897	898	899	900	901	902	903	904	905	906	907	908	909	910	911	912	913	914	915	916	917	918	919	920	921	922	923	924	925	926	927	928	929	930	931	932	933	934	935	936	937	938	939	940	941	942	943	944	945	946	947	948	949	950	951	952	953	954	955	956	957	958	959	960	961	962	963	964	965	966	967	968	969	970	971	972	973	974	975	976	977	978	979	980	981	982	983	984	985	986	987	988	989	990	991	992	993	994	995	996	997	998	999	1000
---	---	---	---	---	---	---	---	---	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	-----	------

ANEXO 6. Evidencias fotográficas







ANEXO 7. Declaración jurada de autenticidad de tesis



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo Miriam Lizabeth Castro Coasi,
identificado con DNI 73380089 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado
Trabajo Social

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:
" Relación entre el Síndrome de Burnout y el
Comportamiento Organizacional en los servidores de
la Municipalidad Provincial de Puno, 2023 "

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

En caso de incumplimiento de esta declaración, me someto a las disposiciones legales vigentes y a las sanciones correspondientes de igual forma me someto a las sanciones establecidas en las Directivas y otras normas internas, así como las que me alcancen del Código Civil y Normas Legales conexas por el incumplimiento del presente compromiso

Puno 24 de Julio del 2024

FIRMA (obligatoria)



Huella



ANEXO 8. Autorización para el depósito de tesis en el Repositorio Institucional



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

AUTORIZACIÓN PARA EL DEPÓSITO DE TESIS O TRABAJO DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL

Por el presente documento, Yo Miriam Lizbeth Castro Corsi,
identificado con DNI 73380089 en mi condición de egresado de:

Escuela Profesional, Programa de Segunda Especialidad, Programa de Maestría o Doctorado

Trabajo Social

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación denominada:

“ Relación entre el Síndrome de Burnout y el comportamiento organizacional en los servidores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2023 ”

para la obtención de Grado, Título Profesional o Segunda Especialidad.

Por medio del presente documento, afirmo y garantizo ser el legítimo, único y exclusivo titular de todos los derechos de propiedad intelectual sobre los documentos arriba mencionados, las obras, los contenidos, los productos y/o las creaciones en general (en adelante, los “Contenidos”) que serán incluidos en el repositorio institucional de la Universidad Nacional del Altiplano de Puno.

También, doy seguridad de que los contenidos entregados se encuentran libres de toda contraseña, restricción o medida tecnológica de protección, con la finalidad de permitir que se puedan leer, descargar, reproducir, distribuir, imprimir, buscar y enlazar los textos completos, sin limitación alguna.

Autorizo a la Universidad Nacional del Altiplano de Puno a publicar los Contenidos en el Repositorio Institucional y, en consecuencia, en el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto, sobre la base de lo establecido en la Ley N° 30035, sus normas reglamentarias, modificatorias, sustitutorias y conexas, y de acuerdo con las políticas de acceso abierto que la Universidad aplique en relación con sus Repositorios Institucionales. Autorizo expresamente toda consulta y uso de los Contenidos, por parte de cualquier persona, por el tiempo de duración de los derechos patrimoniales de autor y derechos conexos, a título gratuito y a nivel mundial.

En consecuencia, la Universidad tendrá la posibilidad de divulgar y difundir los Contenidos, de manera total o parcial, sin limitación alguna y sin derecho a pago de contraprestación, remuneración ni regalía alguna a favor mío; en los medios, canales y plataformas que la Universidad y/o el Estado de la República del Perú determinen, a nivel mundial, sin restricción geográfica alguna y de manera indefinida, pudiendo crear y/o extraer los metadatos sobre los Contenidos, e incluir los Contenidos en los índices y buscadores que estimen necesarios para promover su difusión.

Autorizo que los Contenidos sean puestos a disposición del público a través de la siguiente licencia:

Creative Commons Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional. Para ver una copia de esta licencia, visita: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

En señal de conformidad, suscribo el presente documento.

Puno 24 de Julio del 20 24

FIRMA (obligatoria)



Huella