



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y
ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN



COMUNICACIÓN INTERNA Y SÍNDROME DE BURNOUT EN
LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE PUNO, PERIODO 2018

TESIS

PRESENTADA POR:

LIZBETH MARILYN CONDORI QUISPE

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

PUNO – PERÚ

2019



NOMBRE DEL TRABAJO

COMUNICACIÓN INTERNA Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL

AUTOR

LIZBETH MARILYN CONDORI QUISPE

RECUENTO DE PALABRAS

16520 Words

RECUENTO DE CARACTERES

92150 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

95 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

6.7MB

FECHA DE ENTREGA

Sep 24, 2024 8:25 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Sep 24, 2024 8:26 PM GMT-5

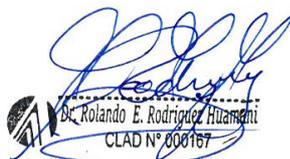
● **20% de similitud general**

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

- 18% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 14% Base de datos de trabajos entregados
- 2% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossref

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)


Dr. Rolando E. Rodríguez Huamanchi
CLAD N° 000167




Dra. Grisel Allaga Melo
DIRECTOR DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
F.C.A.H. - UNA PUNO

Resumen



DEDICATORIA

Esta tesis se la dedico a nuestro Dios, quien supo guiarme por el buen camino, darme fuerzas para seguir adelante, enseñándome a encarar adversidades, sin perder nunca la fe y la dignidad.

A toda mi familia, que gracias a ellos soy quien soy, a mi padre Agripino, mi madre Diocelina, mi hermana Katia, por su apoyo, comprensión, consejos, amor. Me han dado lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi empeño, mi perseverancia, para lograr mis objetivos.

A todas las personas que más amo, con mi más sincero amor.

Lizbeth Marilyn Condori Quispe



AGRADECIMIENTOS

De manera especial a todos los Docentes de la Escuela Profesional de Administración, de la Universidad Nacional del Altiplano; quienes a lo largo de estos años han impartido sus enseñanzas en temas de gestión, y así mismo han sido una fuente de sabiduría para lograr las orientaciones adecuadas en mi formación profesional.

Quiero expresar mi más sincero reconocimiento al Dr. Rolando Esteban Rodríguez Huamani por su invaluable dirección metodológica en la ejecución de este trabajo. Además, deseo agradecer a los miembros del jurado: el Dr. Tomás Veliz Quispe, la M.Sc. Paula Andrea Arohuanca Percca y la M.Sc. Liztbel Charaja Fernández. Su dedicación al revisar y recomendar aspectos cruciales para la presentación de esta investigación ha sido fundamental. Asimismo, no puedo dejar de mencionar mi gratitud hacia el personal administrativo de la Escuela de Administración, cuyo apoyo y orientación fueron invaluable durante todo el proceso de trámite.

Lizbeth Marilyn Condori Quispe



ÍNDICE GENERAL

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



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1.	ANTECEDENTES	20
2.2.	MARCO TEÓRICO	26
	2.2.1. Síndrome de Burnout.....	28
	2.2.2. Comunicación interna.....	39
2.3.	MARCO CONCEPTUAL	52

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1.	UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....	55
3.2.	PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO	55
3.3.	PROCEDENCIA DEL MATERIAL DE ESTUDIO	55
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO	56
	3.4.1. Población	56
	3.4.2. Muestra	57
3.5.	DISEÑO ESTADÍSTICO	59
3.6.	PROCEDIMIENTO.....	59
	3.6.1. Enfoque.....	59
	3.6.2. Tipo de investigación	60
	3.6.3. Diseño de la investigación.....	60
	3.6.4. Métodos de investigación	60
3.7.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS .	61
3.8.	VARIABLES	63
3.9.	PROCESAMIENTO DE LOS DATOS.....	64



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS.....	65
4.1.1. Objetivo específico 1: Identificar el nivel de comunicación interna que poseen los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2018.....	65
4.1.2. Objetivo específico 2: Identificar el nivel de Síndrome de Burnout que poseen los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno.	70
4.1.3. Objetivo específico 3: Proponer lineamientos para mejorar los canales de comunicación interna en los servidores públicos de la Municipalidad de Puno.....	75
4.1.4. Objetivo general: Describir la comunicación interna y síndrome de Burnout en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2018	77
4.1.5. Contrastación de hipótesis	78
4.2. DISCUSIÓN	79
V. CONCLUSIONES.....	82
VI. RECOMENDACIONES	83
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	84
ANEXOS.....	87

ÁREA: Administración general

TEMA: Comunicación interna y síndrome de burnout

FECHA DE SUSTENTACIÓN: 05 de Julio del 2019



ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
Tabla 1 Resumen de gerencias administrativas	58
Tabla 2 Operacionalización de variables	63
Tabla 3 Comunicación Interdepartamental	65
Tabla 4 Comunicación Intradepartamental	66
Tabla 5 Media de la comunicación interna de la GPP	67
Tabla 6 Media de la comunicación interna de la GA.....	67
Tabla 7 Media de la comunicación interna de la GAT	68
Tabla 8 Resumen de media de comunicación interna.....	68
Tabla 9 Ranking de comunicación interna.....	69
Tabla 10 Cansancio Emocional	70
Tabla 11 Despersonalización	71
Tabla 12 Realización Personal.....	71
Tabla 13 Media de síndrome de burnout en la GPP	72
Tabla 14 Media del síndrome de burnout en la GA.....	73
Tabla 15 Media del síndrome de burnout en la GAT	73
Tabla 16 Resumen de la media del síndrome de burnout	74



ÍNDICE DE FIGURAS

	Pág.
Figura 1 Componentes y Factores de RR.HH.	27
Figura 2 Instrumentos de medición del burnout	34
Figura 3 Proceso de Burnout propuesto por Salanova y Schaufeli	37
Figura 4 Entorno de desarrollo del síndrome de burnout	39
Figura 5 El proceso de la comunicación.....	44
Figura 6 Organigrama Estructural Municipalidad de Puno	56



ÍNDICE DE ANEXOS

	Pág.
ANEXO 1 Matriz de consistencia	87
ANEXO 2 Operacionalización de variables.....	88
ANEXO 3 Instrumento de investigación.....	89
ANEXO 4 Resumen de Cuadro de Asignación de Personal – Municipalidad Provincial de Puno	93
ANEXO 5 Declaración jurada de autenticidad	94
ANEXO 6 Autorización de publicación de tesis.....	95



ACRÓNIMOS

CGR:	Contraloría General de la República
CO:	Comportamiento Organizacional
GA:	Gerencia de Administración
GAT:	Gerencia de Administración Tributaria
GPP:	Gerencia de Planificación y Presupuesto
MBI:	Maslach Burnout Inventory
MPP:	Municipalidad Provincial de Puno
MOF	Manual de Organización y Funciones
NCI:	Normas de Control Interno
OCI:	Órgano de Control Institucional
PEI:	Plan Estratégico Institucional
ROF	Reglamento de Organización y Funciones
SCI:	Sistema de Control Interno
SIAF SP:	Sistema Integrado de Administración Financiera del Sector Público



RESUMEN

La investigación surge a partir del interés por explorar y proveer evidencias empíricas acerca del síndrome de burnout y la comunicación interna en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno. Se tiene por objetivo general describir la comunicación interna y el síndrome de Burnout en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2018. la metodología de esta investigación será de tipo Descriptivo, enfoque Cuantitativo, de diseño No experimental-Transversal y se aplicara el método deductivo; estando en relación al objetivo y los fines de la investigación, en cuanto a la Población y Muestra probabilística está en el marco de la población de la ciudad de Puno donde serán evaluados los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno, siendo representados por sus gerencias que desempeñan un rol de mayor funcionalidad; habiéndose encontrando la existencia de una comunicación interna insatisfactoria, de la misma manera el síndrome de burnout con un nivel de intensidad leve en los servidores públicos, esta investigación se desarrolló con la finalidad de proponer los lineamientos que ayuden a mejorar la comunicación interna en la organización.

Palabras Clave: Estrés laboral, Comunicación, Trabajador profesional.



ABSTRACT

The research arises from the interest in exploring and providing empirical evidence about burnout syndrome and internal communication in public servants of the Provincial Municipality of Puno. The general objective is to describe internal communication and Burnout syndrome in public servants of the Provincial Municipality of Puno, period 2018. The methodology of this research will be Descriptive, Quantitative approach, Non-experimental-Transversal design and will be applied the deductive method; Being in relation to the objective and purposes of the research, in terms of the Population and Probabilistic Sample, it is within the framework of the population of the city of Puno where the public servants of the Provincial Municipality of Puno will be evaluated, being represented by their management. that play a more functional role; Having found the existence of unsatisfactory internal communication, in the same way the burnout syndrome with a mild level of intensity in public servants, this research was developed with the purpose of proposing guidelines that help improve internal communication in the organization.

Key Words: Communication, Professional worker, Work stress.



CAPÍTULO I

INTRODUCCIÓN

La razón de este estudio se encuentra en el profundo interés de arrojar luz sobre el desempeño de los colaboradores del Municipio Provincial de Puno, cuya labor, aunque a menudo silenciosa, constituye el motor vital de la gestión municipal. En un contexto donde las municipalidades enfrentan un escrutinio constante y son blanco de críticas, nuestra investigación se enfocó en dos aspectos cruciales: primero, evaluar rigurosamente el rendimiento de estos colaboradores durante el año 2018, desentrañando los hilos que conectan sus esfuerzos cotidianos con los resultados tangibles que impactan a la comunidad; segundo, analizar la efectividad de su comunicación interna, pues no basta con trabajar arduamente si no se comparten metas, logros y conocimientos de manera fluida y transparente. Así, este estudio se erige como un tributo a aquellos cuyas tareas a menudo pasan desapercibidas, pero cuya dedicación es fundamental para el bienestar colectivo, y como un llamado a fortalecer los cimientos de la gestión municipal mediante una sinergia renovada y un desempeño excepcional.

Los objetivos planteados subrayan la importancia esencial de esta investigación como un paso crucial hacia la mejora institucional, tanto en las municipalidades como en otras instituciones públicas. La evaluación del desempeño se erige como un pilar fundamental para identificar las áreas de oportunidad y debilidades que afectan el logro de las metas propuestas. Este análisis, a su vez, se traducirá en una gestión más eficiente, transparente y responsable de los recursos y activos de la entidad.



Por consiguiente, en el desarrollo de esta investigación se trabajará con los cuatro capítulos competentes a cada uno de las partes de la investigación, que será descrito a continuación.

En el Capítulo I, referente a introducción se pondrá de manifiesto el planteamiento del problema, los antecedentes y los objetivos de investigación.

En el Capítulo II, referente a la revisión literaria se trabajará con la parte teórica y conceptual de las variables, así mismo se pondrá en conocimiento la hipótesis de la investigación que se viene desarrollando.

En el Capítulo III, referente a los materiales y métodos se trabajará el enfoque, tipo, diseño y métodos de investigación, así como su población y muestra.

En el Capítulo IV, resultados y discusión se pondrán en conocimiento los resultados como fuente de la investigación que se ejecutó.

1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la compleja trama del desarrollo nacional, provincial y distrital, las municipalidades emergen como el auténtico eje transformador. Son los engranajes vitales que impulsan el bienestar de la comunidad. En consecuencia, su desempeño eficiente no solo es deseable, sino imperativo. ¿Por qué? Porque su efectividad reverbera en múltiples direcciones: en el logro de metas estratégicas, en la calidad de los servicios que brindan y, en última instancia, en la satisfacción de la población a la que sirven. Este anhelo de una gestión municipal más sólida y efectiva se nutre de diversas fuentes. Por un lado, está la urgencia de cumplir con los requisitos normativos y administrativos que rigen su funcionamiento. Las municipalidades deben sortear un laberinto de regulaciones, balances presupuestarios y procedimientos para garantizar su operatividad. Pero más allá



de las formalidades, también se encuentra el compromiso humano: el deseo sincero de marcar la diferencia, de impactar positivamente en la vida de quienes habitan en su jurisdicción. Y no podemos obviar los factores cambiantes que influyen en las personas. La sociedad evoluciona, las expectativas se transforman y las demandas ciudadanas se intensifican. Las municipalidades, como organismos vivos, deben adaptarse a estas dinámicas. Desde la tecnología hasta la conciencia ambiental, desde la participación ciudadana hasta la transparencia en la gestión, todo influye en su quehacer diario.

Todo este conjunto de tareas y cantidad de ocupaciones convierten a los trabajadores en portadores del síndrome de burnout o estrés profesional; terminando la mayoría de las veces en problemas de desempeño laboral. Los servidores públicos, es decir, gerentes y sub gerentes de la Municipalidad Provincial de Puno deben ser capaces de detectar los síntomas del síndrome de Burnout en el personal administrativo a su cargo.

La base de esta investigación radica en la falta de información dentro de la organización sobre la comunicación interna. El objetivo es proporcionar una herramienta valiosa para mejorar la identificación de todos los colaboradores. Considerando que las organizaciones requieren intercambios comunicativos que reduzcan las contradicciones en el trabajo y fomenten la coherencia. Es importante conocer el uso que se le da a la comunicación interna dentro de la organización para así detectar el uso adecuado o inadecuado por el cual se está llevando.

Por lo tanto, con esta investigación se busca generar lineamientos que permitan la mejora de la comunicación interna en los servidores públicos para lograr una gestión efectiva de la comunicación interna, para así también prevenir el desarrollo y la generación del síndrome de burnout. Contribuyendo con la mejora de las relaciones publicas en las organizaciones e instituciones públicas de la provincia de Puno.



Teniendo en conocimiento el problema general se proponen los problemas específicos competentes al desarrollo de la investigación, cabe resaltar que el tercer problema específico hace referencia al aporte que se realizara con el desarrollo de la investigación.

Para el desarrollo de los problemas tanto el general como los específicos en la investigación se tendrá en cuenta los aspectos metodológicos para el desarrollo adecuado de la investigación.

1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1 Pregunta general

¿Cómo es la comunicación interna y síndrome de Burnout en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2018?

1.2.2 Preguntas específicas

- ¿Cuál es el nivel de comunicación interna que poseen los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno?
- ¿Cuál es el nivel de Síndrome de Burnout que poseen los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno?

1.3 HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN

1.3.1 Hipótesis general

La comunicación interna es insatisfactoria y el síndrome de Burnout se presenta con una intensidad leve en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2018.



1.3.2 Hipótesis específicas

- El nivel de comunicación interna que poseen los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno tiene muy altas necesidades de mejora.
- El nivel de síndrome de Burnout que poseen los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno es medio – bajo.

1.4 JUSTIFICACIÓN

Esta investigación busca generar lineamientos que permitan la mejora de la comunicación interna en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno, para lograr una gestión efectiva de la comunicación interna, para así también prevenir el desarrollo y la generación del síndrome de burnout. Contribuyendo con la mejora de las relaciones publicas en las organizaciones e instituciones públicas de la provincia de Puno.

1.5 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

1.5.1 Objetivo general

Describir cómo es la comunicación interna y el síndrome de Burnout en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2018.

1.5.2 Objetivos específicos

- Identificar el nivel de Comunicación Interna que poseen los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno.
- Identificar el nivel de Síndrome de Burnout que poseen servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno.



- Proponer lineamientos para mejorar los canales de comunicación interna en los servidores públicos de la Municipalidad de Puno.



CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1. ANTECEDENTES

Para la construcción teórica de esta investigación se tomaron en cuenta las distintas investigaciones realizadas en el ámbito local, nacional e internacional con la finalidad que permita una mejor comprensión y brinde el sustento para ejecutar esta investigación, para ello se tomaron como referencia los siguientes antecedentes de investigación científica:

Para Acuña (2013) reporta el hallazgo de una diferencia significativa en las variables de autoaceptación de Bienestar Psicológico, el cansancio emocional, y logro personal. Sostiene que a menor cansancio emocional y mejor autoaceptación mejor ese el logro personal de los sujetos evaluados.

Mientras que Echenique (2012), nos dice que la comunicación interna, cuando trasciende su mera función de transmitir datos, adquiere su máximo poder. Deja de ser un simple canal informativo y se convierte en un terreno fértil donde germinan significados compartidos; así, la comunicación interna se convierte en el tejido conectivo que une a las partes involucradas.

Sin embargo Calcina (2016) nos dice que existe un nivel bajo de síndrome de Burnout, en cuanto al clima organizacional se encuentra en un nivel aceptable, cabe resaltar que no llegan al nivel óptimo. Encontrándose con una escala mínima dos de tres factores en los colaboradores de la caja de ahorro y crédito los andes oficina Azángaro.



En su investigación Díaz et al. (2008) sostiene que cuando los líderes muestran comportamientos transformacionales específicos, se observa una disminución en los niveles de estrés entre las secretarías y un aumento en ciertos tipos de comunicación dentro de las organizaciones. Al respecto, la investigación exploratoria reveló hallazgos significativos sobre las variables estudiadas, destacando que las relaciones entre ellas varían según el nivel de comportamiento transformacional del líder. Sorprendentemente, se identificaron líderes con comportamientos transformacionales en el entorno mexicano, confirmando así las ventajas atribuidas a este tipo de liderazgo. Además, se observó que aproximadamente dos tercios de la muestra reportaron tener jefes con tales comportamientos.

De la misma manera Alvarado (2018) nos dice que El clima organizacional influye significativamente en el síndrome de Burnout del personal de salud que labora en el Centro Quirúrgico y Central de Esterilización del Hospital Regional Hermilio Valdizán Medrano de Huánuco. Específicamente, se encontró que las dimensiones del clima organizacional relacionadas con autorrealización ($p \leq 0,000$), involucramiento laboral ($p \leq 0,000$), supervisión ($p \leq 0,000$), comunicación ($p \leq 0,000$) y condiciones laborales ($p \leq 0,001$) poseen una influencia significativa en el síndrome de Burnout. En general, el clima organizacional tiene una influencia global y significativa en el síndrome de Burnout del personal de salud estudiado ($p \leq 0,000$)

Contribuyendo a ello Cieza (2016) el nivel de comunicación interna en una empresa constructora de la ciudad de Trujillo es regular, debido a la falta de identificación y pertenencia de los miembros, la escasa cooperación entre el personal y la ineficiencia en la comunicación. Las conclusiones del estudio indican que el nivel de comunicación interna percibido por los colaboradores es regular, con un puntaje promedio de 2.41, mientras que el nivel de identidad corporativa es favorable, con un puntaje promedio de



4.1. Las dimensiones de la comunicación interna se correlacionan de manera baja a moderada con las dimensiones de la identidad corporativa, siendo la dimensión motivacional la que presenta una relación significativa moderada con las dimensiones de la identidad. Finalmente, se encontró una correlación significativa moderada positiva entre la comunicación interna y la identidad corporativa de los colaboradores, con un valor $\rho=0.490$.

En la investigación realizada por Lacuta (2018) revela que el síndrome de burnout en el personal de seguridad no está directamente relacionado con la adicción al trabajo. Aunque algunos agentes experimentan niveles severos de burnout, las causas no se deben a la adicción laboral. Factores como el clima organizacional, las condiciones de trabajo y aspectos familiares también influyen. La edad y la carga familiar parecen afectar el nivel de estrés. Además, no se encontró relación significativa entre la adicción al trabajo y el síndrome de burnout en la muestra estudiada.

En otro aspecto Moreno (2017) cuando un trabajador se incorpora a una empresa emblemática, lo hace con gran entusiasmo y muchas ganas de mostrar un buen trabajo. Sin embargo, cuando surgen algún tipo de crisis en la organización, por lo general aparecen estancamientos, frustraciones y apatía hacia la compañía.

De la misma manera Balarezo (2014) indica que muchos de los trabajadores de la empresa San Miguel Drive conocen muy poco los tipos de comunicación existentes dentro de la institución y consideran regulares los medios de comunicación internos con los que cuenta. Las conclusiones del estudio indican que las falencias en la comunicación organizacional interna repercuten en la coordinación de actividades, influyen directamente en la baja productividad y en las actitudes de los trabajadores. Además, la distribución de funciones afecta el trabajo en equipo y el clima organizacional no es el



más adecuado para el correcto desenvolvimiento de los trabajadores. En general, se concluye que la comunicación organizacional interna de la empresa San Miguel Drive no está cumpliendo con generar identificación institucional ni fortalecer las relaciones interpersonales entre los colaboradores.

Por su parte Costa (2015) pone de manifiesto que existe una conexión directa entre las habilidades de comunicación de los profesionales de la salud y su bienestar laboral. Aquellos que poseen destrezas comunicativas sólidas experimentan menos agotamiento emocional y despersonalización. Además, reportan una mayor sensación de realización personal en su trabajo. En otras palabras, la forma en que se comunican influye significativamente en su experiencia profesional y en su relación con los pacientes y colegas.

Según Quispe (2017) revela que no existen diferencias significativas en el nivel de agotamiento emocional entre los docentes contratados y nombrados de la Escuela Profesional de Administración. Sin embargo, se observan características distintas en cada nivel: algunos docentes experimentan cansancio y desgaste emocional, mientras que otros mantienen actitudes positivas hacia su trabajo. En cuanto a la despersonalización, aunque no hay diferencias significativas, algunos docentes muestran actitudes negativas hacia sus alumnos. Respecto a la realización personal, hay una prevalencia alta en ambos grupos, pero también un porcentaje significativo de docentes insatisfechos. A nivel general, no se encontraron diferencias significativas en los niveles de síndrome de burnout entre los docentes contratados y nombrados, aunque algunos se encuentran en situación de riesgo.

En la investigación realizada por Hanco (2018) sobre el Síndrome de Burnout en cirujanos dentistas que trabajan en consulta privada en la Provincia de San Román – Juliaca, se encontraron distintos niveles de afectación. De los participantes, 2 cirujanos



dentistas (2.50%) presentaron un nivel bajo de Síndrome de Burnout, mientras que 44 (55%) se ubicaron en un nivel medio y 34 (42.5%) experimentaron un nivel alto. Al analizar factores personales, se observó que la edad y el sexo se asociaron estadísticamente con el agotamiento emocional. En cuanto a la despersonalización, no se encontraron diferencias significativas, pero algunos docentes mostraron actitudes negativas hacia sus alumnos. Respecto a la realización personal, hubo prevalencia alta en ambos grupos, pero también un porcentaje significativo de insatisfacción. En general, no se hallaron diferencias significativas en los niveles de síndrome de Burnout entre los docentes contratados y nombrados.

De la misma manera en la investigación presentada por Percca (2017) se encontraron relaciones significativas ($p < 0.05$) entre el clima organizacional y el síndrome de burnout en cirujanos dentistas de consulta privada en la Provincia de San Román – Juliaca. Aunque las correlaciones son bajas, se observan patrones interesantes: el sistema individual del clima organizacional se relaciona inversamente con el agotamiento emocional, mientras que el sistema interpersonal no muestra diferencias significativas en la despersonalización. Por otro lado, el sistema organizacional se asocia positivamente con la realización personal. En resumen, el clima organizacional influye en el bienestar de los profesionales de la salud, aunque los efectos varían según las dimensiones específicas

En la investigación realizada por Lope (2017) se concluye que existe una correlación moderada y directa entre el nivel de gestión de la comunicación interna y el nivel de organización institucional en la Institución Educativa Secundaria Industrial 32 de Puno, con un coeficiente de correlación de $r = 0.695$. Esto indica que un aumento en la gestión de la comunicación puede mejorar la organización institucional, aunque hay factores adicionales que también influyen. Según la evaluación de los docentes, la gestión



de la comunicación interna se considera de nivel medio, ya que la mayoría señala la ausencia de un plan de comunicaciones formal, aunque se realizan gestiones comunicacionales de manera espontánea mediante comunicados, reuniones y medios electrónicos. Por otro lado, el nivel de organización institucional también es calificado como intermedio, ya que, a pesar de contar con una estructura y normas establecidas, persisten deficiencias en la comunicación y distribución de información.

Finalmente, para esta investigación se tomó en cuenta como parte de los antecedentes a Manzano (2017), quien concluye que el 36% de los encuestados consideran que la comunicación interna impacta su desempeño laboral, destacando la importancia de utilizar adecuadamente los medios de comunicación y canales que fomenten la mejora y el compromiso organizacional. Sin embargo, se identifican barreras que obstaculizan este flujo comunicacional, como el miedo a dar malas noticias y los hábitos de escucha inadecuados, mencionados por el 45% de los participantes. Además, un 72% señala que predomina la comunicación informal, lo que genera dependencia de rumores que pueden distorsionar la información. Aunque solo un 27% recibe reconocimiento por su trabajo, lo que limita la motivación de muchos colaboradores, un 18% expresa indiferencia hacia la información oficial. Por último, se proponen estrategias comunicacionales para establecer programas que mejoren la comunicación interna y faciliten el logro de resultados en la organización.

Cabe resaltar que los trabajos citados, fueron tomados en cuenta para el desarrollo de la investigación dependiendo a los medios, recursos y fines que la investigación tuvo de por medio en la ejecución y puesta en práctica de la teoría.



2.2. MARCO TEÓRICO

Para el desarrollo de esta investigación se manejarán dos conceptos en función a cada variable siendo una estas el Síndrome de Burnout y la Comunicación Interna los cuales serán definidos y/o conceptualizados para la obtención de un conocimiento en estos temas.

Cabe resaltar que ambos temas se encuentran en el marco de la administración de recursos humanos, por lo tanto, inicialmente, pondremos en conocimiento a la definición que engloba a estos términos, de manera conceptual para no generar desviaciones textuales y relacionadas al tema de estudio.

Existen varias teorías sobre la administración de los recursos humanos donde el más resaltante para esta investigación es la de (Chiavenato, 2007) donde define a los recursos humanos como:

“Son las personas que ingresan, permanecen y participan en la organización, sea cual sea su nivel jerárquico o su tarea”.

En base a la definición podemos apreciar que los RR.HH. vendría a ser el talento humano que conforma las organizaciones, sin importar los fines de la misma o las actividades o tareas que realiza; sin embargo; los RR.HH. se distribuyen en niveles distintos como podemos observar:

“En el nivel institucional de la organización o dirección, en el nivel intermedio o gerencia y asesoría y en el nivel operacional o técnicos, empleados y obreros junto con los supervisores de primera línea”.

En una organización, los recursos humanos son únicos: vivos, dinámicos y esenciales. Son quienes gestionan y manipulan otros recursos, que por naturaleza son

inertes y estáticos. Estos individuos están orientados hacia el crecimiento y el desarrollo. Aportan habilidades, conocimientos, actitudes, comportamientos y percepciones a la organización, independientemente de su rol específico. La diversidad entre las personas las convierte en un recurso sumamente variado, con diferencias individuales en personalidad, experiencia y motivación. En realidad, llamarles simplemente “recursos” es limitado, ya que son mucho más que eso.

Figura 1

Componentes y Factores de RR.HH.



Nota: Recopilado del capítulo I de (Chiavenato, 2007)

Cabe resaltar que como una fuente principal de información se tomó al libro de Chiavenato (2007) debido a que hace mención de los temas que conforman esta investigación permitiendo una mejor intromisión en cuanto a la parte teórica y práctica de cada una de las variables.

Finalmente, para inmiscuirnos en el tema debemos de resaltar que no se está ingresando a detalles de este tema principal debido a que se generaría cierta disfuncionalidad del objeto de estudio del marco teórico.



2.2.1. Síndrome de Burnout

El síndrome de burnout es un estado de agotamiento físico, emocional y mental causado por un estrés laboral excesivo y prolongado. Algunos factores clave relacionados con el burnout incluyen:

- Sobrecarga de trabajo y largas jornadas laborales
- Falta de apoyo social y emocional en el trabajo
- Baja autonomía y control sobre las tareas
- Falta de reconocimiento y recompensas por el trabajo realizado
- Conflictos y ambigüedad en el rol
- El burnout se caracteriza por tres dimensiones principales:
- Agotamiento emocional: sensación de estar emocionalmente agotado y exhausto por el trabajo
- Despersonalización: desarrollo de actitudes negativas e insensibles hacia los receptores del servicio
- Baja realización personal: tendencia a evaluar el propio trabajo de forma negativa

Diversos estudios han encontrado relaciones significativas entre el síndrome de burnout y variables como el clima organizacional, el desempeño laboral y la calidad de atención en profesionales de la salud. Por ello, es importante que las organizaciones implementen estrategias para prevenir y abordar el burnout, como promover un ambiente laboral saludable, brindar apoyo social y oportunidades de desarrollo profesional.

2.2.1.1. Delimitación conceptual del síndrome de Burnout

Tomando en cuenta los distintos modelos y teorías de este tema



Iniciaremos con la definición conceptual del Síndrome de Burnout de acuerdo a la teoría se tiene las definiciones que fueron planteadas por distintos autores iniciando con (Maslach & Jackson, 1986) nos dice que:

“El síndrome de Burnout está caracterizado por el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal en el trabajo, que puede ocurrir entre individuos cuyas tareas diarias se circunscriben al servicio de personas”.

Habiendo observado la definición, se puede decir que el síndrome de burnout es producto de un excesivo estrés acumulado en el ambiente laboral que hace que exista una tensión crónica en los trabajadores, afectando su empleo. Con otro aspecto de investigación se tienen los planteamientos formulados por (Gill Monte & Moreno Jimenez, 2007) en la cual acorde a sus fundamentos teóricos nos dice:

“Es una respuesta al estrés laboral crónico que tiene una gran incidencia en los profesionales del sector servicios que trabajan hacia personas. Se caracteriza por un deterioro cognitivo, una experiencia de desgaste psicológico y por la aparición de actitudes y conductas negativas hacia los clientes y hacia la organización”.

En base a la definición, se puede decir que, el síndrome de estar quemado por el trabajo aparece como una respuesta al estrés laboral provocado en el sector servicios, mostrándose como un deterioro cognitivo que hace que la persona experimente conductas negativas. Es así que



Bernal & Ramirez (2012) indican que:

“Es un síndrome que refleja el estado de una persona cuando se encuentra saturada e impedida ante la capacidad de asumir más estrés del que posee”.

De la definición anterior se puede decir que el síndrome de burnout compromete el estado de salud de un trabajador convirtiendo las sustancias segregadas por el estrés en sustancias tóxicas, generando la saturación y trabajo ineficiente.

2.2.1.2. Desarrollo histórico

El síndrome de burnout, tiene su origen en la década de 1970. Herbert Freudenberger, un psicoanalista, describió por primera vez este síndrome en 1974. Trabajando en una clínica para toxicómanos en Nueva York, observó que muchos voluntarios experimentaban una pérdida progresiva de energía hasta llegar al agotamiento extremo. Freudenberger acuñó el término “burnout” para describir esta sensación de fracaso y agotamiento resultante de una sobrecarga por las demandas del trabajo. Más tarde, Christina Maslach amplió la definición, incluyendo dimensiones como el agotamiento emocional, la despersonalización y la baja realización personal.

En el año 2000, la Organización Mundial de la Salud (OMS) reconoció el síndrome de burnout como un factor de riesgo laboral debido a su impacto negativo en la salud mental y la calidad de vida de los individuos, así como sus consecuencias en la productividad organizacional. A lo largo de los años, la investigación sobre este síndrome



ha crecido, especialmente en contextos laborales como la educación y la salud, donde se ha asociado con diversos factores como la resiliencia y el compromiso laboral.

2.2.1.3. Dimensiones y Componentes

Este síndrome se caracteriza por tres componentes esenciales, o las cuales se les puede llamar sub – escalas, dimensiones o factores: agotamiento emocional, cinismo o despersonalización, y los sentimientos de inadecuación profesional o realización personal. Para una mejor comprensión procederemos a definir cada uno de los componentes que permita su mejor entendimiento.

El agotamiento emocional constituye el elemento central del síndrome, y se caracteriza por una sensación creciente de agotamiento en el trabajo, de no poder dar más de sí desde el punto de vista profesional, y de haber agotado los recursos emocionales. El agotamiento emocional supone síntomas de pérdida de energía, agotamiento físico y psíquico, fatiga, desgaste y sentimientos de estar al límite, el cansancio emocional, se expresa en una vaga sensación de “no poder dar más de sí mismo” a los beneficiarios de su profesión.

Para Maslach, es la respuesta de la persona al trabajo, la respuesta básica al estrés que se encuentra en otro estudio del estrés, pero no es suficiente para definir Burnout; el cansancio emocional muestra la correlación positiva esperada entre las demandas que el trabajo impone y los problemas de salud relacionados con el estrés. Esta dimensión es lo que hace que el trabajador se comprometa en actividades que le permitan



distanciarse de su trabajo emocionalmente y cognitivamente.

El cinismo o despersonalización se refiere a una serie de actitudes de aspecto pesimista y/o negativo que surgen para protegerse del agotamiento emocional. Por ejemplo, una propensión al distanciamiento de los compañeros de trabajo y de los clientes o pacientes, lo que motiva una deshumanización de las relaciones, un desprecio cínico del entorno y la tendencia a culpar los demás de las propias frustraciones laborales. El cinismo o despersonalización se manifiesta como un cambio negativo en las actitudes y respuestas hacia otras personas, especialmente hacia los beneficiarios del propio trabajo, con un distanciamiento emocional, irritabilidad y rechazo de los mismos. Asimismo, el cinismo se expresa como actitud fría hacia los usuarios y compañeros de trabajo, mostrándose el sujeto cínico, distanciado, atribuyendo su bajo rendimiento al carácter crónico de los beneficiarios, empleando etiquetas despectivas y generalizadas, incrementado su irritabilidad y manifestando una considerable pérdida de motivación.

Estos recursos suponen una forma de aliviar la tensión experimentada y son consecuencia de un estilo de afrontamiento evitativo, entendiendo por afrontamiento la forma que el individuo adopta para enfrentar el estrés, el cinismo o despersonalización no se encuentra en la literatura del estrés laboral, representa la respuesta que distingue el experimentar el Burnout. Es la respuesta negativa, insensible o la excesiva falta de interés de las personas a ciertas actividades laborales donde hace las dimensiones de Cinismo y agotamiento emocional surgen de la sobrecarga laboral y conflictos.



Y en cuanto a la realización personal se refiere a cuando las demandas laborales exceden la capacidad del profesional, pueden surgir sentimientos de inadecuación profesional, con tendencia a la autoevaluación negativa y la insatisfacción con los logros profesionales. Sin embargo, en algunos casos puede tener el efecto contrario, generando una sensación de omnipotencia y un incremento en las capacidades, esfuerzos, intereses y dedicación al trabajo y a los demás. La realización personal se refiere a un sentimiento complejo de inadecuación profesional al puesto de trabajo, que surge de una constante comprobación entre las demandas excesivas que se le hacen al profesional y su capacidad para atenderlas debidamente. Esta tercera dimensión puede estar presente o encubierta por una sensación paradójica de superioridad, donde el profesional, ante la amenaza de sentirse incompetente, da la impresión a los demás de que su interés y dedicación son inagotables e intransferibles.

La realización personal se considera como una dimensión relativamente independiente de las anteriores, implica sentimientos de incapacidad, baja autoestima, ineffectividad en el trabajo, ideas de fracaso respecto a la propia realización del mismo, en definitiva, implica respuestas negativas hacia uno mismo y al trabajo, típicas de la depresión. Es un sentido de ineficacia según expresa Maslach el que surge de la falta de recursos para realizar el trabajo, por ejemplo, carecer de información crítica, instrumentos, herramientas, tiempo para desarrollar el trabajo.

2.2.1.4. Medición del Síndrome de Burnout

A continuación, se presenta el Maslach Burnout Inventory –

General Survey el cual es propuesto por MBI-GS Schaufeli en el año 1996, adaptada al español por Salanova en el año 2000 y Gil Monte en el año 2002 que fue el instrumento seleccionado para desarrollar la presente tesis.

Figura 2

Instrumentos de medición del burnout

Año	Dimensiones que componen el Síndrome	Instrumento de Medida	Muestra
1981	-Agotamiento Emocional -Despersonalización -Baja Realización Personal	MBI-Human Services (Maslach y Jackson)	Profesionales de ayuda y servicios
1996	-Agotamiento -Cinismo -Ineficacia Profesional	MBI-General Survey (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson)	Todo tipo de profesionales
2002	-Agotamiento -Cinismo -Ineficacia Académica	MBI-Student Survey (Schaufeli, Salanova, González-Romá y Bakker)	Estudiantes universitarios

Nota: Recopilado de (Salanova, Schaufely, Llorens, Peiro, & Grau, 2000)

Como observamos en la ilustración se aprecia claramente el desarrollo que genero el síndrome de burnout en cuanto a su instrumento de medición y a su muestra de estudio iniciando con los profesionales de ayuda y servicios, seguido de todo tipo de profesionales y llegando finalmente a los estudiantes universitarios lo que permite una correcta aplicación de la teoría.

Originalmente el instrumento estaba compuesto de 25 ítems relativos a sentimientos y pensamientos relacionaos con el ámbito del trabajo y el desempeño habitual en este, detallado a su vez en cuatro escalas: Agotamiento emocional, Despersonalización, Realización personal en el trabajo e implicación con el trabajo siendo estos sus cuatro componentes. Contaba con dos formas para ser valoradas iniciando por la



intensidad y la siguiente era por la frecuencia al contestar cada una de las 25 preguntas que conformaba el cuestionario.

Con el desarrollo de nuevas investigaciones a partir de 1986 solo fue valorada por su frecuencia, porque los siete puntos de respuesta vendrían a ser claramente definidos.

Siendo una gama similar a la que es presentada en otros instrumentos autoadministrados, es así que se procede a mencionar cada una de los componentes que posee cada dimensión, la cual es desarrollada como se observa a continuación:

En Agotamiento Emocional tenemos:

- Debido a mi trabajo me siento emocionalmente agotado.
- Al final de la jornada me siento agotado.
- Me encuentro cansado cuando me levanto por las mañanas y tengo que enfrentarme a otro día de trabajo.
- El trabajo diario es realmente una tensión para mí.
- Me siento “quemado” por el trabajo.

En cuanto a Despersonalización, tenemos

- Desde que empecé en este he ido perdiendo el interés por mi trabajo dejándolo de lado.
- Pienso que he perdido el entusiasmo por mi profesión.
- Solo deseo hacer mi trabajo y que no me molestan.
- Creo que me he vuelto más cínico en mi trabajo.
- Dudo de la importancia de mi trabajo.

Y al respecto de Realización personal se tiene:



- Pienso que puedo resolver con eficacia los problemas que me surgen en el trabajo.
- Pienso que estoy haciendo significativa a los objetivos de la organización
- Creo que soy bueno en mi trabajo.
- Me siento estimulado cuando logro algo e el trabajo
- Creo que he logrado muchas cosas que valen la pena en este trabajo.
- Creo que tengo confianza en mí eficacia para alcanzar los objetivos.

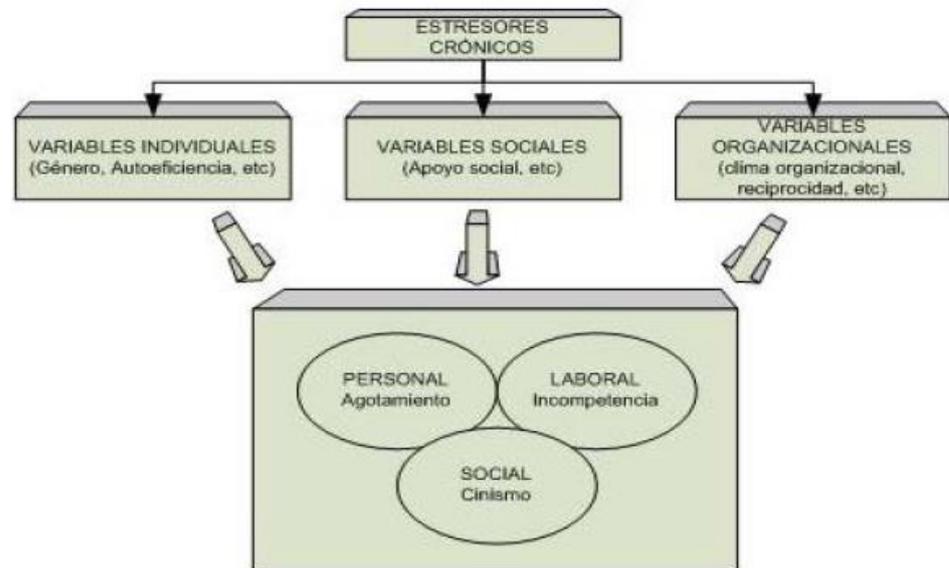
2.2.1.5. Proceso Propuesto por Wilmar Schaufeli y Marisa

Salanova

En este mismo sentido, proponen un proceso, solo que involucran tres tipos de variables y mencionan que el síndrome referido resulta básicamente de la interacción del trabajador con el ambiente laboral o también producto de las relaciones interpersonales entre el trabajador y las personas para las que trabaja.

Figura 3

Proceso de Burnout propuesto por Salanova y Schaufeli



Nota: Recopilado de (Schaufeli, Gonzales, & Bakker, 2002)

Como observamos en el gráfico hace referencia a la interacción del personal, el ambiente laboral, la reciprocidad y entre otros factores que conforman esta teoría conformada por tres variables, formuladas desde un aspecto psicológico, al ser realizadas por profesionales de dicha materia de investigación o estudio que resulta de gran importancia para el desarrollo teórico y conceptual ya que permite tener un conocimiento de mayor profundidad, para un mejor entendimiento y comprensión de cada uno de los componentes que lo integran.

2.2.1.6. Características y Síntomas

El Burnout es un síndrome que afecta tres características básicas: el agotamiento emocional, el cinismo y la realización personal o profesional en el trabajo. Así mismo se menciona que quienes padecen Burnout sufren un cambio en las formas de percibir a los demás, desde una



actitud positiva y cuidada a una negativa y descuidada y tienden a volverse insensibles, crueles, poco compasivos y comprensivos, desconfiados.

Por lo que tratan a los demás de modo distanciado, dedican menos tiempo a los usuarios de los servicios y a menudo, piensan que los usuarios se merecen los problemas que padecen y por los que acuden a la organización.

Ahora bien, la persona que padece el síndrome puede reconocer o no lo que le está ocurriendo, lo cual aumenta el peligro dado que el proceso puede cristalizarse. Igualmente, menciona que los efectos que se conocen y que generan el síndrome de Burnout, surgen de la discrepancia existente entre las expectativas e ideales individuales y la dura realidad de la vida laboral cotidiana.

Asimismo, menciona que se han identificado los siguientes síntomas: dolor de cabeza, apatía, dolores musculares, aburrimiento, hipertensión, insomnio, irritabilidad, ansiedad, aumento en el consumo de medicamentos, de alimentos, de alcohol y de tabaco, situación de tensión con familiares y/o amigos, incremento de actividades para escapar de la realidad. Igualmente, menciona cuatro grupos de consecuencias:

- Físicas y emocionales (cefaleas, taquicardias, etc.)
- Interpersonales (dificultades en la vida familiar y social)
- Actitudinales (desarrollo de actitudes negativas hacia las personas que atiende, insatisfacción laboral, bajos niveles de compromiso)
- Conductuales: comportamientos disfuncionales en el trabajo (ausentismo, impuntualidad, disminución de la calidad y la

cantidad)

2.2.1.7. Entorno de desarrollo del burnout

Figura 4

Entorno de desarrollo del síndrome de burnout

Entorno	Características
Social	Se refiere al estudio de los cambios producidos en las leyes que rigen el ejercicio profesional, y en la formación profesional, las definiciones en el ejercicio del rol profesional y las condiciones laborales de riesgo.
Organizacional	Se centra en el estudio de las relaciones entre los diferentes grupos que conforman la organización, así como al proceso de socialización laboral por el cual los miembros de la organización aprenden los valores, las normas y las pautas de conducta de la misma. Cabe señalar que en un primer momento se había considerado que era la organización en sí misma la que producía el síndrome, pero en realidad son los efectos que ésta produce en el proceso de interacción entre el profesional y la persona que acude a consultarlo.
Interpersonal	Se refiere a las relaciones que los profesionales tienen con sus compañeros de trabajo y con los usuarios del servicio.
Individual	Tiene en cuenta las características de personalidad de cada uno de los profesionales.

Nota: Extraído de Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones

En la ilustración extraída de Salanova, Schaufely, Llorens, Peiro, & Grau (2000) nos muestra el entorno donde se puede desarrollar el síndrome de burnout siendo de fundamental importancia para la realización de la investigación. Debido a que estos entornos y factores vendrían a ser los generadores de esta problemática que se vive en las organizaciones.

2.2.2. Comunicación interna

La comunicación es la transferencia de información o de significado de una persona a otra. Dicho de otra forma, es el proceso por el cual se transmite información y significados de una persona a otra. Asimismo, es la manera de relacionarse con otras personas para transmitir pensamientos, emociones y sentimientos de manera interconectada.



En cualquier proceso de comunicación, siempre participan al menos dos personas: la que emite un mensaje y la que lo recibe. La comunicación no puede ocurrir de manera aislada; requiere de un interlocutor receptivo. Además, en el contexto organizacional, la comunicación es esencial. Las organizaciones dependen de esta red de intercambio para integrar y coordinar todas sus partes.

Teniendo en cuenta a Chiavenato (2007) que menciona a la comunicación como parte fundamental de los Recursos Humanos y está relacionado al personal de las organizaciones; es así que se procede a definir la segunda variable que vendría a ser la Comunicación Interna y sus componentes.

La comunicación desempeña un papel fundamental en las actividades administrativas, ya que facilita el intercambio de ideas y experiencias. Cuando un gerente transmite información de su mente a otras personas, la efectividad de esa transición influye directamente en los logros administrativos. La comunicación es inherente a la naturaleza humana y se produce siempre que hay presencia de otra persona. Reconocer las necesidades y emociones del interlocutor es esencial en este proceso. A veces, comunicarse puede ser complicado entre personas que no se respetan o no se agradan mutuamente.

En última instancia, la mejora continua de las habilidades de comunicación es una oportunidad constante para los gerentes, ya que les permite obtener datos para la toma de decisiones y establecer una base sólida para el éxito organización.

En realidad, nada sucede en una organización hasta que alguien se comunica. El éxito en la comunicación es el resultado y no la causa de la administración competente. que concibe que uno pudiera ser un comunicador excelente pero un mal gerente.



Sin embargo, un gerente competente casi siempre es un buen comunicador. En realidad, la comunicación nunca debe ser considerada como una actividad independiente.

2.2.2.1. Delimitación conceptual de comunicación interna

Para ello tomaremos como referencia a tres autores que permitan una mejor comprensión del concepto de comunicación interna, donde inicialmente es definida por (Tessi, 2013) como:

“El medio perfecto para crear empatía y mantenerla. Es toda la comunicación que se genera en una organización y está integrada por todos los mensajes que circulan en el ámbito organizacional, sean estratégicos o no”.

Según la definición anterior, se puede decir que la comunicación interna es el medio por el cual existe vinculación entre los trabajadores de una organización por medio de mensajes, para el logro de sus objetivos, que promueve fidelidad y sentido de pertenencia de la persona frente a la organización donde labora o cumple alguna labor en relación o vinculación con sus demás compañeros de trabajo o colaboradores. De la misma manera (Berceruelo, 2011):

“Comunicación Interna es la clave para que se produzca una íntima vinculación entre el trabajo individual y los objetivos empresariales; para la transmisión de la misión y valores de una organización; resulta vital para mantener vivo el estímulo y motivación en la tarea diaria; y redonda en una mayor satisfacción personal y en una mejora de la productividad y el rendimiento”.



A partir de esta definición se puede decir que la comunicación interna ayuda a prevenir de las dificultades o males que envenenan a los trabajadores o empleados de las empresas u organizaciones, que a su vez dificultan la consecución de sus objetivos desde una perspectiva de la satisfacción de los trabajadores con su entorno laboral.

Finalmente se tiene un concepto más abstracto y completo que es formulado por (Garcia Jimenez, 2006) donde define a la comunicación interna como:

“Se enfoca en todas las acciones y metodologías aplicativas en donde los encargados de la comunicación planifican todos los recursos posibles que permita el mejor desarrollo en la organización”.

Según lo observado, en base a los planteamientos teóricos del autor se puede definir a la comunicación interna como la acción que permite el mejor desarrollo de la organización mediante la planificación de recursos orientados a mantener un buen ambiente laboral, con la participación efectiva de todas las personas.

Teniendo en conocimiento estos conceptos debemos de resaltar que se tienen que saber ciertos aspectos y conceptos importantes de la comunicación.

2.2.2.2. El proceso de comunicación

En el contexto de un sistema de comunicación, la fuente inicializa el proceso al generar señales o mensajes. Estos son codificados por un



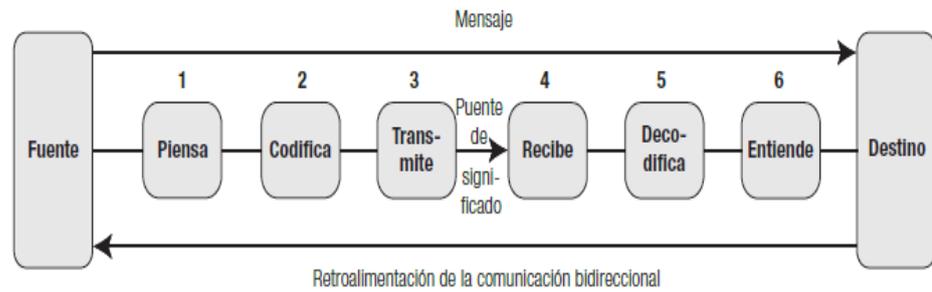
transmisor para que sean compatibles con el canal de transmisión, que se encarga de llevar el mensaje a una ubicación distante. Una vez allí, el receptor decodifica el mensaje y lo adapta para que sea comprensible. Sin embargo, durante este tránsito, pueden surgir interferencias o ruido que afecten la calidad del mensaje.

Para lograr una comunicación efectiva, la fuente debe expresar sus ideas utilizando palabras o símbolos que el destinatario pueda interpretar. Este proceso es bidireccional e implica la retroalimentación entre las partes involucradas. En el caso de los seres humanos, el sistema nervioso central procesa la información del entorno, organizándola y almacenándola. Luego, envía órdenes a los músculos para influir en las acciones y adaptarse al contexto.

Desde una perspectiva matemática, la comunicación no siempre es perfecta. Las señales pueden perderse, distorsionarse o sufrir interferencias, lo que puede dar lugar a malentendidos. Los rumores, por ejemplo, son ejemplos de comunicación distorsionada y amplificada que pueden surgir en este proceso.

Figura 5

El proceso de la comunicación



Nota: Extraído de (Chiavenato, 2007)

En un sistema de comunicaciones, toda fuente de error o distorsión está comprendida en el concepto de ruido. Una información ambigua o que conduce al error contiene ruidos. Por ejemplo, en una conversación telefónica, el barullo, las interferencias, los cruces de líneas, las interrupciones y la imposibilidad de ver al interlocutor provocan ruidos.

2.2.2.3. La comunicación humana

El concepto de comunicación está sujeto a complicaciones adicionales cuando se trata de la comunicación humana, la cual se desarrolla al interior de las organizaciones de manera personal e interpersonal.

Esto se debe a que cada persona tiene su propio sistema cognitivo, sus percepciones sus valores personales y sus motivaciones, que constituyen un patrón personal de referencia.

El cual hace su interpretación de las cosas muy personal de referencia actúa como un filtro codificador que condiciona, acepta y procesa toda la información, y que selecciona y rechaza toda información



que no se ajuste (disonante) a ese sistema o que pueda amenazarlo.

Existe una codificación perceptiva (percepción selectiva) que actúa como mecanismo de defensa, al bloquear información no deseada o no relevante. Ese mecanismo de defensa puede perjudicar tanto al envío como a la recepción de información y hasta anular la retroalimentación.

Son los lentes a través de los cuales las personas vemos nuestro mundo exterior y lo interpretamos a nuestro modo. De esta manera, existe una fuerte relación entre cognición, percepción y motivación.

Aquello que dos personas se comunican entre sí está determinado por la percepción de cada una. Dentro de determinado contexto situacional, la idea comunicada está íntimamente relacionada con las percepciones y motivaciones.

Tanto de la fuente o emisor, como del destinatario. Dada la existencia de una comunicación con ciertas complicaciones en cuanto a la percepción y la motivación, también se observa que existen una amplia gama de barreras que se desarrollan generando complicaciones con la realización de una comunicación perfecta.

2.2.2.4. Barreras en la comunicación

Las barreras de la comunicación pueden obstaculizar el flujo de información y afectar el ambiente laboral. Algunas de las principales barreras incluyen:

- Falta de claridad: Mensajes ambiguos o mal estructurados pueden llevar a malentendidos entre los colaboradores.



- Diferencias culturales: Las variaciones en antecedentes culturales pueden causar interpretaciones erróneas de los mensajes.
- Ruido: Cualquier tipo de interferencia, ya sea física (sonidos, distracciones) o psicológica (estrés, emociones), puede distorsionar el mensaje.
- Jerarquías organizacionales: Las diferencias en niveles de autoridad pueden crear un ambiente donde la comunicación no fluya adecuadamente, generando desconfianza o temor a expresar opiniones.
- Falta de retroalimentación: Sin un mecanismo para recibir y dar retroalimentación, los empleados pueden sentirse desconectados de los objetivos y expectativas de la organización.
- Resistencia al cambio: La falta de apertura hacia nuevas ideas o métodos de comunicación puede limitar la efectividad de las interacciones.

Superar estas barreras es crucial para fomentar una comunicación interna efectiva, que a su vez promueve un ambiente de trabajo colaborativo y productivo.

2.2.2.5. Barreras en la comunicación

Al respecto, Gan & Triginé (2013) en su libro de comunicación interna donde nos permite observar de manera clara y precisa que la comunicación interna está conformada por la comunicación interdepartamental e intradepartamental.

En tal sentido sabiendo que los recursos humanos tienden a actuar



en las organizaciones de manera personal e interpersonal este modelo teórico estaría adecuado a la investigación realizada, para ello procederemos a definir cada uno de ellos de manera independiente:

Comunicación interdepartamental: Tomando al modelo planteado por Gan & Triginé (2013) llamamos comunicación interdepartamental a:

“Es aquella que pone en contacto a las diversas áreas de trabajo o departamentos de la organización. A excepción, y no siempre es así, de aquellos departamentos cuya naturaleza es de orientación al servicio de los clientes, usuarios”.

Tomándose también en base a sus funciones: administración, contabilidad, compras, recursos humanos, calidad, envíos, investigación y desarrollo, marketing, son áreas de servicio destinadas a que la organización gestione de forma adecuada sus recursos con la mejor calidad y menor coste, lo cual generara que venda más y asegure de esa forma su supervivencia.

De modo que cada área de trabajo incluidas naturalmente las de producción, logística, ventas, entre otras; necesitan a las restantes para una gestión eficaz del conjunto. Sin embargo, la comunicación interdepartamental sigue siendo una de las grandes asignaturas pendientes en muchas organizaciones.

La gestión de conexiones horizontales, la coordinación interdepartamental, es un espacio que, de no tratarse adecuadamente, puede generar importantes pérdidas por incumplimiento de plazos, repeticiones y conflictos de naturaleza interpersonal que acaban



enrareciendo el clima laboral.

Comunicación intradepartamental: Tomando en cuenta los fundamentos teóricos formulados por Gan & Triginé (2013) en la cual se observa que define a la comunicación intradepartamental desde un aspecto más práctico e interactivo como:

“La vida de la empresa es comunicación y en el ámbito interno de la empresa la vida es su comunicación intradepartamental. Su buena o mala comunicación interpersonal en su departamento, el día a día que le concierne a usted y a las personas que comparten su área de trabajo tiene como hilo conductor la comunicación”.

Si usted es un líder, necesariamente interactúa en comunicación con su equipo. Cuando sus colaboradores intercambian datos, información o conocimientos entre sí o con usted, están participando en un proceso comunicativo. De hecho, la comunicación representa el 80% o más de las actividades laborales. Esta realidad es tan evidente que no sería necesario mencionarla, si no fuera porque muchas organizaciones ignoran este hecho. Si hay problemas con la calidad, falta de compromiso o motivación, o si la participación es deficiente, es posible que, junto con otras variables, la comunicación interna esté deteriorada o, en otras palabras, sea insuficiente.

De la misma manera hace referencia a Michael Crozier debido a que señala que la enfermedad crónica de las organizaciones es:

“La mala calidad de sus comunicaciones, y que ello



conduce a errores en el conocimiento de las actividades a realizar, a malos entendidos, distorsiones, ambigüedades, conflictos, que afectan negativamente al funcionamiento de la organización”.

Por lo observado la comunicación intradepartamental es más importante que la comunicación interdepartamental debido a los distintos aspectos y factores que los engloban, sin dejar de lado la finalidad que posee la organización que se estudiara o donde se evaluara la comunicación interna.

Finalmente, se puede observar en torno al marco teórico de la conmutación interna formulado en base a la teoría de Gan & Triginé, (2013) que esta se encontraría en relación con la comunicación horizontal debido a que se dirige a las comunicaciones que se establezcan entre diversos departamentos para implicar a todos los miembros de la organización.

Tomando en cuenta sus objetivos de este tipo de comunicación el cual es fundamentalmente de favorecer la comunicación interdepartamental e interdepartamental, ya que se vería enfocada en generar cierto grado de una relación entre las áreas y las personas que laboran en la organización.

2.2.2.6. Medición de la comunicación interna

Para la medición de la comunicación interna se tiene la existencia de dos cuestionarios elaborados por (Gan & Triginé, 2013), donde mencionan de manera clara las características y aspectos más importantes de ambos.



Los cuales ayudaran a analizar la situación de la comunicación interna en su propia organización o la entidad de estudio, permitiendo evaluar de manera practica la parte interdepartamental e intradepartamental.

Es así que el cuestionario de análisis de la comunicación interdepartamental tiene la finalidad de identificar el nivel de intercambio de comunicación entre los diversos departamentos o áreas de la empresa.

Elaborado en base a las necesidades específicas como sistematizar el análisis de situación de la comunicación interdepartamental en la empresa. Confirmar la sospecha o desestimarla acerca de las carencias y problemas de la comunicación interdepartamental. Para ello se tienen en cuenta los conceptos clave que lo integran siendo

- Puntos de encuentro entre departamentos
- Reclamaciones de datos e informaciones.
- Conflictos/ataques entre departamentos.
- Objetivos contradictorios entre departamentos.
- Quejas emitidas y quejas recibidas
- Errores reiterados en documentaciones compartidas entre departamentos.
- Prevalencia de los canales informales por encima de los formales.
- Sentimientos de que hay departamentos privilegiados
- Carencia de lenguaje común en la empresa.

En cuanto a las indicaciones de calidad en su uso para este instrumento de medición de la comunicación interdepartamental nos die



que se deberá:

- Cumplir con el instrumento (cuestionario) en la mayoría de sus ítems.
- Cumplir con el instrumento por al menos el 50% del departamento.
- Cumplir con el instrumento por un número de personas similar, de menor nivel jerárquico y de distintos departamentos.
- Reunión destinada a comparar los resultados con respuestas de los diversos responsables y profesionales.
- Integración de esa reunión de algunos de los propósitos de algunos de los profesionales de nivel jerárquico inferior.
- Nivel de análisis compartido de causas de las posibles coincidencias y discrepancia.
- Búsqueda y consenso sobre prioridades a las que dar respuesta mejorando la comunicación entre departamentos.
- Propuestas e iniciativas de mejora de la comunicación interdepartamental.

Teniendo en cuenta el desarrollo en cuanto corresponde a la medición de la comunicación interdepartamental, ahora se procederá a desarrollar la medición de la comunicación intradepartamental.

Tomando en cuenta los indicadores de calidad en su uso para este instrumento de medición de la comunicación intradepartamental se tiene que tomar en cuenta los siguientes factores mencionados:

- Cumplimiento del instrumento (cuestionario) en la mayoría de sus



ítems.

- Cumplimiento del instrumento por la mayoría de personas del departamento.
- Reunión destinada a compartir y comparar los resultados/respuestas de los diversos profesionales.
- Nivel de análisis compartido de causas de las posibles condiciones y discrepancias.
- Búsqueda y consenso sobre prioridades a las que dar respuesta mejorando la comunicación entre personas.
- Propuesta e iniciativas de mejora de la comunicación intradepartamental.

2.3. MARCO CONCEPTUAL

2.3.1. Cansancio Emocional

Se refiere al agotamiento emocional que surge como respuesta al estrés, actuando como un mecanismo de defensa que se activa cuando la mente no puede manejar adecuadamente las situaciones que enfrenta. Este estado puede desencadenarse en contextos de estrés laboral, personal o emocional significativo.

2.3.2. Despersonalización

Es una condición que ocurre cuando ciertos factores transforman el estado emocional y psicológico de una persona en el entorno laboral, llevándola de una situación positiva a una de sobrecarga e inestabilidad.

2.3.3. Diagnóstico

Es el proceso de identificar y explicar las variables, tanto directas como



indirectas, que están involucradas en un problema, incluyendo sus antecedentes, mediciones y los efectos que producen en su entorno.

2.3.4. Estrategia

En un proceso regulado, se refiere al conjunto de reglas que garantizan la toma de decisiones óptimas en cada momento. Generalmente, una estrategia incluye objetivos, metas, políticas y la programación de acciones dentro de una organización o a nivel individual.

2.3.5. Estrés Laboral

Es un trastorno relacionado con el trabajo que se produce debido a la creciente presión en el entorno laboral, lo que puede llevar a la saturación mental o física del empleado, generando diversas consecuencias negativas.

2.3.6. Identidad

Es el conjunto de características o rasgos que permiten distinguir a una persona o cosa de otras dentro de un grupo.

2.3.7. Procedimiento

Se refiere a un ciclo de operaciones que involucra a varios empleados de diferentes sectores, establecido para garantizar un tratamiento uniforme en todas las operaciones necesarias para producir un bien o servicio específico.

2.3.8. Relaciones Interpersonales

Son las conexiones entre dos o más personas, que pueden basarse en emociones y sentimientos como el amor, intereses comerciales, actividades sociales o interacciones colaborativas en el hogar.



2.3.9. Síndrome de Burnout

Es un trastorno que se caracteriza por una respuesta prolongada de estrés ante factores emocionales e interpersonales en el trabajo, manifestándose en síntomas como fatiga crónica, sensación de ineficacia y una actitud de negación hacia lo que está sucediendo.



CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

Considerando que la metodología desempeña un papel fundamental en la orientación del proceso de investigación científica, es imperativo que proporcione información detallada sobre el enfoque, tipo, diseño, método, población y muestra. En consecuencia, se procederá a desglosar cada uno de los componentes implementados en el desarrollo de esta investigación

3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

La investigación se desarrolló en la municipalidad provincial de Puno.

La provincia de Puno es una de las trece que conforman el departamento de Puno, ubicado en el sur del Perú, limita al norte con las provincias de Huancané y San Román, al este con el majestuoso lago Titicaca, al sur con la provincia de El Collao y al oeste con el departamento de Moquegua¹. Es una región rica en historia, cultura y belleza natural.

3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

El proceso de la presente tesis, se desarrolló durante el año 2018.

3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL DE ESTUDIO

El material de estudio se basó del marco teórico en cuanto a gestión de recursos humanos, especialmente se consideró el libro de administración de recursos humanos de Chiavenato (2007).

Así mismo para el desarrollo de los instrumentos estos se elaboraron en base a los antecedentes listos en el capítulo anterior.

Y en última instancia la procedencia de los datos es de primera fuente, de las encuestas desarrolladas al personal de la municipalidad provincial de Puno.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

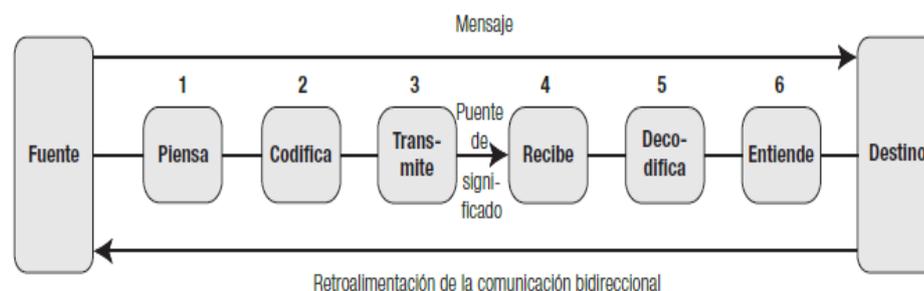
3.4.1. Población

Tomando en cuenta el planteamiento de Bernal (2010) se tiene que para esta investigación la población de estudio fue conformada por todos los servidores públicos que labora en la Municipalidad Provincial de Puno en el ámbito administrativo es decir en oficinas, donde realizan los distintos procesos administrativos en el marco legal que la regula.

Para dicho estudio se analizó inicialmente sus documentos de gestión de la institución que vendrían a ser su Plan Estratégico Institucional o PEI, su Plan Operativo Institucional o POI, su Manual de Organización y Funciones o MOF, su Reglamento de Organización y Funciones o ROF y finalmente su Cuadro de Asignación Personal o CAP. De donde se logró observar ciertos factores para la determinación de la muestra de investigación o estudio.

Figura 6

Organigrama Estructural Municipalidad de Puno



Nota: Extraído del PEI de la (Municipalidad Provincial de Puno, 2016 - 2018)

Tomando en cuenta el resumen cuantitativo para el cuadro de asignación



de personal formulado por la municipalidad evaluada se elaboró este resumen en función a la composición orgánica de la institución.

El factor que determino la selección de la población para esta investigación se formuló entorno a la teoría donde Gan & Triginé (2013) menciona en los indicadores de calidad que los instrumentos deberán aplicarse en los departamentos que sean de carácter administrativo, es decir que cuenten con un jefe, subordinados y colaboradores.

Por lo tanto, habiendo observado y analizado los documentos de gestión que posee esta unidad de estudio se determinó que de la Municipalidad Provincial de Puno serian evaluados las gerencias de los órganos de dirección, asesoría y apoyo. Estando acorde a los requerimientos del instrumento.

3.4.2. Muestra

Para esta investigación se tomó en cuenta a (Bernal, 2010), donde la muestra es la parte de la población seleccionada de la cual realmente se obtiene la información para el desarrollo del estudio y sobre la cual se efectuó, estando conformada por:

Los servidores públicos son las personas que laboran en la Municipalidad Provincial de Puno, para ello se tomó en cuenta a Caceda & Perez (2001) donde se aplicó el muestreo aleatorio estratificado teniendo en cuenta que simplifican los procesos y suelen reducir el error muestral.



Tabla 1

Resumen de gerencias administrativas

Órganos	Gerencias	Total
Órganos de Dirección	Gerencia Municipal	5
Órganos de Asesoría	Gerencia de Asesoría Jurídica	5
	Gerencia de Planificación y Presupuesto	10
Órganos de Apoyo	Gerencia de Administración	44
	Gerencia de Administración Tributaria	17
Total, de servidores públicos		81

Nota: Elaborado acorde al CAP de la (Municipalidad Provincial de Puno, 2018)

Para ello se aplicó la fórmula para el cálculo del muestreo probabilístico para proporciones finitas en base a lo planteado por Caceda & Perez (2001) donde se compone de:

N: Tamaño de la población o universo = 595 personas

Z: Nivel de confianza = 1,96

he: Error de estimación = 95% de aceptación y 5% de error

P y Q: Probabilidad de ocurrencia = 25% de probabilidad de ocurrencia

Tras haber aplicado la fórmula para el cálculo del muestreo probabilístico dio como resultado 82,81 personas. Por lo tanto, se tomó en cuenta las gerencias mencionadas en la tabla anterior en vista que su sumatoria se acerca a los resultados tras la prueba estadística realizada.

Cabe resaltar la existencia de ciertas limitaciones en cuanto compete a la Gerencia Municipal y Gerencia de Asesoría Jurídica, donde debido a la funcionalidad que realizan estas áreas se encuentran ocupadas en su totalidad del tiempo, por lo cual se retiró de la muestra.



Finalmente, se aplicó un muestreo aleatorio estratificado previa aplicación del muestreo simple como nos indica (Caceda & Perez, 2001) al permitirnos obviar las dificultades que se generan con los demás tipos de muestreo, por lo tanto, se evaluó a las gerencias de:

- Gerencia de Administración: 44 servidores públicos
- Gerencia de Administración Tributaria: 17 servidores públicos
- Gerencia de Planificación y Presupuesto: 10 servidores públicos

Alcanzando así un total 71 muestras que fueron recogidas previa evaluación mediante la documentación respectiva, cabe resaltar que se tuvo algunos tipos de inconvenientes en cuanto al tiempo y la disposición.

3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO

De acuerdo a los objetivos de la investigación, el estudio solo se basa en la descripción de las variables de comunicación interna y síndrome de Burnout, por lo que fue necesario solo el uso de la estadística descriptiva, para mostrar los resultados finales en tablas de frecuencias.

3.6. PROCEDIMIENTO

3.6.1. Enfoque

Para el desarrollo de esta investigación se trabajó bajo el enfoque propuesto por Hernandez et al. (2006), el enfoque Cuantitativo, ya que se usó una recolección de información para poder probar la hipótesis, basados en la medición numérica y análisis estadístico el cual permitió establecer modelos de comportamiento, pudiendo comprobar teorías y evaluar a cada una de las variables de manera independiente.



3.6.2. Tipo de investigación

Para esta investigación según Hernandez et al. (2006), se recurrió al estudio Descriptivo; con el fin de especificar las características más importantes del fenómeno que se analizara en función a cada una de las variables que posee la investigación. Permitiendo a futuro desarrollar un nivel más avanzado de investigación en esta temática, relacionada a los componentes y las características que se generan con el desarrollo de la misma.

3.6.3. Diseño de la investigación

Se trabajó con el diseño No experimental - Transversal, en la cual Hernandez, Fernandez, & Baptista (2006), tomando en base a la teoría en la investigación no experimental no se manipulo de ninguna manera las variables, ya que se observó solo los fenómenos en su ambiente natural. Transversal debido a que se realizó estudios de hechos y fenómenos de la realidad, en un momento determinado del tiempo y espacio en el transcurrir de la investigación.

3.6.4. Métodos de investigación

Considerando los postulados establecidos Bernal (2010), se implementó el Método Deductivo, el cual se caracteriza por derivar conclusiones generales para alcanzar explicaciones particulares. Este enfoque se inició con la aplicación de postulados, leyes o principios de validez comprobada, orientados a la formulación de soluciones específicas.

En síntesis, la presente investigación se clasifica como de tipo Descriptivo, adoptando un enfoque Cuantitativo. Se estructuró bajo un diseño No Experimental-Transversal y se fundamentó en la metodología Deductiva,



alineándose con los objetivos y propósitos delineados por el investigador, conforme a los requisitos establecidos para el estudio

3.7. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE LA RECOLECCIÓN DE DATOS

La técnica adecuada para la investigación fue la encuesta, en donde fue necesario la aplicación de cuestionarios a las unidades muestrales de medida para cada variable, ya que se busca medir variables para llevar a cabo inferencias y análisis estadístico mediante el programa SPSS 25. Aplicándose para ello la encuesta.

Esta técnica, de la encuesta, consiste en obtener información de los sujetos de estudio, que a partir de su información y conocimientos valoran los afirmativos que sugerimos en cada pregunta de los cuestionarios.

Es así que para esta investigación se tienen asignados los instrumentos para cada variable, los cuales serán adecuados al objeto de estudio y a los fines:

Comunicación Interna: Para el desarrollo de esta variable el instrumento fue recabado de una investigación científica en la cual fue elaborado por Gan & Triginé (2013) en base a las dos dimensiones que cuenta siendo la comunicación interdepartamental e intradepartamental teoría propuesta por el autor citado anteriormente.

Síndrome de Burnout: Para ello se trabajó con el test de Maslach Burnout Inventory (Maslach & Jackson, 1986), que está conformado por 03 dimensiones, 21 ítems estos son evaluados en base a la escala de Likert los cuales permiten evaluar aspectos profesionales con el burnout, para definirlo como riesgo alto, medio o bajo.

Teniendo en cuenta la diversidad de los componentes que conforman estos instrumentos se agregaran como Anexos las guías respectivas de cada uno de ellos que



permita la mejor comprensión y entendimiento de las mismas. Sin embargo, se pone en conocimiento que para el desarrollo del instrumento de la comunicación interna se tuvo que trabajar bajo dos autores uno en la parte teórica y otro en la práctica, debido a la existencia de información limitada.

Finalmente se pone en conocimiento que se aplicó una medida de tendencia central para un mejor análisis e interpretación de los resultados en función a la que mejor se adapte para el investigador, permitiendo su procesamiento más adecuado y factible.

3.8. VARIABLES

Tabla 2

Operacionalización de variables

Definición de las variables	Dimensiones	Indicadores	Medición
Comunicación interna: La comunicación es un proceso mediante el cual intercambiamos e interpretamos mensajes significativos en un contexto determinado. La comunicación se caracteriza por ser: dinámica, irreversible, compleja y por responder a intenciones	- Comunicación Interdepartamental - Comunicación Intradepartamental	Nivel de Comunicación Interdepartamental Nivel de Comunicación Intradepartamental	Muy altas necesidades Altas necesidades Tendencia a altas necesidades Necesidades medias Algunas necesidades Ninguna necesidad
Ejecución presupuestal Solórzano (2022), menciona que la ejecución presupuestaria se define como la fase del proceso de gestión presupuestaria que comienza con la recaudación de ingresos para financiar las asignaciones presupuestarias aprobadas y los compromisos de gasto.	- Cansancio Emocional - Despersonalización	Nivel de Cansancio Emocional Nivel de Despersonalización	Bajo Medio Alto
	- Realización Personal	Nivel de Realización Personal	

Nota: elaboración propia



3.9. PROCESAMIENTO DE LOS DATOS

El procesamiento de datos se desarrolló en base a los datos obtenidos por las encuestas, las cuales luego se sistematizaron en una hoja de cálculo y luego fueron pasadas al programa de SPSS V. 20 para lograr obtener las tablas



CAPÍTULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS

4.1.1. Objetivo específico 1: Identificar el nivel de comunicación interna que poseen los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2018

Se tomará en cuenta inicialmente los resultados resumidos en función a la comunicación interdepartamental e intradepartamental como una vista general, posterior a ello se analizará de manera independiente cada una de las gerencias evaluadas. Para determinar finalmente el logro del objetivo propuesto.

Tabla 3

Comunicación Interdepartamental

	Frecuencia	Porcentaje
Menos de 25 puntos	0	0.00%
De 25 a 44 puntos	0	0.00%
De 45 a 64 puntos	4	5.63%
De 65 a 88 puntos	0	0.00%
De 89 a 108 puntos	11	15.49%
De 109 a 200 puntos	56	78.87%
TOTAL	71	100%

Nota: Elaboración propia de resultados SPSS

Esta tabla es resultado del análisis de los componentes que lo conforman los cuales se encuentran descritos en el anexo de los ítems del 1 al 20 (interdepartamental), para una mejor comprensión, en función a los criterios de evaluación tener un puntaje de 109 a 200 puntos el 78,87% de los servidores



públicos, es decir la comunicación interdepartamental por lo observado tiene muy altas necesidades de mejora; desde una visión general.

Tabla 4

Comunicación Intradepartamental

Categoría	Frecuencia	porcentaje
Menos de 25 puntos	4.00	6%
De 25 a 44 puntos	2.00	3%
De 45 a 64 punto	7.00	10%
De 65 a 98 puntos	13	18%
De 99 a 129 puntos	15	21%
De 130 a 250 puntos	30	42%
TOTAL	71.00	100%

Nota: Elaboración propia de resultados SPSS

Esta tabla es resultado del análisis de los componentes que lo conforman los cuales se encuentran descritos en el anexo de los ítems 1 al 25 (intradepartamental) para una mejor comprensión, en función a los criterios de evaluación tener un puntaje de 130 a 250 puntos el 42% de los servidores públicos, es decir por lo observado la comunicación intradepartamental tiene muy altas necesidades de mejora; desde una visión general.

Teniendo en cuenta esta información procederemos a evaluar cada una de las gerencias de planificación y presupuesto, de administración y de administración tributaria de manera independiente, que permitirá determinar un resultado donde se observe la o las gerencias que están fallando. Para ello se evaluará con la media de las dimensiones y general.



Tabla 5

Media de la comunicación interna de la GPP

Componente	Media	Mínimo	Máximo
Interdepartamental	97,00	45,00	132,00
Intradepartamental	83,30	21,00	174,00
Comunicación Interna	90,15	33,00	153,00

Nota: Elaboración propia de resultados SPSS

En la Gerencia de Planificación y Presupuesto se observa que los servidores públicos tienen un puntaje promedio de 90,15 puntos, es decir esta gerencia se encuentra con una tendencia de altas necesidades, por lo tanto, en base a lo observado la comunicación interna funciona con un nivel bajo o mínimo debido a las distorsiones existentes.

Tabla 6

Media de la comunicación interna de la GA

Componente	Media	Mínimo	Máximo
Interdepartamental	127,45	45,00	155,00
Intradepartamental	132,91	21,00	199,00
Comunicación Interna	130,18	33,00	177,00

Nota: Elaboración propia de resultados SPSS

En la Gerencia de Administración se observa que los servidores públicos tienen un puntaje promedio de 130,18 puntos, es decir esta gerencia se encuentra con muy altas necesidades, por lo tanto, en base a lo observado la comunicación interna no funciona, debiendo de tomarse las acciones respectivas.



Tabla 7

Media de la comunicación interna de la GAT

Componente	Media	Mínimo	Máximo
Interdepartamental	120,41	45,00	155,00
Intradepartamental	103,94	21,00	196,00
Comunicación Interna	112,18	33,00	175,50

Nota: Elaboración propia de resultados SPSS

En la Gerencia de Administración Tributaria se observa que los servidores públicos tienen un puntaje promedio de 112,18 puntos, es decir esta gerencia se encuentra con altas necesidades yendo hacia una tendencia de muy altas necesidades por la comunicación interdepartamental, por lo tanto, en base a lo observado la comunicación interna funciona con mínimo nivel, con riesgo de quedar inactiva por la evolución de este factor.

Tabla 8

Resumen de media de comunicación interna

Componente	GPP	GA	GAT	MEDIA
Interdepartamental	97,00	127,45	120,41	114,95
Intradepartamental	83,30	132,91	103,94	106,72
Comunicación Interna	90,15	130,18	112,18	110,84

Nota: Elaboración propia de resultados SPSS

Habiéndose evaluado en las tablas 3, 4 y 5 la comunicación interna de cada una de las gerencias investigadas, se puede determinar que en base a la media general obtenida por los servidores públicos esta se encuentra a nivel interdepartamental con altas necesidades 114,95 y a nivel intradepartamental con muy altas necesidades 106,72.

Por lo tanto, en base a la media general observado de 110,84 puntos



obtenidos por los servidores públicos se puede decir que la comunicación interna se encuentra en funcionamiento a un bajo nivel, con una tendencia crónica de no funcionar debido al desarrollo creciente de la comunicación interdepartamental.

Finalmente, para la comprobación del objetivo específico 1: Describir la Comunicación Interna que poseen los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno. Se elaborará un ranking en base a los resultados obtenidos por cada una de las dependencias evaluadas.

Tabla 9

Ranking de comunicación interna

Interdepartamental	Área	Lugar	Área	Intradepartamental
De 109 a 200 puntos	GA/GAT	1	GA	De 130 a 250 puntos
De 89 a 108 puntos	GPP	2	GAT	De 99 a 129 puntos
De 65 a 88 puntos		3	GPP	De 65 a 98 puntos
De 45 a 64 puntos		4		De 45 a 64 puntos
De 25 a 44 puntos		5		De 25 a 44 puntos
Menos de 25 puntos		6		Menos de 25 puntos

Nota: Elaboración propia de resultados SPSS

Como podemos observar en este ranking elaborado en base al puntaje que obtuvieron cada una de las gerencias se aprecia como se viene desarrollando esta problemática de manera gradual al ir avanzando poco a poco cada una de las gerencias al primer lugar, es decir a la existencia de muy altas necesidades.

Estando en el 3° y 2° la Gerencia de Planificación y Presupuesto, seguido de la Gerencia de Administración Tributaria que se encuentra en el 2° y 1° puesto. Finalmente, la Gerencia de Administración que está en el 1° puesto. Por lo tanto, de las gerencias evaluadas solo la Gerencia de Administración está con un riesgo



inminente, ya que la comunicación interna no funciona.

Sin embargo, las Gerencias de Administración Tributaria y Planeación y Presupuesto están con una tendencia de riesgo creciente. Por lo tanto, este objetivo se estaría cumpliendo en su totalidad ya que se evaluó desde distintos ámbitos, donde se observó la similitud en los resultados.

4.1.2. Objetivo específico 2: Identificar el nivel de Síndrome de Burnout que poseen los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno.

En cuanto compete al síndrome de burnout está conformado por los componentes de Cansancio Emocional, Despersonalización y Realización Personal estando divididos en función a los resultados que fueron obtenidos por parte de la investigación desarrollada en los servidores públicos de la municipalidad provincial de Puno; iniciando de manera general hacia una manera específica, como podemos observar a continuación.

Tabla 10

Cansancio Emocional

Valor	Frecuencia	Porcentaje
De 0 a 18	40	56%
De 19 a 26	14	20%
De 27 a 54	17	24%
TOTAL	71	100%

Nota: Elaboración propia de resultados SPSS

En cuanto corresponde a la primera dimensión se sabe que esta se encuentra compuesta por 9 ítems que valoran la experiencia de estar oprimido física y psíquicamente por las demandas de trabajo, es así que tras evaluar la esta



dimensión se encuentra un 56% con un puntaje de 0 a 18 puntos es decir esta se encuentra en una escala baja en los trabajadores.

Tabla 11

Despersonalización

Valor	Frecuencia	Porcentaje
De 0 a 5	36	50.70%
De 6 a 9	4	5.63%
De 10 a 30	31	43.66%
TOTAL	71	100.00%

Nota: Elaboración propia de resultados SPSS

En cuanto corresponde a la dimensión de despersonalización se sabe que está compuesta por 5 componentes que evalúan el reconocimiento de actitudes de frialdad y distanciamiento hacia las personas con las que interactúa por sus tareas, es así que tras evaluar la dimensión se encontró que un 51% se calificaron con un valor de 0 a 5 por lo tanto estarían en un nivel bajo en los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno como se pudo observar en el cuadro anterior. Seguidamente se observará la realización personal.

Tabla 12

Realización Personal

Valor	Frecuencia	Porcentaje
De 0 a 33	34	47.89%
De 34 a 39	10	14.08%
De 40 a 56	27	38.03%
TOTAL	71	100.00%

Nota: Elaboración propia de resultados SPSS

En cuanto corresponde a la dimensión de Realización Personal se sabe que esta se encuentra conformado por 8 ítems que tratan de medir los sentimientos de



auto eficiencia consigo mismo y con su labor. Habiendo obtenido el valor del 48% en la escala de 0 a 33, siendo un valor que representa el nivel bajo que sería positivo competente a la dimensión evaluada.

Para evaluar el síndrome de burnout desde una tendencia de medida central por parte de cada una de las dependencias que fueron evaluadas siendo la gerencia de planeamiento y presupuesto, de administración y de administración tributaria como observamos en las siguientes tablas:

Tabla 13

Media de síndrome de burnout en la GPP

Componente	Media	Mínimo	Máximo
Cansancio Emocional	16,20	2,00	38,00
Despersonalización	6,60	0,00	18,00
Realización Personal	31,80	11,00	47,00
Síndrome de Burnout	18,20	5,33	23,00

Nota: Elaboración propia de resultados SPSS

En la Gerencia de Planificación y Presupuesto se observa que los servidores públicos tienen un puntaje promedio de 18,20 puntos, es decir esta gerencia se encuentra con un nivel bajo de cansancio emocional y realización personal, sin embargo, la despersonalización está en un nivel medio. Por lo tanto, se tiene un nivel del síndrome de burnout bajo – medio.

Tabla 14*Media del síndrome de burnout en la GA*

Componente	Media	Mínimo	Máximo
Cansancio Emocional	19,04	0,00	46,00
Despersonalización	9,89	0,00	36,00
Realización Personal	32,43	4,00	47,00
Síndrome de Burnout	20,45	6,00	35,67

Nota: Elaboración propia de resultados SPSS

En la Gerencia de Administración se observa que los servidores públicos tienen un puntaje promedio de 20,45 puntos, es decir esta gerencia se encuentra con un nivel medio de cansancio emocional y despersonalización, sin embargo, la realización personal está en un nivel bajo, que puede generar ciertas complicaciones.

Po lo tanto, se tiene un nivel del síndrome de burnout medio – bajo, que se vería implicada en relación con los otros factores y componentes en un nivel de la organización y el personal.

Tabla 15*Media del síndrome de burnout en la GAT*

Componente	Media	Mínimo	Máximo
Cansancio Emocional	18,29	2,00	46,00
Despersonalización	10,47	0,00	27,00
Realización Personal	31,65	4,00	46,00
Síndrome de Burnout	20,14	6,00	35,67

Nota: Elaboración propia de resultados SPSS

En la Gerencia de Administración Tributaria se observa que los servidores públicos tienen un puntaje promedio de 20,14 puntos, es decir esta gerencia se encuentra con un nivel bajo de cansancio emocional y realización personal, sin



embargo, la despersonalización está en un nivel alto. Por lo tanto, se tiene un nivel del síndrome de burnout bajo - alto.

Tabla 16

Resumen de la media del síndrome de burnout

Componente	GPP	GA	GAT	MEDIA
Cansancio Emocional	16,20	19,04	18,29	17,84
Despersonalización	6,60	9,89	10,47	8,99
Realización Personal	31,80	32,43	31,65	31,96
Síndrome de Burnout	18,20	20,45	20,14	19,59

Nota: Elaboración propia de resultados SPSS

Habiéndose evaluado en las tablas 11, 12 y 13 el síndrome de burnout de cada una de las gerencias investigadas, se puede determinar que en base a la media general obtenida por los servidores públicos esta se encuentra en cuanto corresponde al cansancio emocional en un nivel bajo, en cuanto corresponde a la despersonalización se encuentra en un nivel medio y la realización personal se encuentra en un nivel bajo.

Por lo tanto, en base a lo observado, se tiene a las dimensiones de cansancio emocional y la realización personal se encuentra en un nivel bajo, sin embargo, la despersonalización se encuentra en un nivel medio. Es así que en base a la teoría estos resultados implicarían la existencia del síndrome de burnout con un cierto grado de desarrollo en las gerencias evaluadas.

Por consiguiente, tras haber evaluado cada uno de los componentes del síndrome de burnout para determinar el cumplimiento del Objetivo Específico 2: Identificar el nivel de Síndrome de Burnout que poseen servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno.



Se estaría cumpliendo con dicho objetivo al poder determinar en función a la medida de tendencia central la variable de estudio que fue evaluada en las gerencias mencionadas, debiendo de implementarse las respectivas acciones.

4.1.3. Objetivo específico 3: Proponer lineamientos para mejorar los canales de comunicación interna en los servidores públicos de la Municipalidad de Puno

Teniendo en cuenta los resultados de los objetivos específicos 1 y 2 se procederá al desarrollo del objetivo específico 3 donde se busca proponer los lineamientos para mejorar los canales de comunicación interna en los servidores que laboran en la Municipalidad Provincial de Puno.

Por los resultados observados en los objetivos específicos se pudo apreciar la existencia de ciertas debilidades de comunicación viéndose más resaltantes en la comunicación interna interdepartamental e intradepartamental, es decir, la comunicación que se da entre gerencias. Por tanto, se propone lineamientos para mejorar el nivel de comunicación que poseen. Se proponen de la manera siguiente en los párrafos a continuación:

El presente trabajo se fundamenta esencialmente en la comunicación dentro de la gestión pública, dado que el personal se dedican a intercambiar información laboral sobre eventos pasados, presentes y futuros, incluyendo aspectos como la planificación, organización, tareas, resultados, incidencias, imprevistos, problemas y soluciones. Este proceso de dar y recibir información es primordial entre individuos que forman parte de una misma organización, empresa o equipo.

Hasta hace pocos años, la competencia profesional en la gestión pública se



centraba principalmente en la madurez técnica y en el dominio de conocimientos y habilidades relacionados con materiales, maquinaria y procesos. Sin embargo, el concepto de ser una organización ha evolucionado hacia la noción de ser un equipo. En contextos donde la competencia tecnológica es similar, el capital humano de las instituciones públicas se convierten en el factor diferenciador entre una y otra organización. Para que un grupo humano funcione efectivamente como equipo, es esencial que se comunique de manera efectiva. El rol de un líder de equipo implica:

- Definir objetivos y organizar métodos.
- Priorizar problemas y proponer soluciones.
- Evaluar resultados y asignar recursos.
- Establecer prioridades y delegar tareas.

La herramienta fundamental para llevar a cabo estas funciones es, sin lugar a dudas, la comunicación. A través de la conversación, la formulación de preguntas, la respuesta a inquietudes, la emisión de sugerencias, la organización y la evaluación, se establece un flujo comunicativo esencial. Comunicar es, por tanto, la actividad primordial de un líder.

El presente documento propone una guía de políticas públicas destinadas a la implementación efectiva de habilidades comunicativas en el ámbito del servicio público. La adopción de una Política de Comunicación tiene como objetivo mejorar el conocimiento que los miembros de la organización tienen sobre su funcionamiento, fomentando así una mayor colaboración, motivación y compromiso entre todos los integrantes.

En consecuencia, como parte esencial de la comunicación interna entre los



funcionarios públicos, es necesario reconocer y fortalecer los diversos niveles que influyen en la comunicación organizacional interna:

- Políticas a Nivel individual: La comunicación interna se deberá desarrollar en forma interpersonal entre el público interno bajo los medios y recursos tecnológicos con los que cuenta la organización.
- Políticas a Nivel organizacional: Se deberá de generar a partir del intercambio formal de opiniones dentro de la organización de manera deliberada entre los distintos niveles jerárquicos y organizacionales.
- Políticas a Nivel grupal: Se deberá de fomentar el trabajo en equipo como acción para el diseño y ejecución de la toma de decisiones, la cual deberá ser liderada por el jefe o gerente de la dependencia a la que pertenezca.
- Políticas a Nivel competencial: Se deberá de proponer la capacitación de quienes lideran el organismo, en cuanto a habilidades y competencias comunicativas de acuerdo a las nuevas tendencias sociales y tecnológicas.

Finalmente, la Municipalidad Provincial de Puno deberá de contar a posterior con un plan de comunicación institucional, debido a que se viene generando ciertas complicaciones en la materia que tiene como resultado a ciertas complicaciones y deficiencias organizacionales.

4.1.4. Objetivo general: Describir la comunicación interna y síndrome de Burnout en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2018

Es insatisfactoria por que se encuentra con muy altas necesidades de mejora sobre todo en las gerencias de administración y administración tributaria, las cuales lideran en la cuantificación y valoración de resultados.



Se presenta en una intensidad leve, debido a un desarrollo progresivo medio – bajo. En las tres gerencias estudiadas según los valores de referencia y los indicios de Burnout se observa que en la dimensión de cansancio emocional se encuentran en un nivel bajo, debido a la existencia del cansancio y la fatiga respecto a despersonalización en un nivel medio, debido al desarrollo de actitudes y respuestas negativas y la realización personal en un nivel bajo. Debido a que sobrepasan sus capacidades laborales.

4.1.5. Contrastación de hipótesis

Para realizar este procedimiento de contratación de la hipótesis, teniendo en cuenta el tipo de investigación con el que se viene trabajando se dará las respectivas contrastaciones de hipótesis planteada en función de los datos y la información que fue recabada.

Contrastación de la Hipótesis General:

La comunicación interna es insatisfactoria y el síndrome de Burnout se presenta con una intensidad leve en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno. En base a la información recabada con el desarrollo de la investigación, se encuentran respectivamente con muy altas necesidades de mejora en la comunicación interna y en cuanto al síndrome de Burnout se presenta con una intensidad leve; por lo tanto, se declara válida la hipótesis general de esta investigación.

Contrastación de la Hipótesis Especifica 1:

En cuanto corresponde al nivel de comunicación interna que poseen los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno tienen muy altas



necesidades de mejora en la comunicación interna como se observa en las tablas 1, 2 y 6; por tanto, se declara valida la hipótesis específica 1.

Contrastación de la Hipótesis Especifica 2:

En cuanto corresponde al nivel de síndrome de Burnout que poseen los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno es medio – bajo como se observa en las tablas 8, 9, 10 y 14; por tanto, se pueden afirmar que el síndrome de burnout en los servidores públicos se encuentra en un nivel medio bajo al existir cierto sesgo en cuanto a las gerencias evaluadas.

Finalmente, tras haber evaluado los componentes de cada una de las dimensiones se declara valida la hipótesis específica 2..

4.2. DISCUSIÓN

Al respecto de la Comunicación interna los resultados de la investigación han determinado que tanto la Comunicación interdepartamental (78.87%) y la Comunicación intradepartamental (42.00%) en mayoría están en una escala de muy altas necesidades de mejora; por lo que se puede considerar en general el desarrollo de la comunicación interna como bajo; este resultados son parecidos a Balarezo (2014) que en Ecuador encontró que los trabajadores de la empresa San Miguel Drive, dedicada al servicio de capacitación en conducción, consideran como regular (63.33%) la comunicación interna que maneja la empresa, y en mayoría (60%) no pueden identificar bien los tipos de comunicación que desarrolla la empresa; por su parte Cieza (2016) identifico un nivel regular de comunicación interna en los trabajadores de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo. Por lo que se puede ver que existen falencias y deficiencias en la comunicación interna, al respecto menciona Chiavenato(2007) que la falta de una comunicación interna efectiva puede tener consecuencias significativas para una organización. Entre los efectos



más destacados se encuentran la desmotivación y la reducción de la productividad, la difusión de rumores y la desconfianza, la dificultad para alinear al personal con la estrategia corporativa, la ineficiente gestión del conocimiento, la complicación en la toma de decisiones y la posibilidad de filtración de información sensible; todo ello conduce a problemas en la organización que distorsiona los esfuerzos para lograr los objetivos organizacionales.

Por otro lado, en cuanto al síndrome de burnout se tiene como resultados que el cansancio emocional es 17,84, despersonalización 8,99 y realización personal 31,96. Al respecto del Cansancio Emocional en esta dimensión indica que experimentas un nivel significativo de agotamiento emocional. Esto se refiere a la sensación de estar exhausto debido a las demandas laborales. Es posible que el personal sienta que los recursos emocionales están agotados y que enfrentas una carga emocional considerable en su trabajo. Por su parte respecto a la despersonalización, muestras un nivel moderado de despersonalización. La despersonalización se relaciona con actitudes de frialdad y distanciamiento hacia el trabajo o hacia las personas con las que interactúas en tu entorno laboral. Y la Realización Personal en esta dimensión se sugiere que se experimenta una realización personal o profesional relativamente alta. Esto es positivo, ya que indica el personal se siente competente y satisfecho con tus logros en el trabajo. En referencia a estos resultados tenemos que estos son algo similares a lo reportado por Calcina (2016) que encontró en trabajadores de la Caja Rural de Ahorro y Crédito los Andes, que el cansancio emocional y la despersonalización tienen niveles altos y la realización personal es baja; es decir en esta entidad si se evidencia serios problemas con el Burnout de los trabajadores. Por su parte Quispe (2017) encontró un nivel moderado del síndrome de burnout en los docentes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad Nacional del Altiplano; en el Agotamiento emocional y despersonalización el autor reporta un mayor agotamiento



en los docentes nombrados que en los contratados; en cuanto a la dimensión de Realización Personal tanto en docentes contratados y nombrados consideran tener un bajo nivel de realización. Estos resultados nos llevan a reflexionar, en lo dicho por Bernal (2012) que sostiene que este síndrome puede tener consecuencias significativas para una empresa, entre los efectos más destacados se encuentran el abandono o intenciones de abandono del puesto de trabajo, el absentismo laboral y un mayor número de rotación y bajas laborales. Además, afecta la calidad del trabajo, la productividad y la salud mental de los empleados. Por ello la importancia que en las municipalidades este síndrome deba ser medido frecuentemente y tomar las decisiones correctivas en términos de gestión de recursos humanos.



V. CONCLUSIONES

PRIMERA: El nivel de comunicación interna los servidores públicos de la municipalidad provincial de Puno se encuentran con muy altas necesidades de mejora, es decir, que la comunicación no funciona, y el síndrome de burnout se encuentra en un nivel medio bajo, donde los trabajadores desarrollan actitudes negativas hacia las personas, insatisfacción laboral y bajos niveles de compromiso.

SEGUNDA: habiéndose evaluado en las tablas 3,4 y 5 se concluye que la comunicación interna de cada una de las gerencias investigadas se determina que en base a la media general obtenida por los servidores públicos esta se encuentra a nivel interdepartamental con muy altas necesidades de mejora de comunicación (114,95) y a nivel intradepartamental con muy altas necesidades de mejora de la comunicación (106,72) por lo tanto en base a la media general ambos poseen similares características que los posicionan en un rango de muy altas necesidades de mejora en la comunicación. (110,84).

TERCERA: Habiéndose evaluado en las tablas 11,12 y 13 el síndrome de burnout de cada una de las gerencias investigadas se concluye que la media de dichas gerencias respecto al cansancio emocional es 17,84, despersonalización 8,99 y realización personal 31,96. Por lo tanto la media general del síndrome de burnout es 19,59, lo que implica la existencia de cansancio y fatiga, sentimientos y actitudes negativas y desilusión y fracaso personal.



VI. RECOMENDACIONES

PRIMERA: Se recomienda al sub gerente del área de personal que deberá de tomar las decisiones respectivas debido al avance negativo que viene generándose por las deficiencias en la comunicación interna y los factores que intervienen en su desarrollo, de igual forma para el síndrome de burnout como medida de prevención al estar en un desarrollo de intensidad mínima.

SEGUNDA: Teniendo en cuenta la existencia de ciertas deficiencias en la comunicación interdepartamental se recomienda al sub gerente del área de personal, tomar en cuenta los lineamientos planteados en el capítulo iv para mejorar los canales de comunicación en función a las tendencias tecnológicas y sociales con las que cuenta la Municipalidad Provincial de Puno.

TERCERA: Se recomienda al sub gerente del área de personal para el caso de la dimensión de despersonalización que debe tomar las acciones preventivas teniendo en cuenta que se encuentra en un nivel medio, por otro lado, las dimensiones de agotamiento emocional y la realización personal deberá de tomarse las medidas necesarias para evitar el desarrollo del síndrome de Burnout en su totalidad.



VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acuña, S. (2013). síndrome de Burnout, Bienestar y estrategias de afrontamiento. TESIS. Bogotá: Pearson.
- Alvarado Ortega, E. I. (2018). Influencia del clima organizacional en el síndrome de burnout del personal de salud que labora en centro quirúrgico y central de esterilización, Hospital regional Hermilio Valizan Medrano, Huanuco 2018. Huanuco.
- Balarezo Toro, B. D. (2014). La comunicación organizacional interna y su incidencia en el desarrollo organizacional de la empresa San Miguel Drive. Ambato.
- Berceruelo, B. (2011). Comunicación interna en la empresa claves y desafíos. España: Edipe Centro.
- Bernal Guarín, F., & Ramírez Pallares, N. (2012). Impacto del Burnout en el bienestar y clima de las organizaciones. España: Editorial Académica Española.
- Bernal, C. A. (2010). Metodología de la investigación: Administración, economía, humanidades y ciencias sociales (Tercera ed.). Colombia: Pearson Educación.
- Caceda, F., & Perez, S. (2001). Procedimientos metodológicos y analíticos para desarrollar investigación científica. Puno: Editorial Universitaria.
- Calcina, L. M. (2016). Síndrome de Burnout y Clima Organizacional de la Caja Rural de Ahorro y Crédito Los Andes Azángaro, periodo 2016. Puno, Azángaro, Perú.
- Chiavenato, I. (2007). Administración de Recursos Humanos. México: McGrawHill.
- Cieza Serrano, J. R. (2016). La comunicación interna y su relación con la identidad corporativa de los colaboradores de una empresa constructora de la ciudad de Trujillo, 2016. Trujillo.
- Díaz Sáenz, H. R., Gómez Holguin, R., & de la Garza Garcia, J. (2008). Relación entre comportamientos de liderazgo transformacional, contenidos de comunicación y factores de estrés en el trabajo. Investigación Administrativa, 7-21.
- Echenique, R. H. (2012). Comunicación Interna: estrategias y medición. Artículo .



España: Proconsul.

Gan, F., & Triginé, J. (2013). Comunicación Interna. España: Diaz de Santos.

Garcia Jimenez, J. (2006). Comunicación Interna. España: Ediciones Diaz de Santos.

Gill Monte, P. R., & Moreno Jimenez, B. (2007). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout): grupos profesionales de riesgo. España: Ediciones Pirámide.

Hanco H., R. (2018). Síndrome de Burnout en cirujanos dentistas que laboran en consulta privada en la provincia de San Román - Juliaca, 2018. Puno.

Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, P. (2006). Metodología de la investigación. Mexico: McGraw-Hill.

Lacuta Sapacayo, L. (2018). Adicción al trabajo y síndrome de burnout en los colaboradores de la empresa de seguridad y vigilancia Huayna S.A.C. Puno 2018. Puno.

Leal Costa, C. (2015). Las habilidades de comunicación como factor preventivo del síndrome de Burnout en los profesionales de salud. Guadalupe: Artículos Originales.

Lope A, M. A. (2017). Gestión de la comunicación interna y el nivel de organización institucional en la institución educativa secundaria industrial 32 de la ciudad de Puno. Puno.

Manzano Ch., H. B. (2017). La comunicación interna y el desempeño laboral del talento humano de la cooperativa de ahorro y crédito san salvador agencias puno y Juliaca. Puno.

Maslach, C., & Jackson, S. (1986). Maslach Burnout Inventory - MBI. Estados Unidos: TEA.

Moreno, C. (22 de Junio de 2017). El síndrome de burnout en una crisis empresarial interna. DIARIO GESTION, págs. 2-3.

Municipalidad Provincial de Puno. (2016 - 2018). Plan Estratégico Institucional. Puno.

Municipalidad Provincial de Puno. (2018). Cuadro de Asignación del Personal. Puno.



- Percca C., M. L. (2017). Clima Organizacional y Síndrome de Burnout en los servidores públicos de la municipalidad distrital de Acora, periodo 2017. Puno.
- Quispe M., G. (2017). Síndrome de burnout según la condición laboral de los docentes de la escuela profesional de administración UNA Puno 2016. Puno.
- Salanova, M., Schaufely, W., Llorens, S., Peiro, J., & Grau, R. (2000). Desde el burnout al engagement: una nueva perspectiva. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 117 - 134.
- Schaufeli, W., Gonzales, V., & Bakker, A. (2002). La medición del compromiso y el agotamiento: un enfoque analítico de factor de confirmación de dos muestras. *Diario de los estadios de la felicidad*, 112 - 118.
- Tessi, M. (2013). *Comunicación interna en la práctica: siete premios para la comunicación en el trabajo*. Buenos Aires: Ediciones Granica.

ANEXOS

ANEXO 1. Matriz de consistencia

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	INDICADOR
¿Cómo es la comunicación interna y el síndrome de Burnout en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2018?	Describir la comunicación interna y el síndrome de Burnout en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2018.	La comunicación interna es insatisfactoria y el síndrome de burnout se presenta con una intensidad leve en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno, periodo 2018	Comunicación Interna	Nivel de Comunicación Interdepartamental
¿Cuál es el nivel de comunicación interna que poseen los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno?	Identificar el nivel de Comunicación Interna que poseen los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno.	El nivel de comunicación interna que poseen los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno tiene muy altas necesidades de mejora.		Nivel de Comunicación Intradepartamental
¿Cuál es el nivel de Síndrome de Burnout que poseen los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno?	Identificar el nivel de Síndrome de Burnout que poseen los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno.	El nivel de Síndrome de Burnout que poseen los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Puno es medio - bajo.	Síndrome de Burnout	Nivel de Cansancio Emocional
	Proponer lineamientos para mejorar los canales de comunicación interna de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Puno.			Nivel de Despersonalización
				Nivel de Realización Personal

ANEXO 2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	INDICADOR	ESCALA	
Comunicación Interna	La comunicación es un proceso mediante el cual intercambiamos e interpretamos mensajes significativos en un contexto determinado. La comunicación se caracteriza por ser: dinámica, irreversible, compleja y por responder a intenciones.	Es la comunicación dirigida al cliente interno, es decir, al trabajador. Nace como respuesta a las nuevas necesidades de las compañías de motivar a su equipo humano y retener a los mejores en un entorno empresarial donde el cambio es cada vez más rápido.	Comunicación Interdepartamental	es el proceso a través del que varios departamentos se mandan y reciben mensajes entre ellos. Para que la comunicación sea efectiva, un departamento le debe mandar al otro un mensaje claro y comprensivo que se entienda clara y completamente.	Identificar el nivel de intercambio de comunicación entre los diversos departamentos o áreas de la empresa	Nivel de Comunicación Interdepartamental	109 a 200: Muy altas necesidades 89 a 108: Altas necesidades 65 a 88: Tendencia a altas necesidades 45 a 64: Necesidades medias 25 a 44: Algunas necesidades 0 a 25: Ninguna necesidad	
				Es el proceso por el que se tiene lugar dentro de un mismo departamento de una empresa el intercambio de mensajes entre distintas personas que lo integran.	Identificar el nivel de intercambio de comunicación entre las personas que integran el departamento		Nivel de Comunicación Intra departamental	130 a 250: Muy altas necesidades 99 a 129: Altas necesidades 65 a 98: Tendencia a altas necesidades 45 a 64: Necesidades medias 25 a 44: Algunas necesidades 0 a 25: Ninguna necesidad
Síndrome de Burnout	Se trata de un estado de estrés laboral crónico que se caracteriza por que el individuo presenta un agotamiento emocional, despersonalización y realización personal que afecta su vida individual y colectiva	Síndrome de agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal que puede ocurrir en individuos que trabajan con personas	Cansancio Emocional	Se define como cansancio y fatiga que puede manifestarse física y psíquicamente. Es la sensación de no poder dar más de sí mismo a los demás.	Valora la vivencia de estar exhausto emocionalmente por las demandas del trabajo	Nivel de Cansancio Emocional	0 – 18: Bajo 19 – 26: Medio 27 – 54: Alto	
				Es el desarrollo de sentimientos, actitudes y respuestas negativas, distantes, frías hacia las personas	Valora el grado en que cada uno reconoce actitudes de frialdad y de distanciamiento		Nivel de Despersonalización	0 – 5: Bajo 6 – 9: Medio 10 – 30: Alto
				Supone respuestas negativas hacia uno mismo y hacia su trabajo, se caracteriza por una desilusión y fracaso en dar sentido personal al trabajo	Evalúa los sentimientos de autoeficacia y realización personal en el trabajo		Nivel de Realización Personal	0 – 33: Bajo 34 – 39: Medio 40 – 56: Alto



ANEXO 3. Instrumento de investigación

	UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN COMUNICACIÓN INTERNA Y SÍNDROME DE BURNOUT EN LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, PERIODO 2018	
INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN		
<p>Este cuestionario se realiza con los fines de investigar el entorno laboral, para ello deberá de responder las preguntas con sinceridad debiendo marcar con una (x) en donde corresponda y/o llenar los espacios en blanco, acorde a lo que usted piense y vea que es conveniente; agradezco su contribución con esta investigación</p>		
I. INFORMACIÓN GENERAL		
Sexo	<input type="checkbox"/> Masculino <input type="checkbox"/> Femenino	<input type="checkbox"/> Egresado <input type="checkbox"/> Técnico Superior <input type="checkbox"/> Superior Completa <input type="checkbox"/> Bachiller <input type="checkbox"/> Título Profesional <input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado
Edad	<input type="checkbox"/> menos de 25 años <input type="checkbox"/> 25 a 30 años <input type="checkbox"/> 30 a 35 años <input type="checkbox"/> 40 a 45 años <input type="checkbox"/> 50 a años a mas	Grado Académico
Centro de Estudios		
Profesión y/o Especialidad		
II. INFORMACIÓN LABORAL		
Régimen Laboral	<input type="checkbox"/> D. Leg. N° 276 <input type="checkbox"/> D. Leg. N° 728 <input type="checkbox"/> D. Leg. N° 1057 <input type="checkbox"/> Otro:	<input type="checkbox"/> Abogado <input type="checkbox"/> Asistente <input type="checkbox"/> Auxiliar <input type="checkbox"/> Cajero <input type="checkbox"/> Conserje <input type="checkbox"/> Director <input type="checkbox"/> Especialista <input type="checkbox"/> Fiscalizador <input type="checkbox"/> Gerente <input type="checkbox"/> Jefe <input type="checkbox"/> Pagador <input type="checkbox"/> Planificador <input type="checkbox"/> Registrador <input type="checkbox"/> Relacionador <input type="checkbox"/> Secretaria(o) <input type="checkbox"/> Subgerente <input type="checkbox"/> Técnico <input type="checkbox"/> Otro:
Modalidad	<input type="checkbox"/> Nombrado <input type="checkbox"/> Contratado <input type="checkbox"/> Repuesto Judicial <input type="checkbox"/> Otro:	Cargo o Función Orgánica
Años de antigüedad	<input type="checkbox"/> Menos de 1 año <input type="checkbox"/> De 1 a 2 años <input type="checkbox"/> De 2 a 3 años <input type="checkbox"/> De 3 a 4 años <input type="checkbox"/> De 5 años a mas	
Estructura Orgánica	<input type="checkbox"/> Dependencia Ascendente "dependo de..." <input type="checkbox"/> Dependencia Descendente "Están a mi cargo"	
Rotaciones y Cambios	<input type="checkbox"/> Ninguno <input type="checkbox"/> Solo uno <input type="checkbox"/> Varios: N°	



III. INFORMACIÓN INTERDEPARTAMENTAL

Deberá de evaluar cada ítem, de acuerdo a lo que usted a podido percibir, valorando en una escala de 1 al 4 de acuerdo al parámetro de frecuencias como se puede observar:

Nunca	Pocas Veces	Bastantes Veces	Frecuentemente
1	2	3	4

Recuerda leer primero y luego marcar solo una respuesta, empecemos...

COMPONENTES	1	2	3	4
En mi oficina se percibe la necesidad de más puntos de encuentro y comunicación con personas de otras oficinas de la Municipalidad Provincial de Puno.				
Tengo que recurrir al jefe de mi oficina para que este reclame los datos que se necesitan al jefe de otras oficinas de la Municipalidad Provincial de Puno.				
Se producen críticas y mal entendidos cuando hay reuniones de todas las oficinas de la Municipalidad Provincial de Puno.				
Hay críticas a costa de los fracasos de las demás oficinas de la Municipalidad Provincial de Puno.				
Los objetivos de mi oficina entran en contradicción con los objetivos de otras oficinas de la Municipalidad Provincial de Puno.				
A mi oficina llegan quejas provenientes de otros, sobre problemas que al parecer les causamos.				
Emítimos quejas y/o reclamaciones a otras oficinas de la Municipalidad Provincial de Puno por problemas que nos causa su gestión.				
Existe desconocimiento en otras oficinas de la Municipalidad Provincial de Puno de las implicaciones que para ellos suponen ser las tareas que realiza nuestra oficina.				
No se comprenden bien los pedidos y/o requerimientos que las oficinas de la Municipalidad Provincial de Puno realizan al nuestro.				
Las reuniones entre las oficinas de la Municipalidad Provincial de Puno son poco productivas. Se tiene la impresión de que no se solucionan los problemas de fondo.				
Al salir de una reunión entre las oficinas de la Municipalidad Provincial de Puno hay participantes que han entendido cosas diferentes o tienen ideas diferentes.				
Se producen errores reiterados en la documentación y en los tramites que deben tratar distintas oficinas de la Municipalidad Provincial de Puno.				
Existen solicitudes de frecuentes confirmaciones a otras oficinas de la Municipalidad Provincial de Puno de la información recibida previamente por vía informal.				
Frecuente aparición de rumores acerca de lo que ocurre en otras oficinas de la Municipalidad Provincial de Puno, antes de que aparezca por vía formal la información.				
Hay comentarios jocosos sobre el contenido y la forma de los informes de otras oficinas de la Municipalidad Provincial de Puno.				
Existe falta de lenguaje común y uniformidad en los criterios que se transmiten entre distintas oficinas de la Municipalidad Provincial de Puno.				
Siento que existen oficinas de la Municipalidad Provincial de Puno que son "privilegiadas".				
Acceso no permitido o mal visto de un subordinado a mandos de otras oficinas de la Municipalidad Provincial de Puno.				
Falta de transparencia en la información que circula de una oficina a otra por lo que se percibe que hay demasiada información confidencial en circulación.				
Un mismo error se repite en las mismas oficinas de la Municipalidad Provincial de Puno.				



IV. INFORMACIÓN INTRADEPARTAMENTAL

Deberá de evaluar cada ítem, de acuerdo a lo que usted a podido percibir, valorando en una escala de 1 al 4 de acuerdo al parámetro de frecuencias como se puede observar:

Nunca	Pocas Veces	Bastantes Veces	Frecuentemente
1	2	3	4

Ten en cuenta que a diferencia del anterior cuestionario este está enfocado en tu oficina...

COMPONENTES	1	2	3	4
En mi oficina existe retraso en cuanto a la entrega de datos, documentos e información.				
Tengo que recurrir al jefe para que este pida los datos a otro compañero de mi oficina.				
Existen críticas y mal entendidos en las reuniones que se realizan en mi oficina.				
Se dan bromas y críticas a costa de los fracasos de mis demás compañeros de oficina				
Siento que en mi oficina cada uno se enfoca en lo suyo, sin importarle los demás.				
Llegan a mi oficina preguntas de personas sobre información que se emite por escrito.				
Siento que existe falta de iniciativa ya que las tareas solo se hacen cuando lo pide el jefe.				
Siento que existe un grado de desconocimiento de las tareas a realizar en mi oficina.				
Existe un desconocimiento de los resultados del propio trabajo que se realiza en mi oficina.				
Existe desconocimiento de las implicaciones en otros compañeros de las tareas realizadas.				
En mi oficina se dan errores reiterados en procesos compartidos entre colegas.				
Siento que las reuniones en mi oficina son largas, poco productivas y no tienen resultados.				
En mi oficina hay tareas y funciones de las que nadie es o se hace responsable de ellas.				
Tengo que recurrir a personas de otras oficinas de la Municipalidad Provincial de Puno, para poder conocer o saber aspectos de las tareas que debo desarrollar en mi oficina.				
Tengo que recurrir a personas de otras oficinas de la Municipalidad Provincial de Puno, para conocer los cambios y acuerdos que se dieron en mi propia oficina.				
En mi oficina aparecen los rumores de información, antes de que se hagan saber por vía formal.				
En mi oficina al salir de una reunión hay participantes que han entendido cosas diferentes.				
En mi oficina existen comentarios jocosos sobre el contenido y la forma de los informes.				
Siento que existen personas que están siendo "privilegiadas" dentro de mi oficina.				
En mi oficina existen quejas que constantemente se repiten.				
En mi oficina un mismo error se repite en personas distintas.				
En mi oficina se asignan objetivos individualistas y antagónicos con los de otros compañeros.				
En mi oficina se tienen que rehacer tareas o procesos por defectos en el resultado final.				
Mis compañeros se guardan celosamente la información de como se ha resuelto un problema.				
Siento que buena parte de esa información es confidencial y es muy difícil acceder a ella.				



V. INFORMACIÓN ORGANIZACIONAL

Finalmente, deberás de marcar la opción que creas conveniente en base a tu percepción, bajo una escala de 1 al 7 tomando en cuenta el siguiente rango de frecuencias:

1	2	3	4	5	6	7
Nunca	Pocas veces al año	Una vez o menos al mes	Unas pocas veces al mes	Una vez a la semana	Unas pocas veces a la semana	Todos los días

Recuerda leer bien antes de marcar la respuesta:

Componentes	1	2	3	4	5	6	7
Yo me siento emocionalmente agotado(a) por mi trabajo que realizo.							
Yo me siento cansado al final de la jornada laboral del trabajo.							
Yo cuando me levanto por la mañana y me enfrento a otra jornada laboral del trabajo me siento fatigado y agotado.							
Yo tengo la facilidad para comprender y saber cómo es que se sienten mis compañeros de trabajo.							
Creo que estoy tratando a algunos de mis compañeros de trabajo como si fueran objetos impersonales.							
Yo siento que el trabajar durante todo el día con mis compañeros de trabajo supone un gran esfuerzo y me cansa.							
Creo que trato con mucha eficacia los problemas de mis compañeros de trabajo.							
Siento que mi trabajo me está desgastando demasiado, llegando al extremo de sentirme "quemado" por mi trabajo.							
Yo creo que con mi trabajo estoy influyendo positivamente en la vida de mis demás compañeros de trabajo.							
Yo me he vuelto más insensible con las personas de mi entorno desde que ejerzo mi profesión en mi centro de trabajo.							
Yo pienso que este trabajo me está endureciendo emocionalmente.							
Yo me siento con mucha energía en mi trabajo.							
Yo me siento frustrado(a) en mi trabajo.							
Yo creo que trabajo demasiado.							
No me preocupa realmente lo que les ocurra a algunos de mis colegas.							
Trabajar directamente con mis colegas me produce estrés.							
Siento que puedo crear con facilidad un clima agradable con mis colegas.							
Me siento motivado después de trabajar en contacto con mis colegas.							
Yo creo que consigo y he conseguido muchas cosas valiosas en este trabajo.							
Yo me siento acabado en mi trabajo, estando al límite de mis posibilidades.							
En mi trabajo trato los problemas emocionalmente con mucha calma y paciencia.							
Yo creo que mis colegas me culpan de algunos de sus problemas que poseen.							

Agradezco por su apoyo con el desarrollo de esta investigación...
Muchas gracias por desarrollar este cuestionario...



ANEXO 4. Resumen de Cuadro de Asignación de Personal – Municipalidad Provincial
de Puno

ENTIDAD : MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO												
SECTOR : GOBIERNOS LOCALES												
ORGANOS O UNIDADES ORGANICAS												
(1)												
	FP	EC	SP-DS	CLASIFICACION (2)				TOTAL (3)				
				SP-EJ	SP-ES	SP-AP	RE*					
ORGANOS DE GOBIERNO	1	2	0		1			4	8			
1. ALCALDIA												
ORGANOS DE DIRECCION	1				2			2	5			
1. GERENCIA MUNICIPAL												
ORGANO DE CONTROL			1		2			1	4			
1.- OFICINA DE CONTROL INSTITUCIONAL												
ORGANOS DE DEFENSA JUDICIAL		1			4				5			
1. PROCURADURIA PUBLICA MUNICIPAL												
ORGANOS DE ASESORIA	1	1			2			2	5			
1. GERENCIA DE ASESORIA JURIDICA												
2. GERENCIA DE PLANIFICACION Y PRESUPUESTO.				4	7			1	13			
3. OFICINA DE SUPERVISION Y LIQUIDACION DE INVERSIONES.					3			1	5			
ORGANOS DE APOYO	1	1	1		5			12	21			
1. SECRETARIA GENERAL.												
2. OFICINA DE EJECUCION COACTIVA				3	1			1	3			
3. OFICINA DE TECNOLOGIA INFORMATICA.					2				3			
4. OFICINA DE ATENCION Y ORIENTACION AL VECINO					5			28	6			
5. GERENCIA DE ADMINISTRACION				4	11			44	6			
6. GERENCIA DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA.				2	4			11	18			
ORGANOS DE LINEA	1	16	2		7			24	35			
1. GERENCIA DE DESARROLLO URBANO.				3	6			37	47			
2. GERENCIA DE TURISMO Y DESARROLLO ECONOMICO				3	10			288	302			
3. GERENCIA DE MEDIO AMBIENTE Y SERVICIOS.				2	4			30	37			
4. GERENCIA DE INGENIERIA MUNICIPAL				4	14			15	34			
5. GERENCIA DE DESARROLLO HUMANO Y PARTICIPACION CIUDADANA.												
TOTAL:	2	16	2	28	90	457	595		595			
TOTAL OCUPADOS									543			
TOTAL PREVISTOS									52			
TOTAL GENERAL									595			



ANEXO 5. Declaración jurada de autenticidad



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

DECLARACIÓN JURADA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Por el presente documento, Yo LIZBETH MARILYN CONDORI QUISPE
identificado con DNI 71531007 en mi condición de egresado de:

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

ADMINISTRACIÓN

, informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado
 Título Profesional denominado:

“ COMUNICACIÓN INTERNA Y SINDROME DE BURNOUT EN LOS SERVIDORES
PUBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, PERIODO 2018 ”

” 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 12 de AGOSTO del 2024


FIRMA (obligatoria)



Huella



ANEXO 6. Autorización de publicación de tesis



Universidad Nacional
del Altiplano Puno



Vicerrectorado
de Investigación



Repositorio
Institucional

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

Por el presente documento, Yo LIZBETH MARILYN CONDORI QUISPE
identificado con DNI 71531007 en mi condición de egresado de:

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

,informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación para la obtención de Grado

Título Profesional denominado:

“ COMUNICACIÓN INTERNA Y SINDROME DE BURNOUT EN LOS SERVIDORES PÙBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO, PERIODO 2018 ”

” 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 12 de AGOSTO del 20 24


FIRMA (obligatoria)



Huella