



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y  
ADMINISTRATIVAS**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DURANTE LA PANDEMIA**

**COVID - 19 EN LOS SERENOS DE LA MUNICIPALIDAD**

**PROVINCIAL DE PUNO - 2021**

**TESIS**

**PRESENTADA POR:**

**Bach. MARIELA CONDORI BARRIOS**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**PUNO – PERÚ**

**2022**



## DEDICATORIA

*A Dios todo poderoso por guiarme, por fortalecerme y acompañarme todos los días de mi vida.*

*Con mucha gratitud y amor a mis padres, Emilia Barrios Huaraka y German Condori Quispe, por su esfuerzo, apoyo y comprensión.*

*A mi hermano Willian por su paciencia y apoyo continuo.*

*A mis hermanos: Luz Marina, Norma, Elvira, Francisca, Rosa Dominga, Richard Frank y Karla Soledad, por su apoyo incondicional y ser ejemplo a seguir.*

*A Edson por su cariño y respaldo en todo el proceso.*

***Mariela Condori Barrios***



## AGRADECIMIENTOS

*A la Universidad Nacional del Altiplano en especial a la Escuela Profesional de Administración, por abrirme las puertas y por brindarme la oportunidad de haber estudiado esta profesión.*

*A la Dra. Zoraima Julieta Laura Castillo, por su apoyo y por sus aportes como asesora además de sus valiosas sugerencias en la realización de esta investigación.*

*A los Miembros de Jurado M. Sc. German Jorge Molina Cabala, M. Sc. Roger Freddy Fernandez Burgos y M. Sc. Litzbel Charaja Fernandez, quienes revisaron coherentemente la investigación.*

*A todos los amigos que conocí en la etapa universitaria y en especial a Myriam, Fernando y Dennin, con quienes, a lo largo de esa etapa compartimos momentos muy gratos e inolvidables.*



# ÍNDICE GENERAL

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTOS**

**ÍNDICE GENERAL**

**ÍNDICE DE TABLAS**

**RESUMEN** ..... 8

**ABSTRACT**..... 9

## **CAPÍTULO I**

### **INTRODUCCIÓN**

**1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**..... 10

**1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA** ..... 11

1.2.1. Problema general ..... 11

1.2.2. Problemas específicas ..... 11

**1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN** ..... 12

1.3.1. Hipótesis general..... 12

1.3.2. Hipótesis específicas ..... 13

**1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO** ..... 14

**1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**..... 15

1.5.1. Objetivo general..... 15

1.5.2. Objetivos específicos ..... 15

## **CAPÍTULO II**

### **REVISIÓN DE LA LITERATURA**

**2.1. ANTECEDENTES** ..... 17

2.1.1. A nivel internacional..... 17

2.1.2. A nivel nacional ..... 20

2.1.3. A nivel local..... 23

**2.2. MARCO TEÓRICO** ..... 25



2.2.1.	TALENTO HUMANO .....	25
2.2.2.	EL ESTRÉS .....	25
2.2.3.	DESEMPEÑO LABORAL.....	31

### **CAPÍTULO III**

#### **MATERIALES Y MÉTODOS**

<b>3.1.</b>	<b>UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO.....</b>	<b>41</b>
<b>3.2.</b>	<b>PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO .....</b>	<b>41</b>
<b>3.3.</b>	<b>PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO .....</b>	<b>41</b>
<b>3.4.</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO .....</b>	<b>42</b>
3.4.1.	Población .....	42
3.4.2.	Muestra .....	42
<b>3.5.</b>	<b>DISEÑO ESTADÍSTICO .....</b>	<b>43</b>
<b>3.6.</b>	<b>PROCEDIMIENTO.....</b>	<b>43</b>
3.6.1.	Enfoque de la investigación.....	43
3.6.2.	Alcance de la investigación .....	43
3.6.3.	Método de la investigación.....	44
3.6.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	44
<b>3.7.</b>	<b>VARIABLES .....</b>	<b>45</b>
<b>3.8.</b>	<b>ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>46</b>

### **CAPÍTULO IV**

#### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

<b>4.1.</b>	<b>Resultados .....</b>	<b>49</b>
<b>4.2.</b>	<b>Contrastación de hipótesis.....</b>	<b>58</b>
<b>4.3.</b>	<b>Discusión .....</b>	<b>62</b>
<b>V.</b>	<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>65</b>
<b>VI.</b>	<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>68</b>
<b>VII.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>70</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>.....</b>	<b>79</b>



**TEMA: Estrés y Desempeño Laboral**

**AREA: Administración General**

**FECHA DE SUSTENTACIÓN 26 DE JULIO DEL 2022**



## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Población considera para el estudio-</i> .....	42
Tabla 2 <i>Operacionalización de variables</i> .....	45
Tabla 3 <i>Nivel de medición de las variables con la correlación de Pearson</i> .....	47
Tabla 4 <i>Clima organizacional con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno.</i> .....	49
Tabla 5 <i>Estructura organizacional con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno.</i> .....	50
Tabla 6 <i>Territorio organizacional con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno.</i> .....	51
Tabla 7 <i>Tecnología con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno.</i> .....	52
Tabla 8 <i>Influencia de líder con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno</i> .....	53
Tabla 9 <i>Falta de cohesión con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno</i> .....	54
Tabla 10 <i>Respaldo del grupo con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno.</i> .....	55
Tabla 11 <i>Estrés y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno</i> .....	56



## RESUMEN

La presente investigación, se realizó con el objetivo general de determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021; el estudio tuvo un enfoque cuantitativo, de alcance correlacional, con diseño de investigación no experimental; la población y muestra estuvo conformada por 60 serenos; la recolección de datos para ambas variables se aplicó mediante la técnica de la encuesta con su respectivo instrumento que es cuestionario tipo Likert; Para establecer la relación se aplicó la correlación de R de Pearson, mediante el programa SPSS versión 25. Los resultados demuestran que existe relación significativa y directa entre las variables de estudios. La conclusión a la que se arribó es: existe relación significativa y directa entre el estrés y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021. Dado que el coeficiente de correlación de Pearson = ,885<sup>\*\*</sup>; con un valor de significancia de 0,000, y es menor que 0,05. En consecuencia, se concluye que el estrés laboral es un problema de salud que afecta a los serenos, siendo una perturbación constante para la ejecución de sus labores, en base a la encuesta realizada a los serenos, a través de las dimensiones de la variable estrés, afirmaron que el estrés si repercute en su desempeño laboral.

**Palabras Clave:** covid-19, desempeño laboral, eficacia, estrés, estresores.



## ABSTRACT

The present investigation was carried out with the general objective of determining the relationship between stress and work performance during the COVID-19 pandemic in the Serenos of the Provincial Municipality of Puno- 2021; the study had a quantitative approach, with a correlational scope, with a non-experimental research design; the population and sample consisted of 60 night watchmen; Data collection for both variables was applied using the survey technique with its respective instrument, which is a Likert-type questionnaire; To establish the relationship, the Pearson's R connection was applied, using the SPSS version 25 program. The results show that there is a significant and direct relationship between the study variables. The conclusion reached is: there is a significant and direct relationship between stress and job performance during the COVID-19 pandemic in the Serenos of the Provincial Municipality of Puno - 2021. Given that the Pearson relationship coefficient = , 885\* \*; with a significance value of 0.000, and is less than 0.05. Consequently, it is concluded that work stress is a health problem that affects the watchmen, being a constant disturbance for the execution of their work, based on the survey carried out on the watchmen, through the dimensions of the stress variable. , affirmed that stress does affect their work performance.

**Keywords:** covid-19, work performance, efficiency, stress, stressors.



# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

### 1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

En la actualidad, el estrés se ha convertido en uno de los problemas más graves de las instituciones, ya que es un fenómeno cada vez más habitual que afecta al entorno en el que existen y trabajan los individuos. Esto se debe a que las exigencias en el trabajo son cambiantes y cada vez más estrictas, lo que provoca una serie de efectos que no sólo afectan a los individuos además a la organización, siendo una de las más significativas su efecto en el rendimiento laboral de los empleados.

Según la Organización Internacional de Trabajo (2017), aproximadamente el treinta y seis por ciento de la mano de obra mundial está sobrecargada de trabajo (trabaja más de 48 horas a la semana), lo que contribuye a los problemas de seguridad y salud en el trabajo. Además, la OIT informa de que los días de trabajo perdidos por problemas de seguridad y salud en el trabajo cuestan a la economía mundial aproximadamente el 4% de su PBI (y hasta el 6 % en los países más afectados). Cada año, 2,4 millones de personas mueren por enfermedades relacionadas con el trabajo, y 374 millones sufren lesiones en accidentes laborales, de las cuales 380.000 mueren.

En el Perú según la última encuesta realizada por el Instituto de Integración (2015), en 19 departamentos del país a 2,200 personas, 6 de diez peruanos indican lo estresante que ha sido su vida en el último año, siendo las mujeres 63 por ciento las cuales reportan alto nivel de estrés que los varones en un 52 por ciento. En efecto, es transcendental desglosar los resultados en base a estas variables.



RPP Noticias (2020), señaló que 80 empleados de la Municipalidad Provincial de Puno fueron examinados y 16 de ellos resultaron positivos al nuevo coronavirus, lo que fue constatado. Además, la municipalidad informó que 24 serenos se encuentran en rehabilitación, como están confinados en sus casas, se les proporcionó alimentos y medicamentos. Además, cabe mencionar que más de 50% de llamadas para acudir a una emergencia que recibe el Serenazgo, son falsas, donde como ejemplo de 100 llamadas, 30 son ciertas y 70 no, es como si se estuvieran haciendo la burla del personal que trabaja en el serenazgo, maliciosamente porque hacen perder el tiempo, donde ellos van a lugares donde no ocurre nada (Radio Onda Azul, 2021).

Los años 2020 y 2021 son años donde se han perdiendo muchas vidas humanas a raíz de la pandemia del covid-19, donde sin lugar a dudas hay muchos héroes anónimos que están batallando para poder frenar el contagio masivo, como los Médicos, Enfermeros, Policías, FFAA, Serenazgos Municipales, etc. Estos héroes anónimos que son los serenos que laboran día a día para poner orden en la ciudad de Puno, bajo riesgos constantes de contagio del COVID-19. La labor sacrificada de los serenos nos llamó la atención para poder ejecutar esta investigación, ya que la labor que cumplían antes de la pandemia es muy diferente a la que se ve estos días.

## **1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA**

### **1.2.1. Problema general**

- ¿Cuál es la relación entre el estrés y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021?

### **1.2.2. Problemas específicas**

- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de



Puno - 2021?

- ¿Cuál es la relación entre la estructura organizacional con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021?

- ¿Cuál es la relación entre el territorio organizacional con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021?

- ¿Cuál es la relación entre tecnología con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021?

- ¿Cuál es la relación entre la influencia de líder con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021?

- ¿Cuál es la relación entre la falta de cohesión con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021?

- ¿Cuál es la relación entre el respaldo del grupo con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021?

### **1.3. HIPÓTESIS DE LA INVESTIGACIÓN**

#### **1.3.1. Hipótesis general**

- Existe relación significativa y directa entre el estrés y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno -



2021.

### **1.3.2. Hipótesis específicas**

- Existe relación significativa y directa entre el clima organizacional con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021.

- Existe relación significativa y directa entre la estructura organizacional con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021.

- Existe relación significativa y directa entre el territorio organizacional con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021.

- Existe relación significativa y directa entre tecnología con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021.

- Existe relación significativa y directa entre la influencia de líder con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021.

- Existe relación significativa y directa entre la falta de cohesión con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021.

- Existe relación significativa y directa entre el respaldo del grupo con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021.



## **1.4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO**

La investigación se efectúa porque la seguridad es un tema fundamental en la sociedad, más aún todavía en tiempos de pandemia, por ende, el trabajo del sereno tiene que ser valorada, se ha visto serenos que no cumplen su labor encomendada por la municipalidad, y una de las causas puede ser el estrés laboral. Por otra parte, con este estudio se pretende aportar a la Institución de seguridad para que se pueda realizar estrategias de afrontamiento para el manejo de situaciones que generen estrés en los trabajadores de Serenazgo en tiempos de pandemia o emergencia sanitaria.

### **Justificación practica**

Esta investigación presenta una relevancia práctica, debido a que, en el momento de acopio de información, se tuvo contacto directo con los serenos, finalmente al tener los instrumentos ya ejecutados y los resultados que serán de la realidad misma, de ahí saldrá una conclusión y recomendación para seguir mejorando con el bienestar de los serenos. Estos resultados servirán de soporte para futuras investigaciones.

### **Justificación teórica**

Tomando en cuenta la existencia de diferentes enfoques, teorías y modelos de de las variables estrés laboral y desempeño laboral, se ha realizado la búsqueda y consolidación de información teórica respecto a estas variables y sus dimensiones, con la finalidad de facilitar el entendimiento y manejo.

### **Justificación metodológica**

Para alcanzar los objetivos de estudio, se ha realizado un proceso metodológico ordenando y sistematizado, se utilizaron técnicas de investigación cuantitativa orientados



a determinar la asociación entre ambas variables de estudio, puesto que es importante para el buen desempeño laboral de los serenos.

## **1.5. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **1.5.1. Objetivo general**

- Determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021.

### **1.5.2. Objetivos específicos**

- Establecer la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021.
- Establecer la relación entre la estructura organizacional con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021.
- Establecer la relación entre el territorio organizacional con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021.
- Establecer la relación entre tecnología con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021.
- Establecer la relación entre la influencia de líder con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021.



- Establecer la relación entre la falta de cohesión con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021.
- Establecer la relación entre el respaldo del grupo con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021.



## CAPÍTULO II

### REVISIÓN DE LA LITERATURA

#### 2.1. ANTECEDENTES

##### 2.1.1. A nivel internacional

Delgado (2017), en la investigación: “El estrés y el desempeño laboral de la empresa Lubriauto la Floresta, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua – Ecuador”, el objetivo del proyecto tuvo como fin indagar la influencia del estrés en el desempeño laboral de los colaboradores, cuyo enfoque de investigación fue cuantitativo llegando al siguiente resultado, el estrés es un problema frecuente en el lugar de labores. Aconseja a las autoridades y a los laboradores que sean atentos y prevengan los escenarios que puedan perjudicar las actividades profesionales; en consecuencia, sus efectos se dejan sentir en los laboradores. Además, plantea la eliminación del estrés y de los inconvenientes que provoca, con el propósito de perfeccionar la productividad y el capital humano de la empresa.

López (2015), en la tesis: “Estudio de los niveles de estrés y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de desarrollo infantil del Ministerio de Inclusión Económica y Social del Distrito Puyo”, el autor planteo como objetivo de la indagación “determinar si los niveles de estrés se asocian con el desempeño laboral y a la vez identificar la relación con los elementos sociodemográficos” cuyo enfoque de investigación fue cuantitativo relacional, transversal no experimental. Concluyendo de la siguiente manera. Según los resultados, no hay correlación entre las variables de estrés y rendimiento, lo que



refuta la hipótesis inicial, que afirmaba que los niveles de estrés no están relacionados con el rendimiento laboral.

Álvarez (2015), en la indagación: “El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo Universitario Público”, traza como propósito: “establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño del trabajador administrativo”, de dicha universidad. Donde obtiene el siguiente resultado: Existe una alta asociación proporcional lineal negativa de 0,662, entre el estrés laboral y el desempeño laboral por los factores psicosociales y los estresores existentes en el entorno laboral; en cuanto a los estresores, muestra que el espacio organizacional y la falta de cohesión, estresores organizativos y grupales correspondientemente, son vistos como fuentes de estrés laboral por los trabajadores administrativos, en tanto que la influencia del líder, ambiente organizacional, y la tecnología en un nivel intermedio.

González (2014) en su publicación sobre: “Estrés y desempeño laboral” publicación realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango - Universidad Rafael Landívar de Guatemala, el fin de la investigación fue “determinar la asociación que tiene el estrés con el desempeño laboral de los laboradores de Serviteca Altense S.A”, en la que se admite la hipótesis alternativa de la investigación, que afirma la presencia de una relación estadísticamente demostrativa entre el estrés y el desempeño de los laboradores de dicha empresa. con un nivel Alpha de 0,05.

Bedoya (2012), en la tesis nominada: “Estudio de la influencia del estrés laboral en el desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del Ecuador” - Universidad Central del Ecuador, tuvo el propósito



de “establecer una relación directa (de existir) entre el estrés laboral y el bajo rendimiento laboral del área de Zona Primaria de la empresa pública Correos del Ecuador”. Determinando lo siguiente, el estrés laboral causado por niveles inoportunos de elementos psicosociales repercute en el rendimiento de los laboradores. También se exhibió que el estrés laboral tiene un efecto negativo e inversamente proporcional sobre el rendimiento, lo que representa que cuanto más es el estrés laboral, mínimo es el rendimiento, y viceversa.

Lozano (2020), en el artículo: “Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China”. En su indagación realizado en China, se descubrió que la tasa de ansiedad entre los laboradores sanitarios era del 23,04 por ciento, más elevada en las féminas que en los varones y en los enfermeros que en los médicos. Asimismo, se constató un 53,8 por ciento de impacto psicológico de moderado a severo en la población general de China; un 16,5 por ciento de cuadros depresivos, un 28,8 por ciento de estados de ansiedad y un 8,1 por ciento de estrés, todos ellos de moderados a severos. Ser alumno, ser fémina y una percepción negativa de la salud propia se vincularon con un alto efecto psicológico y niveles elevados de estrés, ansiedad e indicios depresivos.

Ozamiz, Dosil, Picaza, y Idoiaga (2020), en el artículo titulado: “Niveles de estrés, ansiedad y depresión en la primera fase del brote del COVID-19” en el Norte de España. Se analizaron los niveles de estrés, ansiedad y depresión, y se investigaron los niveles de sintomatología psicológica en relación con la edad, la cronicidad y el encierro. Se usó la escala DASS para medir las variables de ansiedad, estrés y depresión en una muestra de 976 individuos. A pesar de que los niveles de sintomatología eran generalmente inferiores al inicio de la alarma, la



gente de más corta edad y aquellos con enfermedades crónicas reportaron mayores niveles de sintomatología que el resto de la sociedad. Asimismo, se constató un mayor nivel de sintomatología tras el encierro, en el que no se permite a los individuos salir de sus domicilios. Se predice que los síntomas se intensifiquen a medida que continúe el aislamiento. Se recomendó interposiciones psicológicas de prevención y receta para disminuir el golpe psicológico de esta pandemia.

### **2.1.2. A nivel nacional**

Castro, Chavez, y Pope (2016), en la indagación: “Clima organizacional y estrés laboral en los colaboradores de la Central de Alerta, Miraflores 2015”, cuyo propósito fue “determinar la asociación existente entre el clima organizacional y el estrés laboral en los trabajadores” de la mencionada población. Finalmente arribó a los siguientes efectos: Como resultado del análisis, determino que hay presencia de una asociación continua entre el clima organizacional y el estrés laboral, la cual se manifiesta en el impacto negativo sobre los empleados en indagación y se muestra en una cadena de señales y símbolos típicos de un alto estrés laboral. El buen desenvolvimiento de la labor apreciado genera satisfacción en los empleados, y la derivación se medirá por los niveles de desempeño futuros que sean iguales o superiores. Cuando el buen rendimiento no es reconocido, el trabajador se frustra y su rendimiento futuro tiende a disminuir, como fue la cuestión de la empresa en investigación.

Castañeda (2016), en la tesis titulada: “El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal de Serenazgo de la Municipalidad de Barranco, 2016”. Se planteo como propósito “determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal de serenazgo” de dicha



municipalidad, la indagación arrojó como resultado que el valor de significancia fue menor al valor propuesto ( $p = 0,0000,05$ ), lo que señala que existe certeza suficiente para rechazar la hipótesis nula y aseverar la existencia de una relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del personal de serenazgo de dicha municipalidad, la cual es positiva (directa) pero débil con tendencia a moderada ( $r=0,459$ ). Esto indica que el desempeño de los laboradores de serenazgo de dicha municipalidad está correlacionado positivamente con el clima laboral.

Urupeque (2017), en la indagación sobre: “Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa de Transporte Urbano en el distrito de Carabaylo, 2017”, se planteó como meta “determinar la relación entre el estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores” de dicha empresa, concluyo mencionando: Se señaló la presencia de una relación inversa y moderadamente reveladora entre el estrés laboral y el desempeño laboral. O sea, los empleados de organización de transporte urbano que han demostrado un alto nivel de rendimiento laboral han mostrado menos estrés laboral.

Coronado y Sandoval (2017), en la investigación: “Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la sede administrativa UGEL San Ignacio 2017”, con el propósito de “determinar el estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la mencionada población”. Los efectos hallados manifestaron que el estrés laboral es una dificultad que perturba a la gran parte de los empleados de esta institución, perjudicando su capacidad para desempeñar sus funciones, reduciendo su productividad e impidiendo que presten un excelente servicio al cliente, todo lo cual contribuye a una imagen institucional



negativa.

Roas (2017), en la indagación sobre: “Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería del Hospital Apoyo Camaná – 2015”, como objetivo básico fue “determinar de qué manera se relaciona el desempeño laboral y el nivel de estrés del personal de enfermería” de dicho Hospital, el efecto hallado fue: Existe una correlación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral. El 67% de las enfermeras tiene un grado de estrés intermedio, observando que su relación con el paciente es constante, ya que sus acciones laborales suelen ser repetitivas, y que están insatisfechas con su trabajo.

Villegas (2016), en el estudio de grado: “Estrés y desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016”, el trabajo de investigación buscó “determinar el nivel de relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral del personal administrativo”, la investigación concluyó: hay una asociación ( $p = 0,000$ ) entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo de dicha universidad, ello hace referencia a que a menos estrés laboral, mejor es el desenvolvimiento de la labor de dicho personal administrativo.

Chávez (2016), en el estudio titulado: “El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015”, tuvo como propósito “determinar el efecto que existe entre el Estrés Laboral y el Desempeño de los trabajadores administrativos de Electrosur S.A.”, la cual estableció la consecuencia del Estrés Laboral en el Desempeño. Además, haciendo uso del cálculo del Chi-Cuadrado



de Pearson, se comprobó que el Estrés Laboral tiene un impacto significativo en el Desempeño de los empleados, ello se debe a la identificación de varios elementos de Estrés Laboral y su medición en el Desempeño.

Vásquez (2020), en el estudio de grado: “Ansiedad, depresión y estrés en trabajadores del Hospital Cayetano Heredia durante la pandemia de COVID 19 durante el año 2020”; con el fin de “Identificar la incidencia y la relación entre la ansiedad, depresión y estrés laboral en los trabajadores” de dicho hospital. Se determinó que la incidencia de la ansiedad, la depresión y el estrés laboral es del 68,9 por ciento, el 53, por ciento y el 55,5 por ciento, respectivamente. Además, no existió una asociación estadísticamente reveladora entre la ansiedad, la depresión y el estrés laboral, ni entre la ansiedad y las dimensiones de la depresión y el estrés laboral, ni entre la depresión y las dimensiones de la ansiedad y el estrés laboral, pero sí hubo una asociación estadísticamente reveladora entre el estrés laboral y la dimensión somática de la ansiedad, como indica el siguiente resultado:  $r = -0.323$  ( $p < 0,05$ ).

### **2.1.3. A nivel local**

Ramos (2018), en la investigación titulada: “Estrés laboral y desempeño laboral de los servidores judiciales de régimen 728 de la Corte Superior de Justicia Puno 2017”, este trabajo de indagación buscó “determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los servidores”, llegando a lo siguiente: Se ha determinado que el 39 por ciento de los empleados tienen dificultades para conservar la concentración en el centro de labor, y en efecto muestran un estrés episódico en términos de rendimiento laboral. El 70 por ciento se empeña en ascender por intermedio de los propósitos de la entidad, es por ello que a través



del coeficiente se establece que hay existencia de una correlación negativa igual a  $-0.513^{**}$  a un nivel de significancia de 0.01, en base a los valores del coeficiente de correlación hay presencia de una correlación negativa moderada. El coeficiente de determinación hallado muestra que el nivel de desempeño laboral exhibido en dichos laboradores es explicado por los cambios en el nivel de estrés laboral exhibido por ellos mismos en un 26,3 por ciento. El estrés y el rendimiento laboral se consideran factores cruciales en las organizaciones de hoy en día.

Ticona (2017), en su indagación: “El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco, periodo 2015”, busco “determinar el estrés y su influencia en el rendimiento laboral del personal administrativo” de dicha municipalidad, llegando a la siguiente conclusión, debido a factores ambientales, organizativos y personales, los empleados de la institución experimentan un estrés que afecta a su rendimiento laboral. El 35 por ciento cree que los cambios tecnológicos implementados y por implementar casi siempre causan estrés, el 60 por ciento cree que las amistades con los compañeros de labores y los superiores son a veces dificultosas, y el 30 por ciento cree que el entorno de labor es sólo ocasionalmente apropiado.

Choquejahuá (2017), en el trabajo de grado: “Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano – Puno”, planteo como propósito “determinar la relación del estrés laboral con el desempeño laboral del personal administrativo” de dicha institución, llegando a las siguientes conclusiones: El 50 por ciento del estrés laboral resultó estar asociado con el rendimiento laboral del personal administrativo a un grado de significación del 0.01. El 40,1 por ciento de



la situación familiar resultó estar significativamente relacionada con el rendimiento laboral de dicho personal con un grado de significación del 0.01. El 48,8 por ciento de las pruebas indican que la situación está relacionada con el rendimiento laboral de dicho personal con un grado de significación del 0.01.

## **2.2. MARCO TEÓRICO**

En la presente investigación, para ampliar el panorama en cuanto a las variables de estudio, se abordó un tema general como el talento humano, para después dar pase a dichas variables de estudio, las cuales están organizadas de la siguiente manera: variable 1 estrés y sus dimensiones: clima organizacional, estructura organizacional, territorio organizacional, tecnología, influencia del líder, falta de cohesión y respaldo de grupo. La variable 2 desempeño laboral y sus dimensiones: capacitación del trabajador, satisfacción de los usuarios y productividad, a su vez se consideró aspectos como: Municipalidad, Municipio, Sereno y serenazgo.

### **2.2.1. TALENTO HUMANO**

Gestión del talento humano

Chiavenato, (2011), Precisa el término así “conjunto de políticas y prácticas necesarias para dirigir los aspectos de los cargos gerenciales relacionados con las personas o recursos, incluidos reclutamiento, selección, capacitación, recompensas y evaluación de desempeño” (p. 10). Dicho ello es importante el velar por el bienestar de los trabajadores para obtener resultados favorables en cuanto al desempeño de ese trabajador.

### **2.2.2. EL ESTRÉS**



Se considera importante mencionar para esta investigación al Dr. Selye, puesto que él es considerado el padre en el estudio del estrés y quien es un clásico de la investigación del mismo; es así que el Selye (1935), precisó al estrés como la contestación acondicionado del organismo ante los diferentes estresores. Lo mencionó “Síndrome general de adaptación” presento la existencia de etapas de adopción al estrés, la primera es la “Alarma de reacción” la cual hace referencia a que el cuerpo averigua quien es el estresor, la que sigue es la “Etapa de adaptación” en esta etapa el cuerpo responde ante al estresor y por último “Etapa de agotamiento” se refiere a que el cuerpo pierde las defensas.

Para la Organización Internacional del Trabajo (2016), el estrés es una reacción física y emocional inducida por un trastorno entre las exigencias vistas, los recursos y la capacidad observados para satisfacer demandas. El estrés vinculado a la labor está fijado por la organización del trabajo, el concepto labor y las relaciones laborales, y se produce cuando las exigencias del trabajo no se ajustan o superan las capacidades, los recursos o las exigencias del laborador, o cuando los conocimientos y las aptitudes del laborador o del conjunto para hacer frente a esas exigencias no se ajustan a las perspectivas de la cultura organizativa de la institución.

Rodríguez (2013), el estrés se precisa como una sucesión de reacciones que el organismo experimenta en un escenario determinado, y es sentido por la mayoría de las personas en algún grado, originando una respuesta de presión o tensión. Este estrés está provocado por el entorno exterior a la vez por el entorno interno del individuo, lo que involucra una presión o demanda para el organismo.



Según Gutiérrez y Vilorio (2014), se caracteriza por ser la reacción de una persona ante expectativas y presiones laborales incompatibles con sus conocimientos y talentos, con oportunidades limitadas para tomar disposiciones o desplegar la revisión, lo que pone a prueba su capacidad de afrontamiento. Esto es verdad, ya que hay colaboradores que trabajan en empleos que no han estudiado pero que están ahí por contactos amistosos que les han empujado en esa dirección. Con frecuencia, esto da lugar a resultados positivos o pobres en cuanto a su desempeño en el área.

Según Fonseca (2010), los estresores son la reacción de un organismo ante un acontecimiento exterior que aparece de dos formas: una negativa, denominada distrés, que tiene malas repercusiones para la salud mental y física, y otra positiva, denominada estrés, que tiene el efecto contrario. Hay una gran variedad de fuentes que causan estrés de diversas maneras y en distintos grados, incluyendo los estresores o factores estresantes físicos, laborales y personales, pero no debemos pasar por alto las interrelaciones entre los distintos estresores o el contexto en el que se produce un determinado estresor en una persona, así como el hecho de que cuando hay múltiples estresores, pueden producir una variedad de combinaciones con distintos efectos individuales. Existen numerosas condiciones o factores que hacen que un individuo se estrese.

### **Clima organizacional**

Chiavenato (1999), asevera que “el clima organizacional es la cualidad del ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y que influye en su comportamiento” (pg.8). De la misma manera, Lewin (1988), asevera que “el comportamiento del individuo en el trabajo no depende solamente de sus características personales, sino también de la forma en que este percibe su clima de trabajo y componentes de la organización” (pg.14).



También Brunet (2011), desde un aspecto global, el clima fulgura las actitudes, los dogmas y los valores de los miembros, que por su propia hábitat se convierten en elementos de clima. Por ende, se hace imprescindible que un directivo sea idóneo de examinar y determinar el clima organizacional por las razones siguientes: explorar las razones de problema, de estrés o insatisfacción que favorecen al perfeccionamiento de condiciones negativas para la organización, dar inicio a un cambio con los elementos específicos sobre las cuales se va a direccionar la intervención y por último seguir el progreso de la institución u organización para prevenir los problemas que puedan surgir.

### **Estructura organizacional**

Según, Chacín et al., (2002), aseveran que “la estructura organizacional comprende la carga burocrática de la empresa y la posición del individuo dentro de esa organización, en relación al control que ejercen sobre su trabajo” (pg. 273). Esta carga administrativa puede transformarse en un factor de estrés y, en consecuencia, en una fuente de ansiedad general para el empleado (Reátegui, 2019).

Por otra parte, Barone (2009), "entendemos por estructuras organizacionales los diferentes patrones de relación y articulación entre las partes a través de los cuales una institución se organiza con el fin de cumplir las metas que se ha propuesto y lograr el objetivo deseado" (pg. 27). Por eso Gilli, (2017), alude que en la época de la información “exige que las empresas se organicen atendiendo a nuevos criterios, como funciones cruzadas, enlaces que integren proveedores y clientes con la organización, innovación y mejora continua de los procesos y empleados calificados, capaces de aportar valor con sus iniciativas”. (pg. 66).



## **Territorio organizacional**

Al respecto Chacín et al., (2002), manifiestan que “es un término usado para describir el espacio personal o el escenario de actividades de una persona, muchas personas desarrollan un sentimiento de propiedad sobre su espacio personal en la empresa”. Investigaciones han hallado que la territorialidad puede implicar un poderoso agente estresor, y más cuando se labora en espacios extraños o es irrumpido el territorio individual (p. 273).

Suarez, (2013), se refiere al lugar en el que un trabajador realiza sus tareas diarias, lo que repercute en los resultados de la organización. Las actividades diarias también son importantes para los resultados de la organización. Los territorios extranjeros y los lugares en los que se irrumpe la intimidad suelen ser orígenes trascendentales de estrés en este sentido.

## **Tecnología**

Chacín et al., (2002), manifiestan que la tecnología “será de alto valor estresante, dependiendo de la disponibilidad de sus recursos con que la organización dota a sus empleados para su acción acordes con los requerimientos y exigencias laborales, así como la capacitación para su uso”. (pg.273). Asimismo Suarez (2013), en términos de tecnología, todos los tipos de recursos puestos a disposición del empleado, asumiendo los requisitos, las peticiones de encargo y la capacidad del empleado para utilizar estos recursos de manera efectiva.



## **Influencia del líder**

Peiro y Rodríguez (2008), manifiestan que “la relación supervisor-subordinado es una de la fuente más comunes de estrés en las organizaciones” (pg.72). También, Tepper (2000), asevera que “la conducta de los líderes, cuando no es adecuada, puede ser abusiva, agotadora y volverse una fuente importante de estrés que contribuya al surgimiento de experiencias negativas de los empleados y perjudique su bienestar” (pg. 72).

Suarez, (2013), esta dimensión hace referencia al "funcionamiento del líder" y a cómo éste afecta a las percepciones de estrés de los mismos individuos, esta percepción del estrés puede ser observada por los propios participantes de la empresa. La influencia del líder determina la conducta de los empleados y el cumplimiento de los deseos de la institución.

## **Falta de cohesión**

Según, Chiavenato (2002) menciona que falta de coherencia podría generar estrés si un empleado es separado por el grupo debido a sus cargos o porque su supervisor limita sus reuniones. Además para Suarez, (2013), medir hasta qué punto la disociación o la ausencia de integrar al cumulo social puede influir y ser un elemento de estrés para el correcto desenvolvimiento del laborador. De tal manera, la cohesión del grupo y el nivel de participación del trabajador son un amortiguador del estrés organizacional. Un factor de protección contra el estrés organizativo es la satisfacción del trabajador.

## **Respaldo del grupo**

Según Chiavenato (2002), alude que el aspiración de formar parte de un grupo es usual en los seres humanos y les hace sentir bien. En consecuencia, influye en el



comportamiento de las personas. Asimismo, Suarez, (2013), esta dimensión se centra en el tipo de soporte que el grupo de labores despliega en respuesta a la percepción de estrés de un empleado. La percepción de estrés por parte de uno de los laboradores. Ello implica a la manera en la que un laborador se siente protegido y amparado por sus colegas o supervisores, suele revelar grados de estrés más inferiores; de lo inverso, se vuelve un origen de ansiedad.

### **2.2.3. DESEMPEÑO LABORAL**

Según Corvo (2019), es la evaluación que comprueba si un individuo efectúa bien su trabajo. Desde una mirada académica, se estudia como parte de la psicología industrial y organizativa, igual que la gestión del talento humano. Se refiere a la examinación a nivel del individuo, una métrica fundada en el empeño de un individuo. La evaluación suele ser administrada por el área de humanidades, pero el rendimiento laboral es un componente crítico del éxito de cualquier empresa.

El desempeño es el logro de excelentes efectos en relación con la labor, el civismo y el impedir la pérdida de productividad son ejemplos de rendimiento. El acatamiento de las deberes y responsabilidades que apoyen a la producción de un bien o servicio, así como la elaboración de labores administrativas, se denomina rendimiento de la labor. Y el civismo, hace referencia a las conductas que favorecen el entorno psicológico de la organización, como ayudar a los demás sin que se lo pidan, apoyar las metas de la organización, dar un buen trato a los compañeros, realizar consejos benéficos y aludir aspectos positivos en relación al lugar de labores. (Robbins y Judge, 2013).

Desde un aspecto más práctico Llapo (2015), precisa al desempeño como las actividades o conductas de los laboradores que están relacionados con los fines de la



organización y logran cuantificarse en relación con las competencias del laborador y su grado de aportación a la empresa. (p, 15).

### **Capacitación del trabajador**

Hernández y Cruz (2014), considera a la capacitación como un vehículo de progreso propio y como etapa de formación en el puesto de labor, favorecerá a las organizaciones, porque los trabajadores serán capaces de afrontar y resolver circunstancias complicadas, actuando con el mayor asertividad necesario, en su espacio, en varios puestos y en la toma de decisiones. Así mismo Guanilo (2018), alude la capacitación como la formación del proceso de dar, desplegar o corregir las habilidades de un individuo con el fin de prepararlo para que funcione educadamente en un determinado papel laboral.

Capacitación, o desarrollo de personal, es toda acción llevada a cabo en una organización en respuesta a sus insuficiencias que trate de perfeccionar la actitud, los conocimientos, las destrezas o los comportamientos de sus laboradores. Cuando existe un desfase entre lo que un individuo debería conocer para realizar su encargo y lo que realmente sabe, se requiere capacitación. Al completar las evaluaciones del rendimiento o las descripciones de los perfiles de los puestos de trabajo, estas disparidades se observan con frecuencia.

Cuando el trabajador se haya capacitado sobresaldrán sus habilidades sociales que según Ballester (2014), la capacidad de conseguir algo, defender o expresar un punto de vista o solicitar algo sin perjudicar a los demás se denomina destrezas sociales. Las llamadas "habilidades para la vida" son un cumulo de habilidades generales que permiten a un laborador enfrentarse eficazmente a los retos de la vida cotidiana. Incluyen destrezas interpersonales y sociales (capacidad de rechazo, comunicación, empatía y agresividad),



así como destrezas cognitivas (pensamiento crítico, toma de decisiones y autoevaluación) y de gestión emocional (estrés y autocontrol).

Según Sánchez (2018), las habilidades sociales son un cumulo de conductas que admiten desenvolvemos y asociarnos con los otros de forma eficaz y satisfactoria. Tienen la fascinante característica de poder enseñarse, mejorarse y evolucionar día a día a través de la práctica. Las habilidades sociales se tratan en nuestra existencia habitual, en la familia, en el centro de labores o entre las amistades. Es fundamental educarse y desplegar estas habilidades propias para relacionarse de manera satisfactoria con el alrededor.

### **Satisfacción de los usuarios**

Philip Kotler y Armstrong (2012), define la satisfacción como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas". Además William y Jesse (1983), manifiestan que es un estado mental provocado por una mayor o menor perfeccionamiento de la retroalimentación intelectual, en la que las diversas zonas del cerebro se ajustan a su potencial energético, dando lugar a sensaciones de saciedad y hambre aguda

Richard (2009), define: "Satisfacción, es la respuesta de saciedad del cliente". La percepción de satisfacción se ha ido modificando a lo largo del tiempo, según el progreso de su investigación, haciendo hincapié en diferentes factores y modificando su concepto. El autor también afirma que la satisfacción del cliente se precisa como la examinación que realiza el individuo del producto o servicio, para ver si se ajusta a sus expectativas y necesidades.



Del latín *satisfactio*, es el ejercicio y el resultado de satisfacer o quedar satisfecho. Este término se relaciona con el pago de deudas, la saciedad del apetito, el apaciguamiento de los deseos mentales, la satisfacción de demandas particulares, la recompensa de los méritos o la resolución de una disputa. A medida que la investigación ha ido avanzando, el concepto de satisfacción se ha ido sofisticando, haciendo hincapié en diferentes factores y modificando su concepción. (Machaca y Mamani, 2021).

### **Productividad**

La productividad laboral se precisa como la producción media por laborador durante un espacio de tiempo. Se calcula en términos de volumen corporal o de valor “precio por volumen” de los productos y servicios obtenidos. Según la teoría económica, los salarios deberían representar la productividad del trabajo, con la producción media de los trabajadores cubriendo los costes salariales. Si los aumentos salariales superan este nivel, las empresas pueden sufrir pérdidas al no poder afrontar el mayor coste. Las leyes gubernamentales, como la legislación sobre el salario mínimo, pueden provocar estas subidas. Como resultado, puede animar a las compañías a cambiarse a la parte informal para economizar capital. (Morales, 2020).

La productividad laboral es un propósito y un indicador. Es el resultado de la eficiencia con la que se gestiona el recurso humano en su cumulo, y es la mejora constante de los logros colectivos. Tener las agallas de medirlo animaría a los accionistas y a los profesionales a invertir sin vacilar, sabiendo que los recursos financieros puestos en el capital humano proporcionarán un gran rendimiento, en un periodo de tiempo más corto. Permitirá a los profesionales de otras profesiones apreciar la importancia de nuestro campo. (Delgado, 2010).



Según Hernández y Rodríguez (2011), la productividad es el resultado de una asignación eficiente de los recursos en asociación con la elaboración de bienes y servicios. La expresión eficiencia hace referencia a los recursos que se manejan y a los efectos que se consiguen. En consecuencia, es una capacidad o cualidad que las empresas y organizaciones valoran mucho, porque todo lo que hacen en la práctica está orientado a conseguir propósitos u metas con recursos limitados (financieros, humanos, tecnológicos, conocimiento y físicos, de conocimiento, etc.) y en escenarios altamente competitivos y complejas. (Thompson, 2008).

Según Chiavenato (2004), la eficiencia es la capacidad de establecer propósitos adecuados: hacer lo que hay que hacer para conseguir los mayores resultados para la empresa; implica hacer el mejor uso de los recursos disponibles “medios de producción”. “Puede definirse mediante la ecuación  $E = P/R$ , donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados” (p. 172).

Según Lam y Hernández (2008), la eficiencia es el nivel en que el sistema sanitario contribuye al máximo a los objetivos sociales establecidos, dados los recursos disponibles del sistema sanitario y de otros sistemas. Denota una asociación positiva entre los resultados conseguidos y los costes de los recursos utilizados. Tiene dos dimensiones: una que se refiere a la asignación de recursos y otra a la productividad de los servicios.

Según Gil (2011), “la eficacia se mide por el consecución de los objetivos de la empresa y en este sentido, añade que para alcanzarlos deben estar alineados con la visión definida y ordenados en función de sus prioridades e importancia para su cumplimiento, permitiendo medir las expectativas de los clientes sobre los productos y servicios”. (p. 25).



La eficacia se refiere a la manera de funcionamiento de los servicios y estas perjudican a la salud. La eficacia de una determinada acción destinada a mejorar la atención médica es el efecto total de dicha acción. En relación con el estado del paciente, la eficacia de un determinado procedimiento o tratamiento es el grado en que se ha demostrado que la atención/intervención logra el resultado deseado o esperado (Lam y Hernández, 2008).

*En estas líneas se abordará a manera de referencia los conceptos básicos de municipalidad, y sereno.*

## **MUNICIPALIDAD**

“Las municipalidades provinciales y distritales son los órganos de gobierno promotores del desarrollo local, con personería jurídica de derecho público y plena capacidad para el cumplimiento de sus fines” (Ley N° 27972, 2003)

Según Ramirez (2017), “es el órgano de gobierno local. Por otro lado, la municipalidad, en gran parte de los países de América Latina, tiene las siguientes finalidades: representar a los vecinos, proporcionar servicios públicos locales, originar el progreso integral concertado y sostenible de la localidad con más o menos el mismo fraseo:” (p. 10)

Asimismo, la gestión municipal involucra el progreso de un cumulo de acciones, habilidades y métodos para crear una imagen de un gobierno municipal serio, moderno, responsable, eficaz y eficiente que se ajuste a las expectativas de la ciudadanía. En consecuencia, los materiales de gestión son la documentación en la que se reflejan las acciones de progreso y perfeccionamiento institucional, pureza de la gestión, progreso



financiero local, servicios municipales, democratización de la gestión, desarrollo humano y promoción social, entre otros.

## **MUNICIPIO**

Martinez (2011), el municipio se describe como una persona jurídica de derecho público, integrada por un cumulo social humano conectado por razones de vecindad, establecido de forma intacta en un espacio determinado, con gobierno autónomo propio y obediente a un régimen jurídico específico, con la finalidad de conservar el orden público, facilitar los servicios públicos esenciales para satisfacer las necesidades generales básicas de la población, y ejecutar las obras públicas que requiera la sociedad.

## **SERENO**

El sustantivo sereno y el adjetivo sereno, tienen distintos orígenes latinos en la lengua general. Como sustantivo, sereno en España se refiere al "vigilante nocturno que patrulla el barrio para velar por la seguridad de los vecinos", así como a la "humedad de la noche"; como adjetivo, significa tranquilo o calmado. En Perú y Bolivia, sin embargo, el sustantivo sereno se refiere ahora también al vigilante diurno o nocturno responsable de colaborar con los vecinos y ponerlos en contacto con la policía cuando sea necesario. Su papel se conoce como serenazgo en estos países (Hildebrandt, 2011).

“Es el servidor civil (Servidor de actividades complementarias) que mantiene vínculo contractual con el gobierno regional, la municipalidad provincial, distrital y centro poblado, brindando apoyo a la ciudadanía en las zonas asignadas, mediante acciones preventivas, disuasivas y de atención a las personas, para coadyuvar en mejorar los niveles de seguridad y tranquilidad pública. Mientras tanto el Serenazgo es el servicio



de apoyo en seguridad ciudadana que brinda los gobiernos regionales, las municipalidades provinciales, distritales y centros poblados en su respectivo ámbito geográfico; con excepción de los casos de patrullaje sin fronteras establecidos mediante convenio. Sus procedimientos están enmarcados por la Constitución Política del Perú, la Ley y demás normas legales vigentes en materia de seguridad ciudadana” (El Peruano, 2019)

Según el diario oficial El Peruano (2019) Estas son las Funciones Generales del sereno:

a. “Vigilar e informar situaciones o comportamientos irregulares o ilegales que evidencien la comisión o actos preparatorios de delitos, faltas y contravenciones que se produzcan en su sector de vigilancia”.

b. “Apoyar al ciudadano y la Policía Nacional del Perú en casos de comisión de delitos, faltas, actos de violencia flagrantes y accidentes”.

c. “Comunicar de forma inmediata a la Policía Nacional del Perú, Bomberos, sistema de atención móvil de urgencias y otras instituciones, según se requiera, para la atención de situaciones de emergencia”.

d. “Participar en operativos conjuntos con la Policía Nacional del Perú, Ministerio Público, Gobernación y otras instituciones vinculadas a la seguridad ciudadana, en el marco de los Planes de Seguridad Ciudadana”.

e. “Apoyar al cumplimiento de las normas de seguridad ciudadana en eventos públicos de naturaleza comercial, deportiva, social, cultural y religioso”.



- f. “Apoyar en casos de incendios, inundaciones y otros desastres, en labores de auxilio y evacuación”.
- g. “Colaborar en mantener la tranquilidad, orden, seguridad y moral pública del vecindario, en el marco de los planes de acción de seguridad ciudadana de los gobiernos regionales, las municipalidades provinciales, distritales y centros poblados”.
- h. “Operar las cámaras de video vigilancia y el uso de las tecnologías de información y comunicación – TICs, permitiendo su articulación y conectividad con los centros de monitoreo de cámaras de vigilancia de la Policía Nacional del Perú y otros servicios de emergencia”.
- i. “En casos de delitos y faltas flagrantes podrá retener al presunto implicado, poniendo en forma inmediata al retenido a disposición de la Policía Nacional del Perú, en aplicación de la Ley N° 29372, Ley de Arresto Ciudadano y Código Procesal Penal” (Decreto Legislativo 957).
- j. “Formular el respectivo parte de ocurrencias de todas las incidencias que se produzcan durante su turno de servicio”.
- k. “Proporcionar información al ciudadano de forma inmediata de centros comerciales, centros de salud, deportivos, religiosos, culturales, turísticos, vías públicas, y otros, en cuanto sea requerido”.
- l. “Apoyar subsidiariamente a la Policía Nacional del Perú para viabilizar el tránsito vehicular en caso de necesidad y urgencia (congestión, accidentes de tránsito, desastres naturales y otros eventos)”.



m. “Hacer cumplir las disposiciones establecidas en las ordenanzas regionales y municipales”.

n. “Colaborar y prestar apoyo a los órganos de su respectivo gobierno regional, municipalidad provincial, distrital y centro poblado, cuando lo solicitan para la ejecución de acciones de su competencia”.

o. “Supervisar el cumplimiento de las ordenanzas regionales y municipales, de los servicios públicos y de otros instrumentos de gestión en coordinación con las dependencias del gobierno local”.

p. “Otras funciones relacionadas a la seguridad ciudadana, dentro del marco de la Ley”.

## **SERENAZGO**

Hildebrandt, (2011), se encarga de patrullar las calles y controlar el alumbrado nocturno y, en algunos casos, de abrir las puertas. Va equipado con una porra o chuzo y, si es necesario, utiliza un silbato para dar la alarma. Esta figura existía en España y en algunos países de Sudamérica. En Perú, este servicio se conoce como serenazgo. Era responsabilidad de los serenos transitar permanentemente por las calles de su delimitación en los lugares señalados para vigilarla de ladrones y delincuentes, evitar las disputas domésticas, observar inmediatamente los avisos de incendio, procurar que se recogiera el mayor número posible de personas abandonadas, prestar auxilio a quienes lo solicitaran y distribuir su favor y servicios a quienes lo requirieran. En determinadas circunstancias, debían ayudarse mutuamente comunicándose con señales de silbato. A lo largo de su viaje, se informaba sobre la hora y el tiempo.



## CAPÍTULO III

### MATERIALES Y MÉTODOS

#### 3.1. UBICACIÓN GEOGRÁFICA DEL ESTUDIO

El proyecto se ejecutó en la Municipalidad Provincial de Puno, con dirección en Jr. Deustua N° 458, ubicada en la ciudad de Puno, capital de distrito, provincia y del departamento de Puno, la cual se encuentra ubicado a las orillas del lago navegable más alto del mundo.

Según el Plan Operativo Institucional de la Municipalidad Provincial de Puno, la ciudad de Puno está situado en el altiplano a los 15° 50' 26" de latitud sur, 70° 01' 28" de longitud Oeste del meridiano de Greenwich. Puno Es el centro urbano de mayor jerarquía regional porque, como capital de la región, es el centro de la toma de decisiones políticas, económicas y financieras de la región, además la ciudad es el centro administrativo y de servicios de la región y ofrece la mayoría de los servicios turísticos tiene una extensión de 460,63 km<sup>2</sup> y una población distrital de 125.663 personas.

#### 3.2. PERIODO DE DURACIÓN DEL ESTUDIO

La presente investigación se desarrolló a partir del 20 de Julio del 2021, al 18 de Julio del 2022.

#### 3.3. PROCEDENCIA DEL MATERIAL UTILIZADO

Para la realización de la presente investigación se utilizaron fuentes bibliográficas procedentes de repositorios digitales de Universidades y Revistas a nivel nacional e internacional; así como artículos académicos en línea.

### 3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA DEL ESTUDIO

#### 3.4.1. Población

La población es el cumulo de todos los elementos que corresponde al contexto espacial donde se desarrolla la investigación, Hernández et al., (2014), manifiestan que “la población o universo es un conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones” (p. 174).

Dicho ello la población, objeto de la investigación estuvo conformada por 60 serenos entre nombrados y contratados que laboran en la Municipalidad Provincial de Puno.

Tabla 1 *Población considera para el estudio-*

<b>Denominación</b>	<b>Número de Integrantes</b>
Jefe de grupo	3
Chofer patrullero	18
Chofer moto	10
Sereno	29
<b>Total</b>	<b>60</b>

Fuente: Datos obtenidos de la institución

#### 3.4.2. Muestra

Oseña, (2008), “la muestra es una parte pequeña de la población o un subconjunto de esta, que sin embargo posee las principales características de aquella” (p. 121). La presente investigación, por encontrarse la población compuesta por solo 60 serenos, la muestra estuvo constituida por todos los elementos de la población; ello significa una muestra de tipo censal, dado que la población es pequeña. López, (1998), manifiesta que “la muestra censal es aquella porción que representa la población” (p. 123).

### **3.5. DISEÑO ESTADÍSTICO**

El diseño de investigación es no experimental – transversal, ya que no se manipuló ninguna variable, solo se describió las dos variables de estudio, de corte transversal porque el recojo de información se realizó en un solo momento previo coordinación con el Sub Gerente de Seguridad de la municipalidad provincial de Puno Hernández, Fernández, y Baptista, (2014).

### **3.6. PROCEDIMIENTO**

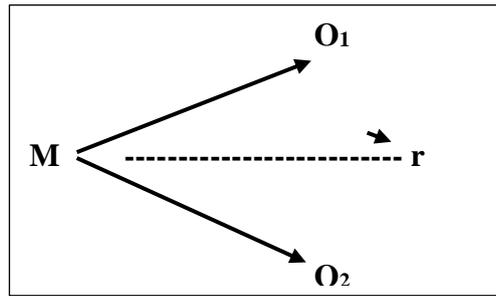
#### **3.6.1. Enfoque de la investigación**

La investigación tuvo un enfoque cuantitativo basado en (Carrasco, 2006), dado que este enfoque proporciona la capacidad de generalizar con mayor precisión los resultados y nos da el dominio de los fenómenos, en esta investigación se recogieron los resultados y estas se presentan en descripción estadística de cada una de las variables y dimensiones en base a los objetivos planteados.

#### **3.6.2. Alcance de la investigación**

La investigación tienen un alcance correlacional, porque permitió relacionar las variables de estudio estrés y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno en el año 2021 (Charaja, 2018).

Diagrama representativo del diseño de investigación



Donde:

**M**= Muestra

**O<sub>1</sub>**= Observaciones de la variable 1

**O<sub>2</sub>**= Observaciones de la variable 2.

**r**= Grado de relación existente

### 3.6.3. Método de la investigación

En la presente investigación se utilizó el método científico como método general, Kerlinger y Lee, (2002), “el método científico comprende un conjunto de normas que regulan el proceso de cualquier investigación que merezca ser calificada como científica (p. 22)”, y en particular el método hipotético – deductivo porque permitió hacer afirmaciones específicas en base a hechos generales, por ello en principio se estudió los hechos generales para luego formular la hipótesis y en seguida para explicar las afirmaciones hechas y así comprobar su veracidad (Carrasco, 2006).

### 3.6.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica usada fue la encuesta para ambas variables de estudio.

Para medir el estrés laboral en esta investigación se utilizó el cuestionario de estrés laboral publicado por la OIT-OMS y apoyado por Ivancevich & Matteson en 1989, que mide los estresores organizativos, grupales e individuales. El instrumento se usó para

evaluar el estrés laboral en esta investigación. El cuestionario fue validado con una muestra de 38.072 trabajadores de todos los sectores productivos, y su utilidad radica en su capacidad para predecir las fuentes de riesgos psicosociales, la confiabilidad con el coeficiente alpha de Cronbach fue = 0.966, lo que represente alta confiabilidad. Para cada reactivo, se solicita 7 opciones de respuesta con una escala numérica tipo Likert (de nunca a siempre) si la condición planteada es fuente de estrés. Para fines de codificación se graduaron las opciones de respuesta de 1 “nunca” hasta 7 “siempre”.

Para la variable desempeño laboral el instrumento ya ha sido validado por Capcha, (2018) utilizando la técnica de opinión de expertos y para determinar la confiabilidad del instrumento se aplicó la fórmula del coeficiente de Alfa de Cronbach, como resultado dio mayor a 0.8 por lo que se dice, el instrumento es confiable

### 3.7. VARIABLES

Tabla 2 *Operacionalización de variables*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Estrés</b> Rodríguez, (2013), precisa como una sucesión de reacciones que el organismo experimenta en un escenario determinado, y es sentido por la mayoría de las personas en algún grado, originando una respuesta de presión o tensión.	Clima Organizacional	- Metas y misión - Forma de trabajo - Políticas generales - Dirección y objetivo	Likert (7 escalas) (cuestionario de OIT - OMS validado por Ivancevich y Matteson en 1989).  1= nunca 2=raras veces 3=ocasionalmente 4=algunas veces 5=frecuentemente 6=generalmente
	Estructura Organizacional	- Informes - Control - Papeleo - Respeto	
	Territorio Organizacional	- Control - Espacio - Rotación	
	Tecnología	- Equipo disponible - Conocimiento técnico - Tecnología adecuada	
	Influencia de Líder	- Lealtad - Atención - Bienestar - Confianza	

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
	Falta de cohesión	- Parte de un equipo - Prestigio - Desorganización - Presión	7=siempre
	Respaldo del grupo.	- Respaldo de metas - Protección - Ayuda técnica	
<b>Desempeño laboral</b> Llapo, (2015), precisa al desempeño como las actividades o conductas de los laboradores que están relacionados con los fines de la organización y logran cuantificarse en relación con las competencias del laborador y su grado de aportación a la empresa.	Capacitación del trabajador	-Capacitación en liderazgo -Capacitación en gestión del tiempo -Capacitación en desarrollo de habilidades organizativas	Likert (5 escalas)
	Satisfacción de los usuarios	-Actitud hacia la capacitación -Reconocimiento de la labor -Reconocimiento del trato adecuado -Satisfacción por la información brindada -Satisfacción por el apoyo y rapidez	Cuestionario validado por Capcha (2018). 0=nunca 1=casi nunca 2=A veces 3=casi siempre 4=siempre
	Productividad	-Eficiencia en la labor que desempeño -Eficacia en las funciones que cumple -Calidad del servicio que presta - Satisfacción por la productividad	

Fuente: elaboración del investigador.

### 3.8. ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS

Para probar la hipótesis se utilizó el modelo estadístico de Correlación de Pearson. De esta manera se determinó la relación entre el estrés y desempeño laboral en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno. Para ello se inició primeramente con el conteo, codificación y calificación del instrumento, posteriormente los datos obtenidos se procesaron en el programa SSPS 25, se elaboraron tablas estadísticas, teniendo en cuenta la variable y los objetivos y finalmente la interpretación de resultados.

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

Si  $p < \alpha$  (0.05) se rechaza la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se acepta la hipótesis alterna ( $H_1$ ), es decir; existe relación entre las dos variables.

**$H_1$ :** - Existe relación significativa y directa entre el estrés y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021.

**$H_0$ :** No existe relación significativa y directa entre el estrés y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021.

Tabla 3 Nivel de medición de las variables con la correlación de Pearson

Valor	Significado
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
0.10	Correlación positiva muy débil
0.25	Correlación positiva débil
0.50	Correlación positiva media
0.75	Correlación positiva considerable
0.90	Correlación positiva muy fuerte
1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Elaboración Propia, basado en Hernández et al., (2014)

Hernández et al., (2014), “El coeficiente de correlación de Pearson se calcula a partir de las puntuaciones obtenidas en una muestra de dos variables. Se relacionan las



puntuaciones recolectadas de unas variables con las puntuaciones obtenidas de la otra”

(p. 305)

## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS Y DISCUSIÓN

En el presente capítulo, se da a conocer los resultados obtenidos, partiendo de los objetivos específicos hasta llegar al objetivo general, asimismo, el análisis y la discusión.

#### 4.1. Resultados

**4.1.1. Del objetivo específico 1:** establecer la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno – 2021.

Tabla 4 *Clima organizacional con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno.*

		Correlaciones	
		Desempeño laboral	Clima organizacional
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,756**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Clima organizacional	Correlación de Pearson	,756**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

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

En la tabla 5 se muestra el coeficiente de correlación de Pearson = ,756\*\*; con un valor de significancia de 0,000; lo cual, según la escala de correlación de Pearson, corresponde a una correlación positiva considerable. Es decir, existe una relación significativa y directa entre el clima organizacional y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021.

**Interpretación:** en cuanto a la dimensión clima organizacional los resultados muestran una relación significativa y directa, esta dimensión se basa en la percepción del laborador en cuanto al ambiente, políticas de dirección y objetivos, según la encuesta realizada, causa estrés que estos indicadores no estén desarrollados de manera pertinente, por ello es vital que esos indicadores sean manejados adecuadamente para obtener un desempeño laboral eficiente. es decir, a mejor clima organizacional el desempeño será bueno.

**4.1.2. Del objetivo específico 2:** establecer la relación entre la estructura organizacional con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno – 2021.

Tabla 5 *Estructura organizacional con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno.*

<b>Correlaciones</b>		Desempeño laboral	Estructura organizacional
			1
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,761**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Estructura organizacional	Correlación de Pearson	,761**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

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

En la tabla 6 se muestra el coeficiente de correlación de Pearson = ,761\*\* con un valor de significancia de 0,000, lo cual, según la escala de correlación de Pearson, corresponde a una correlación positiva considerable. Es decir, existe una relación significativa y directa entre la estructura organizacional y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021.

**Interpretación:** respecto a la dimensión estructura organizacional los resultados muestran una relación significativa y directa, esta dimensión se basa en cuanto al control el manejo de papeleo y al respeto a los supervisores y a los serenos, según la encuesta realizada, causa estrés que a estos indicadores no se les de la importancia que merecen, por ello es vital que estos indicadores sean tomados en cuenta, para obtener un desempeño laboral eficiente. es decir, a mejor estructura organizacional el desempeño será bueno.

**4.1.3. Del objetivo específico 3:** establecer la relación entre el territorio organizacional con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno – 2021.

Tabla 6 *Territorio organizacional con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno.*

<b>Correlaciones</b>		Desempeño laboral	Territorio organizacional
		1	1
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,757**
	Sig. (bilateral)		,002
	N	60	60
Territorio organizacional	Correlación de Pearson	,757**	1
	Sig. (bilateral)	,002	
	N	60	60

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

En la tabla 7 se muestra el coeficiente de correlación de Pearson = ,757\*\* con un valor de significancia de 0,002, lo cual, según la escala de correlación de Pearson, corresponde a una correlación positiva considerable. Es decir, existe una relación significativa y directa entre el territorio organizacional y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021.

**Interpretación:** respecto a la dimensión territorio organizacional los resultados muestran una relación significativa y directa, esta dimensión se basa en la percepción del laborador en cuanto al espacio de trabajo, según la encuesta realizada, causa estrés que no se tome en cuenta a este indicador, por ello es vital brindar un espacio de trabajo privado en cuanto lo requiera el personal. Para lograr un desempeño laboral eficiente. es decir, a mejor territorio organizacional el desempeño será bueno.

**4.1.4. Del objetivo específico 4:** establecer la relación entre tecnología con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno – 2021.

Tabla 7 *Tecnología con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno.*

<b>Correlaciones</b>			
		Desempeño laboral	Tecnología
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,750**
	Sig. (bilateral)		,009
	N	60	60
Tecnología	Correlación de Pearson	,750**	1
	Sig. (bilateral)	,009	
	N	60	60

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

En la tabla 8 se muestra el coeficiente de correlación de Pearson = ,750\*\*; con un valor de significancia de 0,009; lo cual según la escala correlación de Pearson corresponde a una correlación positiva considerable. Es decir, existe una relación significativa y directa entre la tecnología y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021.

**Interpretación:** respecto a la dimensión tecnología los resultados muestran una relación significativa y directa esta dimensión se basa en la disponibilidad de equipo, tecnología adecuada, según la encuesta realizada, causa estrés que no se les dé importancia a estos indicadores, puesto que, según lo manifestado, no se puede realizar un trabajo de calidad sin estos indicadores, por ello es vital contar con estos aspectos, para lograr un desempeño laboral eficiente. es decir, a mejor manejo y disponibilidad de la tecnología el desempeño será bueno.

**4.1.5. Del objetivo específico 5:** establecer la relación entre la influencia del líder con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno – 2021.

Tabla 8 *Influencia de líder con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno*

		<b>Correlaciones</b>	
		Desempeño laboral	Influencia del líder
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,852**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Influencia del líder	Correlación de Pearson	,852**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

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

En la tabla 9 se muestra el coeficiente de correlación de Pearson = ,852\*\*; con un valor de significancia de 0,000, lo cual, según la escala de correlación de Pearson corresponde a una correlación positiva considerable. Es decir, existe una relación significativa y directa entre la influencia del líder y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021.

**Interpretación:** respecto a la dimensión influencia del líder los resultados muestran una relación significativa y directa, esta dimensión se basa la dirección, confianza, respeto y bienestar del personal, según la encuesta realizada, causa estrés que estos indicadores sean negativas, puesto que, según lo manifestado, no se puede realizar un trabajo de calidad sin que estos indicadores sean positivos, por ello es vital que estos indicadores se transformen, para lograr un desempeño laboral eficiente. es decir, a mejor influencia del líder el desempeño será bueno.

**4.1.6. Del objetivo específico 6:** establecer la relación entre la falta de cohesión con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno – 2021.

Tabla 9 *Falta de cohesión con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno*

		<b>Correlaciones</b>	
		Desempeño laboral	Falta de cohesión
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,751**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Falta de cohesión	Correlación de Pearson	,751**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

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

En la tabla 10 se muestra el coeficiente de correlación de Pearson = ,751\*\*; con un valor de significancia de 0,000, lo cual, según la escala de correlación de Pearson corresponde a una correlación positiva considerable. Es decir, existe una relación significativa y directa entre la falta de cohesión y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021.

**Interpretación:** respecto a la dimensión falta de cohesión los resultados muestran una relación significativa y directa, esta dimensión se basa en la comunicación y trabajo en equipo, según la encuesta realizada, causa estrés que estos indicadores sean negativas, puesto que, según lo manifestado, no se puede realizar un trabajo de calidad sin que estos indicadores sean positivos, por ello es vital que estos indicadores se transformen, para lograr un desempeño laboral eficiente. es decir, a mejor comunicación y trabajo en equipo el desempeño será bueno.

**4.1.7. Del objetivo específico 7:** establecer la relación entre el respaldo de grupo con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno – 2021.

Tabla 10 *Respaldo del grupo con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno.*

		<b>Correlaciones</b>	
		Desempeño laboral	Respaldo al grupo
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	1	,761**
	Sig. (bilateral)		,001
	N	60	60
Respaldo al grupo	Correlación de Pearson	,761**	1
	Sig. (bilateral)	,001	
	N	60	60

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

En la tabla 11 se muestra el coeficiente de correlación de Pearson = ,761\*\*; con un valor de significancia de 0,001; lo cual, según la escala de correlación de Pearson, corresponde a una correlación positiva considerable. Es decir, existe una relación significativa y directa entre el respaldo de grupo y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021.

**Interpretación:** respecto a la dimensión respaldo de grupo los resultados muestran una relación significativa y directa, esta dimensión se basa en la ayuda y protección grupal, según la encuesta realizada, causa estrés que estos indicadores sean negativas, puesto que, según lo manifestado, no se puede realizar un buen trabajo sin que estos indicadores sean positivos, por ello es vital que estos indicadores se transformen, para lograr un desempeño laboral eficiente. es decir, a mejor respaldo de grupo el desempeño será bueno.

**4.1.8. Del objetivo general:** Determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno – 2021.

Tabla 11 *Estrés y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno*

		<b>Correlaciones</b>	
		<b>Estrés laboral</b>	<b>Desempeño laboral</b>
Estrés laboral	Correlación de Pearson	1	,885**
	Sig. (bilateral)		,000
	N	60	60
Desempeño laboral	Correlación de Pearson	,885**	1
	Sig. (bilateral)	,000	
	N	60	60

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

En la tabla 12 se muestra el coeficiente de correlación de Pearson = ,885\*\*; con un valor de significancia de 0,000; lo cual, según la escala de esta corresponde a una correlación positiva considerable. Es decir, existe una relación significativa y directa entre el estrés y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021.



**Interpretación:** para la variable estrés, según los resultados obtenidos se muestra una relación significativa y directa, visto ello, se manifiesta que los estresores laborales en esta institución, son los indicadores vistos de manera negativa. Según la encuesta realizada, la población en estudio presenta estrés, dado que, sienten que hace falta dar mayor importancia a las dimensiones a través de los indicadores de esta investigación, es decir que estos indicadores se transformen en positivas, para erradicar el estrés y lograr un desempeño laboral eficiente.



## 4.2. Contrastación de hipótesis

### Para el Objetivo Específico 1

**H<sub>1</sub>:** - Existe relación significativa y directa entre el clima organizacional con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021.

De acuerdo al resultado que se mostró en la tabla 5 el coeficiente de correlación de Pearson = ,756<sup>\*\*</sup>; con un valor de significancia de 0,000; lo cual, según la escala de correlación de Pearson, corresponde a una correlación positiva considerable. Es decir, existe una relación significativa y directa entre el clima organizacional y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021. Por lo tanto, se valida la hipótesis de investigación.

### Para el objetivo específico 2

**H<sub>1</sub>:** - Existe relación significativa y directa entre la estructura organizacional y el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021.

De acuerdo al resultado que se mostró en la tabla 6 el coeficiente de correlación de Pearson = ,761<sup>\*\*</sup> con un valor de significancia de 0,000, lo cual, según la escala de correlación de Pearson, corresponde a una correlación positiva considerable. Es decir, existe una relación significativa y directa entre la estructura organizacional y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021. Por lo tanto, se valida la hipótesis de investigación.



### **Para el objetivo específico 3**

**H<sub>1</sub>:** Existe relación significativa y directa entre el territorio organizacional con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021.

De acuerdo al resultado que se mostró en la tabla 7 el coeficiente de correlación de Pearson = ,757\*\* con un valor de significancia de 0,002, lo cual, según la escala de correlación de Pearson, corresponde a una correlación positiva considerable. Es decir, existe una relación significativa y directa entre el territorio organizacional y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021. Por lo tanto, se valida la hipótesis de investigación.

### **Para el objetivo específico 4**

**H<sub>1</sub>:** - Existe relación significativa y directa entre la tecnología y el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021.

De acuerdo al resultado que se mostró en la tabla 8 el coeficiente de correlación de Pearson = ,750\*\* con un valor de significancia de 0,009; lo cual según la escala de correlación de Pearson corresponde a una correlación positiva considerable. Es decir, existe una relación significativa y directa entre la tecnología y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021. Por lo tanto, se valida la hipótesis de investigación.



### **Para el objetivo específico 5**

**H<sub>1</sub>**: - Existe relación significativa y directa entre la influencia del líder y el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021.

De acuerdo al resultado que se mostró en la tabla 9 el coeficiente de correlación de Pearson = ,852<sup>\*\*</sup>; con un valor de significancia de 0,000, lo cual, según la escala de correlación de Pearson corresponde a una correlación positiva considerable. Es decir, existe una relación significativa y directa entre la influencia del líder y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021. Por lo tanto, se valida la hipótesis de investigación.

### **Para el objetivo específico 6**

**H<sub>1</sub>**: - Existe relación significativa y directa entre la falta de cohesión y el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021.

De acuerdo al resultado que se mostró en la tabla 10 el coeficiente de correlación de Pearson = ,751<sup>\*\*</sup>; con un valor de significancia de 0,000, lo cual, según la escala de correlación de Pearson corresponde a una correlación positiva considerable. Es decir, existe una relación significativa y directa entre la falta de cohesión y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021. Por lo tanto, se valida la hipótesis de investigación.



### **Para el objetivo específico 7**

**H<sub>1</sub>**: - Existe relación significativa y directa entre el respaldo al grupo y el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021.

De acuerdo al resultado que se mostró en la tabla 11 el coeficiente de correlación de Pearson = ,761<sup>\*\*</sup>; con un valor de significancia de 0,001; lo cual, según la escala de correlación de Pearson, corresponde a una correlación positiva considerable. Es decir, existe una relación significativa y directa entre el respaldo de grupo y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021. Por lo tanto, se valida la hipótesis de investigación.

### **Para el objetivo general.**

**H<sub>1</sub>**: - Existe relación significativa y directa entre el estrés y desempeño g durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021.

De acuerdo al resultado que se mostró en la tabla 12 el coeficiente de correlación de Pearson = ,885<sup>\*\*</sup>; con un valor de significancia de 0,000; lo cual, según la escala de esta corresponde a una correlación positiva considerable. Es decir, existe una relación significativa y directa entre el estrés y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021. Además. Por lo tanto, se valida la hipótesis de investigación.



### 4.3. Discusión

En los resultados que se presenta, se demuestra que, si existe una relación significativa entre la dimensión clima organizacional y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Barranco, según la investigación de Castañeda (2016), siendo esta positiva (directa) aunque baja con tendencia a moderada ( $r=0,459$ ), además, en cuanto al objetivo general los resultados encontrados en esta investigación tienen un parecido a las investigaciones ejecutadas por González (2014) quien menciona en su investigación que si existe una relación estadísticamente significativa entre el estrés y el desempeño laboral de los colaboradores de Serviteca Altense S.A. Así mismo Bedoya (2012) afirma que el estrés laboral influye de forma negativa e inversamente proporcional en el desempeño, es decir, a mayor estrés laboral menor desempeño y viceversa. También Castro, Chavez, y Pope (2016) mencionan que existe una relación directa ya que es observable en el impacto negativo recibido por los empleados objeto de estudio, que viene marcado por una serie de signos y síntomas indicativos de un fuerte estrés laboral. Un buen rendimiento laboral bien reconocido provoca la satisfacción del trabajador, y el efecto se medirá por los niveles de rendimiento futuros que sean iguales o superiores. Cuando no se reconoce el buen rendimiento, el trabajador se frustra y su rendimiento futuro tiende a disminuir, como ocurrió en la empresa objeto de estudio.

Asimismo, Urupeque (2017) menciona que en su estudio si existe relación inversa y significativa de tipo moderada baja entre el estrés laboral y desempeño laboral, de manera general. Es decir que los trabajadores de la empresa de transporte urbano con alto desempeño laboral han mostrado menos estrés laboral. También en los resultados de Roas (2017) existe relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral el 67% de enfermeras presentan un nivel de estrés medio encontrándose que es regular la relación con el



paciente ya que a veces sus actividades laborales son rutinarias, así como insatisfacción laboral.

También Villegas (2016) menciona que si existe una relación ( $p = 0,000$ ) entre el estrés y el desempeño laboral del personal administrativo de la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua. Es decir, a menos estrés laboral, mejor es el desempeño laboral del personal administrativo. Chávez (2016) menciona que el estrés laboral afecta significativamente al desempeño de los trabajadores administrativos del sector comercial de ELS y que esto se debe a la determinación de distintos factores de Estrés Laboral y su medición en el Desempeño. Álvarez (2015) quien menciona en su investigación que si existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el medio ambiente de trabajo con una asociación lineal alta negativa proporcional de 0,662. Ramos (2018) menciona que en su investigación si existe una correlación negativa moderada. Choquejahuá (2017) comprobó que en un 40.1% la situación familiar se relaciona modernamente con el desempeño laboral del personal administrativo con un nivel de significancia de 0.01. Se demuestra con un 48.8% que la situación se relaciona modernamente con el desempeño laboral del personal administrativo con un nivel de significancia de 0.01.

Por otra parte, Vásquez (2020) no halló asociación estadísticamente significativa entre las variables ansiedad, depresión y estrés laboral, ni tampoco entre las variables ansiedad con las dimensiones de depresión y estrés laboral, ni tampoco entre la depresión y las dimensiones de ansiedad y estrés laboral, pero sí entre el estrés laboral y la dimensión somática de la ansiedad, ello se expresa debido al siguiente resultado,  $r = -0.323$  ( $p < 0.05$ ). También López (2015) menciona que no existe una correlación entre las



variables de estrés y desempeño, descartando la hipótesis inicial planteada, siendo esta baja se menciona que los niveles de estrés no se relacionan con el desempeño laboral.



## V. CONCLUSIONES

**PRIMERA:** En relación al objetivo específico 1, existe relación significativa y directa, entre el clima organizacional y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021. Dado que el coeficiente de correlación de Pearson es =  $0,756^{**}$  y su valor de significancia es 0,000 y es menor que 0,05. En consecuencia, se concluye que el correcto manejo y puesta en marcha de los indicadores del clima organizacional tales como: el ambiente, políticas de dirección y objetivos, contribuirán a disminuir el estrés y en efecto lograr un buen desempeño laboral.

**SEGUNDA:** En relación al objetivo específico 2, existe relación significativa y directa entre la estructura organizacional y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021. Dado que el coeficiente de correlación de Pearson es =  $0,761^{**}$  y el valor de significancia es 0,000 y es menor que 0,05. En consecuencia, se concluye que el correcto manejo y puesta en marcha de los indicadores de la estructura organizacional tales como: control adecuado, manejo de menos papeleo y respeto entre todos los laboradores, contribuirán a disminuir el estrés y en efecto lograr un buen desempeño laboral.

**TERCERA:** En relación al objetivo específico 3, existe relación significativa y directa entre el territorio organizacional y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021. Dado que el coeficiente de correlación de Pearson =  $0,757^{**}$  con un valor de significancia de 0,002, y es menor que 0,05. En consecuencia, se concluye que la correcta designación y puesta en marcha del indicador del territorio



organizacional denominado espacio de trabajo, contribuirá a disminuir el estrés y en efecto lograr un buen desempeño laboral.

**CUARTA:** En relación al objetivo específico 4, existe relación significativa y directa entre la tecnología y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021. Dado que el coeficiente de correlación de Pearson = ,750<sup>\*\*</sup>; con un valor de significancia de 0,009, y es menor que 0,05. En consecuencia, se concluye que el correcto manejo y puesta en marcha de los indicadores de la tecnología tales como: disponibilidad de equipo y tecnología adecuada, contribuirán a disminuir el estrés y en efecto lograr un buen desempeño laboral.

**QUINTA:** En relación al objetivo específico 5, existe relación significativa y directa entre la influencia del líder y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021. Dado que el coeficiente de correlación de Pearson = ,852<sup>\*\*</sup>; con un valor de significancia de 0,000, y es menor que 0,05. En consecuencia, se concluye que el correcto manejo y puesta en marcha de los indicadores de la influencia del líder tales como: dirección eficiente, confianza en el laborador, respeto entre todos, y la preocupación por el bienestar del personal, contribuirán a disminuir el estrés y en efecto lograr un buen desempeño laboral.

**SEXTA:** En relación al objetivo específico 6, existe relación significativa y directa entre la falta de cohesión y el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021. Dado que el coeficiente de correlación de Pearson = ,751<sup>\*\*</sup>; con un valor de significancia de 0,000, y es menor que 0,05. En consecuencia, se concluye que el correcto manejo y puesta en marcha de los indicadores de falta de cohesión tales



como: comunicación y trabajo en equipo, contribuirán a disminuir el estrés y en efecto lograr un buen desempeño laboral.

**SEPTIMA:** En relación al objetivo específico 7, existe relación significativa y directa entre el respaldo al grupo y la variable desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021. Dado que el coeficiente de correlación de Pearson = ,761<sup>\*\*</sup>; con un valor de significancia de 0,001, y es menor que 0,05. En consecuencia, se concluye que el correcto manejo y puesta en marcha de los indicadores del respaldo de grupo tales como: ayuda entre compañeros y respaldo grupal ante cualquier situación, contribuirán a disminuir el estrés y en efecto lograr un buen desempeño laboral.

**OCTAVA:** En relación al objetivo general, existe relación significativa y directa entre el estrés y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021. Dado que el coeficiente de correlación de Pearson = ,885<sup>\*\*</sup>; con un valor de significancia de 0,000, y es menor que 0,05. En consecuencia, se concluye que el estrés laboral es un problema de salud que afecta a los serenos, siendo una perturbación constante para la ejecución de sus labores, en base a la encuesta realizada a los serenos, a través de las dimensiones de la variable estrés, afirman que el estrés si repercute en su desempeño laboral.



## VI. RECOMENDACIONES

**PRIMERA:** Habiéndose demostrado la relación, en cuanto al clima organizacional se recomienda a la Municipalidad Provincial de Puno, elaborar objetivos y metas claras, asimismo que las políticas de dirección estén orientadas a generar un buen clima organizacional, para obtener un desempeño y resultados eficientes.

**SEGUNDA:** En cuanto a la estructura organizacional, se recomienda a la Municipalidad Provincial de Puno, implementar y hacer un buen uso del sistema de trámite documentario existente, puesto que en la actualidad ya existe este sistema, pero el uso que le dan no es de manera eficiente, ello contribuirá con un conocimiento eficiente sobre la estructura organizacional de la Entidad y como efecto se tendrá un buen desempeño laboral.

**TERCERA:** El territorio o también espacio organizacional es vital en un puesto de labores es por ello que se recomienda a la Municipalidad Provincial de Puno, asignar espacios adecuados para el desarrollo de la actividad laboral, de esta forma se evitará una incomodidad de los serenos y en efecto la realización de sus actividades será eficiente.

**CUARTA:** En cuanto a la tecnología se recomienda a la Municipalidad Provincial de Puno, tener disponibilidad de equipo y la tecnología más adecuada a su vez fomentar y capacitar al personal sobre el buen uso de esta, de tal forma que el sereno se evitará incomodidades de estrés al momento de manipular dicha tecnología y en efecto realizará un buen desempeño.

**QUINTA:** Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Puno, realizar una adecuada selección de personal, para elegir al líder, puesto que los resultados hallados



manifiestan que la influencia de esta es vital, y además se contará con una buena dirección y esta fomentará la seguridad y lealtad en los serenos.

**SEXTA:** La falta de cohesión es una fuente de estrés por lo tanto se recomienda a los serenos de la Municipalidad Provincial de Puno, mantener una comunicación coherente y realizar trabajo en equipo, para lograr resultados excelentes a favor de la ciudadanía.

**SEPTIMA:** Se recomienda a la Municipalidad Provincial de Puno, fortalecer los valores de los serenos, a través del dialogo y la lealtad para lograr un respaldo de grupo y protección entre ellos.

**OCTAVA:** A la Municipalidad Provincial de Puno se recomienda tomar acciones inmediatas para erradicar el estrés laboral en sus laboradores, y como efecto conseguir un buen desempeño laboral de todo el personal de serenazgo.

**NOVENA:** A los serenos de la Municipalidad Provincial de Puno cooperar con las capacitaciones, trabajar en equipo y buscar un buen clima organizacional agradable y acogedor, para así satisfacer las necesidades de la población de manera eficiente.



## VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alvarez, H. (2015). Estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un núcleo universitario público. Universidad de Carabobo. Retrieved from <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3060/1/Halvarez>
- Ballester, P. (2014). Habilidades sociales y conducta afectivo sexual. Retrieved from Promoción y Educación para la Salud website: <http://blogs.murciasalud.es/edusalud/category/habilidadessociales/>
- Barone, S. (2009). *Las Estructurar Organizacionales: cultura, principios y modelos para la inivación*. Santo Domingo: Corropio. Retrieved from <http://biblioteca.udgvirtual.udg.mx/jspui/handle/123456789/3720>
- Bedoya, J. (2012). Estudio de la influencia del estre en el desempeño de los trabajadores del area operativa en la empresa publica correos de Ecuador. Universidad Central Del Ecuador, 175. Retrieved from <https://es.scribd.com/document/313057587/TESIS-POSIBLE-pdf>
- Brunet, L. (2011). *El Clima de Trabajo en las Organizaciones*.
- Capcha, E. (2018). Motivación laboral y desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad de Santiago, 2018. Universidad Cesar Vallejo, Perú. Retrieved from [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35615/capcha\\_je.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35615/capcha_je.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Carrasco, S. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Castañeda, N. (2016). *El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal de Serenazgo de la Municipalidad de Barranco, 2016*. Universidad Cesar Vallejo. Retrieved from <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/4936>
- Castro, D., Chavez, C., y Pope, R. (2016). *Clima organizacional y estrés laboral en los*



- colaboradores de la Central de Alerta, Miraflores 2015*. Universidad Peruana de las Américas, Lima. Retrieved from <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/155>
- Chacín, B., Corzo, G., Rojas, L., Rodríguez, E., y Corzo, G. (2002). Estrés organizacional y exposición a ruido en trabajadores de la planta de envasado de una industria cervecera. *Investigacion Clinica*, 43(4), 271–289. Retrieved from <https://www.semanticscholar.org/paper/Estrés-Organizacional-y-Exposición-a-Ruido-en-de-la-Almarza->
- Charaja, F. (2018). *El MAPIC en la Investigación Científica* (3ra ed.). Puno: Corporación SIRIO EIRL.
- Chiavenato, I. (1999). *Administración de los Recursos Humanos*. Mexico: Mc Gra Hill.
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Colombia: Mc Graw-Hill.
- Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Séptima Ed). McGraw-Hill Interamericana.
- Chiavenato, I. (2011). *Administración de recursos humanos* (9.ed. Mexi). Graw - Hill.
- Choquejahuá, L. (2017). Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del Altiplano - Puno 2016. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Retrieved from <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/7481>
- Coll Morales, F. (2020). *Productividad laboral*. *Economipedia.com*. Retrieved from <https://economipedia.com/definiciones/productividad-laboral.html>
- Coronado, M., y Sandoval, C. (2017). *Estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la sede administrativa UGEL San Ignacio 2017. (Tesis de Bachillerato)*. Universidad Señor de Sipan, Perú. Retrieved from <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4256/Coronado Nuñez>



- Corvo, H. (2019). Desempeño Laboral: Características y ejemplos. Retrieved from Lidefer.com website:  
<http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4256/Coronado Nuñez>
- Delgado, A (2017). “EL Estrès y el Desempeño Laboral de la Empresa Lubriauto la Floresta, del Cantòn Amabto, Pronvincia de Tungurahua”. Universidad Tecnica de Ambato. Retrieved from  
[https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25020/1/delgado\\_guerrero\\_adriana\\_carolina\\_1803601077.pdf](https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/25020/1/delgado_guerrero_adriana_carolina_1803601077.pdf)
- Delgado, J. (2010). Productividad Laboral. Retrieved from Aptitud.com website:  
<https://aptitus.com/blog/gestion-laboral/productividad-laboral/>.
- El Peruano. (2019). Aprueban Manual del Sereno Municipal.
- Fonseca, Y. (2008). *El Estrés Psicológico y Sus Principales Formas de Expresión en el Ambito Laboral*. 19–20. Retrieved from [www.eumed.net/libros/2010a/643/](http://www.eumed.net/libros/2010a/643/)
- Gil, M. (2011). *Monitoreo y evaluación de la eficiencia y eficacia de los servicios financieros*. Disertación doctoral no publicada, Universidad de Camagüey Ignacio Agramonte Loynaz, Camagüey, Cuba.
- Gilli, J. (2017). *Claves de la estructura organizativa*. Buenos Aires.
- González M. (2014). Estrés y Desempeño Laboral (estudio realizado en Serviteca Altense de Quetzaltenango). *UNiversidad Rafael Landívar*, 1–95. Retrieved from <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- Guanilo, R. (2018). *Capacitación de los serenos del Distrito de Lince y su influencia en favor de la seguridad ciudadana , 2016*. Universidad San Pedro, Chimbote, Perú. Retrieved from  
[http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/6766/Tesis\\_59054.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/6766/Tesis_59054.pdf?sequence=1&isAllowed=y)



- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación* (6ta ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Hernández, S., y Rodríguez, S. (2011). *Introducción a la Administración. Teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia*. Mexico: McGRAWHILL/Interamericana Editores.
- Hildebrandt, M. (2011). El significado de la palabra “serenazgo.” Retrieved from EL Comercio website: <https://archivo.elcomercio.pe/sociedad/lima/significado-palabraserenazgo-martha-hildebrandt-noticia-713987>
- Instituto de Integración. (2015). Estrés en los peruanos. Retrieved from RPP Noticias website: <https://rpp.pe/peru/actualidad/el-58-de-los-peruanos-sufre-de-estres-noticia-764777>
- Ivancevich, J., y Matteson, M. (1989). *Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial*. Mexico: Editorial Trillas. Retrieved from <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/lil-179979>
- Kerlinger, F., y Lee, H. (2002). *Investigación del comportamiento* (4th ed.). México: Mc Graw-Hill.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing*. Mexico: Pearson Educación.
- Lam, R., & Hernández, P. (2008). Los términos: eficiencia, eficacia y efectividad ¿son sinónimos en el área de la salud? *Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter*. Retrieved from <http://www.enlinea.cij.gob.mx/Cursos/Hospitalizacion/pdf/EficaciaEfici.pdf>
- Lewin, K. (1988). *La teoría del campo en la ciencia social*. Barcelona, España: Ed. Paidós Ibérica.
- Ley N° 27972. (2003). Ley Orgánica de Municipalidades. Retrieved from [https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/10939/PLAN\\_10939\\_Ley\\_Orgánica\\_de\\_Municipalidades\\_2011.pdf](https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/10939/PLAN_10939_Ley_Orgánica_de_Municipalidades_2011.pdf)



- Llapo, R. (2015). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del servicio técnico sole E.I.R.L. Trujillo-2015 (Tesis de licenciatura)*. Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Retrieved from [https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2067/llapoblas\\_rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2067/llapoblas_rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- López, J. (1998). *Estadística básica aplicado a la investigación pedagógica*. Lima Perú: San Marcos.
- López, K. (2015). *Estudio de los niveles de estrés y su relación con el desempeño laboral de los trabajadores del área de desarrollo infantil del ministerio de inclusión económica y social del distrito Puyo- Guayaquil*. Universidad de Guayaquil. Retrieved from [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13138/1/tesis\\_definitiva\\_maestria\\_psicologia\\_laboral.pdf](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13138/1/tesis_definitiva_maestria_psicologia_laboral.pdf)
- Lozano, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de Neuro-Psiquiatria*, 83(1), 51–56. <https://doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687>
- Machaca, S., y Mamani, S. E. R. (2021). Calidad de atención en el servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Ichuña, Moquegua 2018. *Universidad Nacional Del Altiplano - Puno*, 2006–2011. Retrieved from [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15076/Machaca\\_Sayda\\_Mamani\\_Susan.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/15076/Machaca_Sayda_Mamani_Susan.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Martínez, P. (2011). *El municipio, la ciudad y el urbanismo*. Retrieved from <https://archivos.juridicas.unam.mx/www/bjv/libros/6/2735/10.pd>
- Organización Internacional de Trabajo. (2017). Informe del día mundial de la seguridad y la salud en el trabajo. Retrieved from <https://elcomercio.pe/economia/mundo/oit-36-empleados-exceso-noticia-627904-noticia/>



- Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo. Retrieved from [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)
- Oseda, D. (2008). *Metodología de la Investigación* (Pirámide). Perú.
- Ozamiz, N., Dosil, M., Picaza, M., y Idoiaga, N. (2020). Niveles de estrés, ansiedad y depresión en la primera fase del brote del COVID-19 en una muestra recogida en el norte de España. *Cadernos de Saúde Pública*, 36(4). Retrieved from <https://blog.scielo.org/wp-content/uploads/2020/04/1678-4464-csp>
- Peiró, J., y Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles Del Psicologo*, 29(1), 68–82. Retrieved from [www.redalyc.org/pdf/778/77829109.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/778/77829109.pdf)
- Radio Onda Azul. (2021). Puno: Más de 50% de llamadas que recibe el Serenazgo, son falsas. Retrieved from <https://radioondaazul.com/puno-mas-de-50-de-llamadas-que-recibe-el-serenazgo-son-falsas/>
- Ramirez, M. (2017). *Calidad de vida y gestión municipal de los colaboradores de la municipalidad distrital de Cajay – Huari - Ancash, en el año 2017 (Tesis)*. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú. Retrieved from <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/863/TFCE-01-15.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Ramos, S. (2018). *Estrés laboral y desempeño laboral de los servidores judiciales de régimen 728 de la Corte Superior de Justicia Puno 2017. (Tesis de Licenciamiento)*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Retrieved from [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8627/Ramos\\_Perca\\_Synthia\\_Shanery.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8627/Ramos_Perca_Synthia_Shanery.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Reátegui, J. (2019). *Nivel de estrés y el desempeño laboral docente de la Institución*



- Educativa Particular “BLENKIR S.A.C.” (Tesis)*. Universidad Peruana del Centro.  
Retrieved from [http://repositorio.upecen.edu.pe/bitstream/upecen/215/1/nivel de estrés y el desempeño laboral docente de.pdf](http://repositorio.upecen.edu.pe/bitstream/upecen/215/1/nivel_de_estrés_y_el_desempeño_laboral_docente_de.pdf)
- Reyes, J., y Alonso, L. (2016). Desafíos en Salud Global, compromisos con las enfermedades crónicas no transmisibles y las enfermedades infecciosas. *Salud Uninorte*, Vol. 32, pp. vii–x. <https://doi.org/10.14482/sun.30.1.4340>
- Richard, O. (2009). *Satisfacción: Una perspectiva del comportamiento en el consumo* (2da ed.). New York: Mc Graw Hill.
- Roas, Z. (2017). *Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de enfermería del hospital apoyo Camaná, 2015. (Tesis de Licenciamiento)*. Universidad Alas Perú, Lima, Perú. Retrieved from [http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/6083/1/T059\\_74231797\\_T.pdf](http://repositorio.uap.edu.pe/bitstream/uap/6083/1/T059_74231797_T.pdf)
- Robbins, S., y Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15ta. ed.). Mexico: Prentice Hall.
- Rodriguez, Y. (2013). *Influencia del Estrés Ocupacional en el Desempeño Laboral de los Trabajadores del Proyecto Tambomayo Compañía de Minas Buenaventura Caylloma Arequipa - 2013*. Retrieved from <http://repositorio.unsa.edu.pe/bithstream/handle/UNSA/2978/HSMlosafa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- RPP Noticias. (2020). *Ayacucho: Doscientos trabajadores del gobierno regional dan positivo a la COVID-19*. Retrieved from <https://rpp.pe/peru/puno/puno-dieciseis-trabajadores-municipales-dan-positivo-a-la-covid-19-noticia-1286559>
- Sánchez, G. (2018). *¿Qué son las habilidades sociales?* Retrieved from <https://lamenteesmaravillosa.com/que-son-las-habilidades-sociales/>
- Selye, H. (1935). *¿Qué es el Estrés?* Retrieved from



- <https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-1677.pdf>
- Suarez, A. (2013). Adaptación de la escala de estrés laboral de la OIT-OMS en trabajadores de 25 a 35 años de edad de un contact center de Lima. *Revista PsiqueMag*. Retrieved from <http://www.ucvlima.edu.pe/psiquemag/index.html>
- Tepper, B. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management Journal*, 43(2), 178–190. Retrieved from [https://www.researchgate.net/publication/228079372\\_Consequences\\_of\\_Abusive\\_Supervision](https://www.researchgate.net/publication/228079372_Consequences_of_Abusive_Supervision)
- Thompson, I. (2008). Definición de eficiencia. Retrieved from promonegocios.net website: <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>
- Ticona, J. (2017). *El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la Municipalidad distrital de Taraco, periodo 2015. (Tesis de Licenciamiento)*. Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Retrieved from <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/3704>
- Urupeque, G. (2017). Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una Empresa de Transporte Urbano en el distrito de Carabayllo, 2017. *Universidad César Vallejo*, 1–111. Retrieved from <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11354?show=full>
- Vásquez, L. (2020). *Ansiedad, depresión y estrés en trabajadores del Hospital Cayetano Heredia durante la pandemia de COVID 19 durante el año 2020 (Tesis)*. Universidad Cesar Vallejo.
- Villegas, R. (2016). *Estrés y desempeño laboral del personal administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua. (Tesis de Licenciamiento)*, Universidad Nacional de Moquegua, Perú. Retrieved from [http://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/31/T\\_095\\_74629119\\_T.pd](http://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/31/T_095_74629119_T.pd)



f?sequence=1&isAllowed=y

William, B., & Jesse, T. (1983). *Selected Determinants of Consumer Satisfaction and Complaint Reports*. USA.



# ANEXOS

## ANEXO 01

En este apartado, se ha considerado importante mostrar la estadística descriptiva de las dimensiones de la variable estrés en cuanto a la variable desempeño laboral.

*Clima organizacional con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno*

		Desempeño laboral						Total
		Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente		
Clima organizacional	Bajo nivel de estrés	f	0	1	0	0	0	1
		%	0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%
	Nivel intermedio de estrés	f	0	5	4	1	0	10
		%	0,0%	8,3%	6,7%	1,7%	0,0%	16,7%
	Alto nivel de estrés	f	1	3	16	7	1	28
		%	1,7%	5,0%	26,7%	11,7%	1,7%	46,7%
	Muy alto nivel de estrés	f	0	2	5	11	3	21
		%	0,0%	3,3%	8,3%	18,3%	5,0%	35,0%
Total		f	1	11	25	19	4	60
		%	1,7%	18,3%	41,7%	31,7%	6,7%	100,0%

Fuente: base de datos

En la tabla, con relación a la dimensión clima organizacional y desempeño laboral se observa que el 1.7% de serenos tienen un bajo nivel de estrés y un desempeño laboral bueno; también un 8.3% tienen un nivel intermedio de estrés y un desempeño laboral bueno, así mismo el 26.7% presentan un alto nivel de estrés y un desempeño laboral regular; del mismo modo el 18.3% presentan muy alto nivel de estrés y un desempeño laboral deficiente.

Los resultados concernientes a la dimensión clima organizacional, el 46.7% tienen un alto nivel de estrés, así mismo el 35.0% tienen muy alto nivel de estrés, también el

16.7% tienen un nivel intermedio de estrés, del mismo modo el 1.7% presentan bajo nivel de estrés.

*Estructura organizacional con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno.*

		Desempeño laboral					Total	
		Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente		
Estructura organizacional	Bajo nivel de estrés	f 0	1	0	0	0	1	
		% 0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	
	Nivel intermedio de estrés	f 0	6	6	1	0	13	
		% 0,0%	10,0%	10,0%	1,7%	0,0%	21,7%	
	Alto nivel de estrés	f 1	3	15	8	2	29	
		% 1,7%	5,0%	25,0%	13,3%	3,3%	48,3%	
	Muy alto nivel de estrés	f 0	1	4	10	2	17	
		% 0,0%	1,7%	6,7%	16,7%	3,3%	28,3%	
Total		f	1	11	25	19	4	60
		%	1,7%	18,3%	41,7%	31,7%	6,7%	100,0%

Fuente: base de datos

En la tabla, con relación a la dimensión estructura organizacional y desempeño laboral se observa que el 1.7% de serenos tienen un bajo nivel de estrés y un desempeño laboral bueno; también un 10.0% tienen un nivel intermedio de estrés y un desempeño laboral bueno, así mismo el 25.0% presentan un alto nivel de estrés y un desempeño laboral regular; del mismo modo el 16.7% presentan muy alto nivel de estrés y un desempeño laboral deficiente.

Los resultados concernientes a la dimensión estructura organizacional, el 48,3% tienen un alto nivel de estrés, de la misma manera el 28,3% tienen muy alto nivel de estrés, también el 21,7% tiene un nivel intermedio de estrés, así mismo el 1,7% presentan un bajo nivel de estrés.



*Territorio organizacional con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno*

		Desempeño laboral					Total	
		Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente		
Territorio organizacional	Bajo nivel de estrés	f 0	1	0	0	0	1	
		% 0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	
	Nivel intermedio de estrés	f 0	8	8	1	2	19	
		% 0,0%	13,3%	13,3%	1,7%	3,3%	31,7%	
	Alto nivel de estrés	f 0	2	16	13	0	31	
		% 0,0%	3,3%	26,7%	21,7%	0,0%	51,7%	
	Muy alto nivel de estrés	f 1	0	1	5	2	9	
		% 1,7%	0,0%	1,7%	8,3%	3,3%	15,0%	
Total		f	1	11	25	19	4	60
		%	1,7%	18,3%	41,7%	31,7%	6,7%	100,0%

Fuente: base de datos

En la tabla, con relación a la dimensión territorio organizacional y desempeño laboral se observa que el 1.7% de serenos tienen un bajo nivel de estrés y un desempeño laboral bueno; también un 13.8% tienen un nivel intermedio de estrés y un desempeño laboral bueno, así mismo el 26.7% presentan un alto nivel de estrés y un desempeño laboral regular; del mismo modo el 8.3% presentan muy alto nivel de estrés y un desempeño laboral deficiente.

Los resultados concernientes a la dimensión territorio organizacional, el 51,7% tienen un alto nivel de estrés, así mismo el 31,7% tienen un nivel intermedio de estrés, también el 15,0% tienen muy alto nivel de estrés, del mismo modo el 1,7% presentan bajo nivel de estrés.

*Tecnología con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos  
de la Municipalidad Provincial de Puno*

		Desempeño laboral					Total	
		Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente		
Tecnología	Bajo nivel de estrés	f 0	1	0	0	0	1	
		% 0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	
	Nivel intermedio de estrés	f 0	6	7	1	2	16	
		% 0,0%	10,0%	11,7%	1,7%	3,3%	26,7%	
	Alto nivel de estrés	f 1	3	17	12	1	34	
		% 1,7%	5,0%	28,3%	20,0%	1,7%	56,7%	
	Muy alto nivel de estrés	f 0	1	1	6	1	9	
		% 0,0%	1,7%	1,7%	10,0%	1,7%	15,0%	
Total		f	1	11	25	19	4	60
		%	1,7%	18,3%	41,7%	31,7%	6,7%	100,0%

Fuente: base de datos

En la tabla, con relación a la dimensión tecnología y desempeño laboral, se muestra que el 1.7% de serenos tienen un bajo nivel de estrés y un desempeño laboral bueno; también un 11.7% tienen un nivel intermedio de estrés y un desempeño laboral regular, así mismo el 28.3% presentan un alto nivel de estrés y un desempeño laboral regular; del mismo modo el 10.0% presentan muy alto nivel de estrés y un desempeño laboral deficiente.

Los resultados concernientes a la dimensión tecnología, el 56,7% tienen un alto nivel de estrés, así mismo el 26,7% tienen nivel intermedio de estrés, también el 15,0% tienen muy alto nivel de estrés, del mismo modo el 1,7% presentan bajo nivel de estrés.

*Influencia de líder con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno*

		Desempeño laboral					Total
		Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente	
Influencia del líder	Bajo nivel de estrés	f 0	1	0	0	0	1
		% 0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%
	Nivel intermedio de estrés	f 0	5	4	0	0	9
		% 0,0%	8,3%	6,7%	0,0%	0,0%	15,0%
Alto nivel de estrés	f 1	4	18	9	2	34	
	% 1,7%	6,7%	30,0%	15,0%	3,3%	56,7%	
Muy alto nivel de estrés	f 0	1	3	10	2	16	
	% 0,0%	1,7%	5,0%	16,7%	3,3%	26,7%	
Total		f 1	11	25	19	4	60
		% 1,7%	18,3%	41,7%	31,7%	6,7%	100,0%

Fuente: base de datos

En la tabla, con relación a la dimensión influencia del líder y desempeño laboral, se observa que el 1.7% de serenos tienen un bajo nivel de estrés y un desempeño laboral bueno; también un 6.7% tienen un nivel intermedio de estrés y un desempeño laboral regular, así mismo el 30.0% presentan un alto nivel de estrés y un desempeño laboral regular; del mismo modo el 16.7% presentan muy alto nivel de estrés y un desempeño laboral deficiente.

Los resultados concernientes a la dimensión influencia del líder, el 56,7% tienen alto nivel de estrés, el 26,7% tienen muy alto nivel de estrés, también el 15,0% tienen nivel intermedio de estrés, del mismo modo el 1,7% presentan bajo nivel de estrés

*Falta de cohesión con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno*

		Desempeño laboral					Total	
		Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente		
Falta de cohesión	Bajo nivel de estrés	f 0	1	0	0	0	1	
		% 0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%	
	Nivel intermedio de estrés	f 0	6	6	0	1	13	
		% 0,0%	10,0%	10,0%	0,0%	1,7%	21,7%	
	Alto nivel de estrés	f 1	4	14	12	0	31	
		% 1,7%	6,7%	23,3%	20,0%	0,0%	51,7%	
	Muy alto nivel de estrés	f 0	0	5	7	3	15	
		% 0,0%	0,0%	8,3%	11,7%	5,0%	25,0%	
Total		f	1	11	25	19	4	60
		%	1,7%	18,3%	41,7%	31,7%	6,7%	100,0%

Fuente: base de datos

En la tabla, con relación a la dimensión falta de cohesión y desempeño laboral, se observa que el 1.7% de serenos tienen un bajo nivel de estrés y un desempeño laboral bueno; también un 10.0% tienen un nivel intermedio de estrés y un desempeño laboral regular, así mismo el 23.3% presentan un alto nivel de estrés y un desempeño laboral regular; del mismo modo el 11.7% presentan muy alto nivel de estrés y un desempeño laboral deficiente.

Los resultados concernientes a la dimensión de falta de cohesión, el 51,7% tienen alto nivel de estrés, así mismo el 25,0% tienen muy alto nivel de estrés, también el 21,7% tienen nivel intermedio de estrés, del mismo modo el 1,7% presentan bajo nivel de estrés.

*Respaldo del grupo con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los  
Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno*

		Desempeño laboral					Total
		Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente	
Respaldo al grupo	Bajo nivel de estrés	f 0	1	0	0	0	1
		% 0,0%	1,7%	0,0%	0,0%	0,0%	1,7%
	Nivel intermedio de estrés	f 0	5	6	1	1	13
		% 0,0%	8,3%	10,0%	1,7%	1,7%	21,7%
Alto nivel de estrés	f 1	5	18	11	2	37	
	% 1,7%	8,3%	30,0%	18,3%	3,3%	61,7%	
Muy alto nivel de estrés	f 0	0	1	7	1	9	
	% 0,0%	0,0%	1,7%	11,7%	1,7%	15,0%	
Total		f 1	11	25	19	4	60
		% 1,7%	18,3%	41,7%	31,7%	6,7%	100,0%

Fuente: base de datos

En la tabla, con relación a la dimensión respaldo del grupo y desempeño laboral, se observa que el 1.7% de serenos tienen un bajo nivel de estrés y un desempeño laboral bueno; también un 10.0% tienen un nivel intermedio de estrés y un desempeño laboral regular, así mismo el 30.0% presentan un alto nivel de estrés y un desempeño laboral regular; del mismo modo el 11.7% presentan muy alto nivel de estrés y un desempeño laboral deficiente.

Los resultados concernientes a la dimensión de respaldo al grupo, el 61,7% tienen alto nivel de estrés, así mismo el 21,7% tienen nivel intermedio de estrés, también el 15,0% tienen muy alto nivel de estrés, del mismo modo el 1,7% presentan bajo nivel de estrés.

*Estrés y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la  
Municipalidad Provincial de Puno*

		Desempeño laboral					Total
		Muy bueno	Bueno	Regular	Deficiente	Muy deficiente	
Estrés laboral	Bajo nivel de estrés	f	0	3	0	0	3
		%	0,0%	5,0%	0,0%	0,0%	5,0%
	Nivel intermedio de estrés	f	0	5	7	1	14
		%	0,0%	8,3%	11,7%	1,7%	23,3%
	Alto nivel de estrés	f	1	3	18	13	36
		%	1,7%	5,0%	30,0%	21,7%	60,0%
	Muy alto nivel de estrés	f	0	0	0	5	7
		%	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	11,7%
Total		f	1	11	25	19	60
		%	1,7%	18,3%	41,7%	31,7%	100,0%

Fuente: base de datos

En la tabla, se observa que el 5.0% de serenos tienen un bajo nivel de estrés y un desempeño laboral bueno; también un 11.7% tienen un nivel intermedio de estrés y un desempeño laboral regular, así mismo el 30.0% presentan un alto nivel de estrés y un desempeño laboral regular; del mismo modo el 8.3% presentan muy alto nivel de estrés y un desempeño laboral deficiente.

Los resultados correspondientes a la variable estrés laboral, el 60,0% tienen alto nivel de estrés, así mismo el 23,3% tienen nivel intermedio de estrés, también el 11,7% tienen muy alto nivel estrés, del mismo modo el 5,0% presentan bajo nivel de estrés.



## ANEXO 02

### CUESTIONARIO PARA DETERMINAR ESTRÉS LABORAL DE LA OIT – OMS POR IVANCEVICH & MATTESON

**NOMBRES Y APELLIDOS:**

\_\_\_\_\_

**EDAD:** \_\_\_\_\_ **GENERO:** (M) (F)

**TIEMPO PROMEDIO DE TRABAJO:** \_\_\_\_\_ **TIEMPO EN EL  
CARGO ACTUAL:** \_\_\_\_\_

**INSTRUCCIONES:** El siguiente, es un cuestionario validado para medir el nivel de estrés en su centro de trabajo que consta de 25 ítems relacionados con los principales estresores laborales, para cada ítem indique con qué frecuencia la condición descrita es fuente actual de estrés, deberá marcar con una (X) el número que mejor describa en cada enunciado, donde el nivel de las condiciones está representado de la siguiente manera:

N	Condición
1	Si la condición <b>NUNCA</b> es fuente de estrés.
2	Si la condición <b>RARAS VECES</b> es fuente de estrés.
3	Si la condición <b>OCASIONALMENTE</b> es fuente de estrés.
4	Si la condición <b>ALGUNAS VECES</b> es fuente de estrés
5	Si la condición <b>FRECUENTEMENTE</b> es fuente de estrés.
6	Si la condición <b>GENERALMENTE</b> es fuente de estrés
7	Si la condición <b>SIEMPRE</b> es fuente de estrés.

N	Ítems	1	2	3	4	5	6	7
<b>Clima organizacional</b>								
1	El que no comprenda las metas y misión de la empresa me causa estrés.							
2	El que la forma en que trabaja la empresa no sea clara me estresa.							
3	El que las políticas generales iniciadas por la gerencia impidan mi buen desempeño me estresa.							
4	El que la institución carezca de dirección y objetivos me causa estrés.							
<b>Estructura organizacional</b>								
5	El rendirle informes a mis supervisores y a mis subordinados me estresa							



6	El que las personas que están a mi nivel dentro de la empresa tengamos poco control sobre el trabajo me causa estrés.									
7	El que se maneje mucho papeleo dentro de la empresa me causa estrés									
8	El que no respeten a mis supervisores, a mí y a los que están debajo de mí, me causa estrés.									
<b>Territorio organizacional</b>										
9	El que no esté en condiciones de controlar las actividades de mi área de trabajo me produce estrés.									
10	El no tener un espacio privado en mi trabajo me estresa.									
11	El que tenga que trabajar con miembros de otros departamentos me estresa.									
<b>Tecnología</b>										
12	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.									
13	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.									
14	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.									
<b>Influencia del líder</b>										
15	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa									
16	El que mi supervisor no me respete me estresa.									
17	El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa									
18	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.									
<b>Falta de cohesión</b>										
19	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés									
20	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.									
21	El que mi equipo se encuentra desorganizado me causa estrés.									
22	El que mi equipo me presiona bastante me causa estrés.									
<b>Respaldo del grupo</b>										
23	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.									
24	El que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.									
25	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.									

Fuente: Cuestionario de OIT – OMS apoyado por Ivancevich y Matteson (1989).



## ANEXO 03

### CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

**NOMBRES Y APELLIDOS:**

\_\_\_\_\_

**EDAD:** \_\_\_\_\_ **GENERO:** (M) (F)

**TIEMPO PROMEDIO DE TRABAJO:** \_\_\_\_\_ **TIEMPO EN EL CARGO ACTUAL:** \_\_\_\_\_

#### INDICACIONES

El siguiente, es un cuestionario validado para medir el nivel de desempeño laboral en su centro de trabajo que consta de 24 ítems, para lo cual deberá marcar con una (X) el número que mejor describa en cada enunciado, donde Ud. se vea conveniente.

N	Condición
0	Nunca
1	Casi nunca
2	A veces
3	Casi siempre
4	Siempre

N	Ítems	0	1	2	3	4
<b>Capacitación del trabajador</b>						
1	Recibo capacitación relacionada al liderazgo en el ámbito de mi labor					
2	Me considero una persona con capacidades para liderar mis propias acciones como trabajador					
3	En esta municipalidad recibo capacitación para dosificar el tiempo y emplear las actividades encomendadas					
4	En esta Municipalidad existen disposiciones claras para utilizar racionalmente el tiempo					
5	Se me capacita en la institución para organizar el servicio de serenazgo que se brinda al ciudadano.					
6	Recibo capacitación sobre estrategias para organizar mi trabajo con efectividad					
7	Tengo interés especial por participar en acciones de capacitación					
8	Considero que la capacitación mejora mi desempeño laboral					



<b>Satisfacción de los usuarios</b>					
9	Los usuarios se muestran satisfechos con la forma en que trabajo				
10	Recibo reconocimiento sincero por la labor que realizo por parte de los usuarios.				
11	Los usuarios reconocen la calidez de la atención que brindo.				
12	Los usuarios reconocen el trato humano que les brindo.				
13	Los usuarios valoran la información clara que suelo brindarles en lo que solicitan.				
114	Los usuarios valoran mi actitud de escuchar con interés lo que solicitan.				
15	Los usuarios muestran su agradecimiento por el apoyo en la gestión que les brindo.				
16	Los usuarios reconocen la rapidez con que resuelvo sus peticiones.				
<b>Productividad</b>					
17	Mi jefe está satisfecho del trabajo que realizo.				
18	Recibo reconocimiento por el esfuerzo que pongo en la ejecución de mi trabajo.				
19	En lo que corresponde a mi labor resuelvo problemas cuando estos se presenten.				
20	Las estrategias que empleo en mi labor diaria son efectivas para el cumplimiento de mis funciones.				
21	Considero que el trabajo que realizo, es de buena calidad.				
22	En todo lo que realizo como parte de mi función, verifico que estos estén bien hechos.				
23	Estoy satisfecho con la producción de la labor que realizo.				
24	Recibo reconocimiento sincero por la productividad de mi labor por parte de los usuarios.				

Fuente: Cuestionario validado por Capcha (2018).

ANEXO 04

Matriz de consistencia

Interrogantes	Hipótesis	Objetivos	Variables	Costo total	Métodos	Pruebas estadísticas
<p><b>General</b></p> <p>- ¿Cuál es la relación entre el estrés y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021?</p>	<p><b>General</b></p> <p>- Existe relación directa y significativa entre el estrés y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021.</p>	<p><b>General</b></p> <p>- Determinar la relación entre el estrés y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021.</p>				
<p><b>Específicos</b></p> <p>- ¿Cuál es la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021?</p>	<p><b>Específicos</b></p> <p>- Existe relación directa y significativa con el clima organizacional durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021.</p>	<p><b>Específicos</b></p> <p>- Establecer la relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021.</p>		s/. 3700 .00	Método hipotético o deductivo	Coefficiente de Correlación de Pearson.
<p>- ¿Cuál es la relación entre la estructura organizacional con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021?</p>	<p>- Existe relación directa y significativa entre la estructura organizacional con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021.</p>	<p>- Establecer la relación entre la estructura organizacional con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021.</p>	<b>Estrés Laboral</b>			

<p>- ¿Cuál es la relación entre el territorio organizacional con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno - 2021?</p>	<p>Existe relación directa y significativa entre el territorio organizacional con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021.</p>	<p>- Establecer la relación entre el territorio organizacional con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021.</p>		
<p>- ¿Cuál es la relación entre tecnología con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021?</p>	<p>- Existe relación directa y significativa entre tecnología con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021.</p>	<p>- Establecer la relación entre tecnología con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021.</p>		
<p>- Establecer la relación entre la influencia de líder con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021?</p>	<p>- Existe relación directa y significativa entre la influencia de líder con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021.</p>	<p>- Establecer la relación entre la influencia de líder con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021.</p>		
<p>- ¿Cuál es la relación entre la falta de cohesión con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021?</p>	<p>- Existe relación directa y significativa entre la falta de cohesión con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021.</p>	<p>- Establecer la relación entre la falta de cohesión con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021.</p>		
<p>- ¿Cuál es la relación entre el respaldo del grupo con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021?</p>	<p>- Existe relación directa y significativa entre el respaldo del grupo con el desempeño</p>	<p>- Establecer la relación entre el respaldo del grupo con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021.</p>		
<p><b>Desempeño Laboral</b></p>				



Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021?	laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021.	Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021.				
---	---	---	--	--	--	--

ANEXO 05

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE ESTRÉS LABORAL

ESTRÉS LABORAL																																			
	Clima organizacional					Estructura organizacional					Territorio organizacional					Tecnología					Influencia del líder					Falta de cohesión					Respaldo del grupo				
	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	P.21	P.22	P.23	P.24	P.25										
E.1	5	3	4	2	3	4	6	2	3	4	5	2	5	3	4	4	3	5	7	2	3	3	4	7	4										
E.2	2	5	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	1	1	4	4	3										
E.3	6	4	3	4	4	4	4	5	5	6	7	6	4	5	3	5	6	5	5	3	4	5	4	6	5										
E.4	6	6	5	4	4	4	5	4	2	3	5	5	4	4	4	5	4	5	3	5	2	3	5	3	3										
E.5	6	6	6	7	4	5	6	6	3	3	3	4	4	5	4	3	7	7	6	5	5	5	5	5	6										
E.6	4	5	4	7	6	5	5	7	6	5	4	6	4	5	4	4	3	5	6	3	3	4	2	3	3										
E.7	6	6	6	7	3	3	7	7	5	5	2	3	3	3	5	6	6	7	7	4	4	5	6	7	4										
E.8	5	5	6	6	7	3	5	5	6	5	4	5	4	3	4	6	5	4	5	7	3	4	5	3	5										
E.9	6	7	6	7	6	5	6	5	4	5	6	5	4	5	5	6	6	7	6	5	3	5	6	4	5										
E.10	2	2	3	2	4	4	2	2	4	3	5	7	2	7	5	3	4	5	5	3	4	5	7	3	5										
E.11	7	5	5	6	3	4	5	7	7	5	5	6	4	6	5	7	4	5	5	4	5	4	7	6	5										
E.12	6	7	6	6	6	6	5	2	5	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	7	6	4										
E.13	5	4	7	3	6	5	5	4	5	6	5	6	7	5	5	6	3	7	2	6	6	5	4	5	3										
E.14	7	7	5	6	4	3	3	4	5	5	4	5	4	4	5	5	6	4	4	5	6	3	5	6	4										
E.15	5	5	5	6	7	5	5	4	5	4	6	6	7	5	5	5	5	5	4	5	6	6	6	6	7										
E.16	3	7	2	2	3	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2	5	4	4	3	3	5	3	4	5										
E.17	3	4	3	2	4	5	5	2	5	4	3	5	3	4	3	5	3	4	3	3	4	3	4	5	3										



E.18	6	7	6	4	5	4	5	4	5	5	6	6	6	4	7	7	5	5	6	4	5	5	3
E.19	5	5	6	6	7	6	3	3	4	4	7	5	4	5	6	5	4	5	4	7	3	6	5
E.20	4	5	6	5	6	6	5	5	5	5	5	6	6	5	5	6	1	6	4	5	4	6	7
E.21	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	7	6
E.22	3	5	5	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	4	1	4	3	5
E.23	5	4	5	3	3	4	4	3	3	4	4	4	5	4	3	4	3	2	4	5	4	5	5
E.24	5	4	3	7	5	5	6	6	4	3	3	4	4	4	4	4	6	6	6	6	5	5	5
E.25	4	6	5	6	6	7	5	3	5	4	4	4	5	4	5	3	4	4	6	5	4	6	5
E.26	4	5	5	5	6	4	4	4	5	4	4	6	5	6	5	6	3	5	6	6	3	6	5
E.27	5	3	3	4	3	6	4	2	4	3	5	6	4	2	3	5	4	2	6	4	3	5	3
E.28	3	4	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3	1	2	2	3
E.29	5	4	5	6	5	4	6	5	6	5	6	5	4	5	5	6	4	5	5	4	5	5	5
E.30	5	4	3	4	3	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	3	4
E.31	6	5	6	2	6	5	3	5	6	5	5	6	5	5	5	6	5	5	5	6	5	6	5
E.32	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	5	4	4	4	4	3	3	2	2	5	5	4	4
E.33	5	4	6	6	4	5	6	6	5	6	6	5	6	6	5	6	6	2	5	6	6	3	6
E.34	5	5	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	3	5
E.35	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	2	1	3	4	4
E.36	7	7	6	7	7	6	7	7	7	6	7	5	7	7	6	5	7	6	6	6	7	5	6
E.37	4	4	4	3	4	5	5	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	5	3	5	6	5	5
E.38	5	6	2	5	4	7			3	4	5	4	5	6	5	7	5	6	7	5	5	4	4
E.39	5	4	6	5	7	5	7	5	5	6	6	7	5	5	6	5	4	4	5	6	5	6	5
E.40	5	5	4	6	5	5	6	4	5	5	6	4	5	4	4	4	5	4	5	4	4	6	4
E.41	6	5	5	7	5	7	4	5	5	4	5	5	4	7	4	5	5	5	4	4	5	5	4
E.42	5	6	7	7	6	7	7	7	6	7	7	6	7	7	6	6	6	7	7	7	7	7	6
E.43	7	5	7	7	7	6	7	7	7	6	7	7	5	7	7	5	7	7	6	7	5	7	7



E.44	4	5	5	5	5	5	6	6	4	4	4	4	5	5	5	6	6	6	3	4	4	4	4	4	
E.45	4	5	4	6	4	4	7	6	7	5	6	5	6	2	6	5	6	5	4	5	6	4	4	6	5
E.46	6	5	5	4	4	5	5	7	5	6	6	7	6	4	4	5	6	5	4	5	6	5	5	5	5
E.47	5	6	6	6	5	6	6	6	6	5	6	6	6	5	6	6	3	6	5	6	6	5	5	5	6
E.48	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	3	3	2	3	3	3
E.49	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	5	5	5
E.50	6	7	6	7	6	7	7	7	7	5	7	7	5	7	7	7	7	7	6	7	7	6	7	7	7
E.51	5	6	5	6	6	7	5	4	5	5	5	6	6	5	6	6	5	6	7	6	5	5	4	4	4
E.52	5	5	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	5	3	4	4	4	5	5
E.53	7	7	7	6	7	7	7	7	7	7	7	7	6	7	6	7	7	6	7	7	6	7	7	7	5
E.54	4	5	5	5	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5
E.55	5	5	6	5	5	5	5	6	5	6	5	6	5	5	5	5	7	5	5	5	5	6	5	6	6
E.56	5	6	6	5	5	6	6	6	5	6	5	5	5	6	5	6	5	6	5	5	5	6	6	5	5
E.57	5	5	4	5	4	4	5	5	4	3	4	3	4	3	4	5	4	5	5	2	2	4	4	5	5
E.58	7	6	6	5	6	6	6	7	7	7	5	5	5	6	6	7	7	7	7	7	6	5	6	6	6
E.59	6	7	6	4	4	5	5	4	5	7	5	6	6	5	5	6	6	4	4	4	4	5	5	5	5
E.60	5	6	4	5	5	4	4	4	5	4	5	5	5	6	6	4	5	5	6	6	7	7	7	6	6

Fuente: base de datos.

ANEXO 06

BASE DE DATOS DE LA VARIABLE DESEMPEÑO LABORAL

DESEMPEÑO LABORAL																													
Capacitación del trabajador												Satisfacción de los usuarios												Productividad					
P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20	P.21	P.22	P.23	P.24						
E.1	2	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	1	3	2	2	2	3	1	3	3	3	2						
E.2	1	2	4	2	2	4	1	4	1	4	4	4	4	1	2	4	2	2	2	4	2	4	2						
E.3	2	2	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4						
E.4	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	4	4	2	2	4	4	1	2	2	2	2	2	4						
E.5	2	1	3	2	2	1	3	1	2	3	3	1	4	3	1	4	1	2	3	3	4	1	4						
E.6	1	3	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	2	0	0	0	0	0	0	0						
E.7	2	1	1	1	1	4	1	1	2	4	1	1	1	2	1	1	1	1	1	4	1	1	3						
E.8	2	3	1	1	2	2	3	4	3	2	2	1	2	1	3	3	2	3	3	3	3	1	3						
E.9	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	0	0	0	0	2	2	2	2	1	1	1	1	1						
E.10	1	4	1	4	0	1	4	1	4	2	1	4	1	4	4	0	4	0	4	4	4	1	4						
E.11	1	1	1	1	0	1	0	1	2	1	1	1	0	2	2	1	2	2	2	1	1	3	3						
E.12	1	0	1	0	1	1	1	2	1	0	1	2	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1						
E.13	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2						
E.14	3	2	1	1	2	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	0	0	2	2	1	3						
E.15	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	3						
E.16	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	1	1	3	4	4	4	4	4	4	0	1	0	0						
E.17	0	2	3	3	2	2	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	1	3	3	4						
E.18	1	4	2	3	3	2	3	4	1	4	4	4	4	1	4	1	4	4	4	4	2	1	1						
E.19	2	4	1	1	1	1	1	4	3	4	4	4	4	4	3	4	2	2	2	2	2	3	4						



E.20	2	1	1	1	2	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	
E.21	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1
E.22	4	2	2	4	2	4	2	4	4	2	2	4	4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	1	4	4	2	2
E.23	2	2	2	1	0	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	0	4	2	2	4	2	4	1	4	4
E.24	0	1	0	0	3	0	3	1	2	2	3	3	1	2	3	0	3	0	3	1	3	2	2	2	1	3	3
E.25	3	2	3	2	3	4	3	4	2	2	4	2	2	3	3	3	3	2	1	3	2	1	3	2	3	3	3
E.26	2	4	3	0	4	1	0	4	1	1	4	0	4	0	4	1	4	4	1	4	1	4	4	1	4	1	4
E.27	4	0	4	1	2	4	2	2	2	3	1	1	3	1	3	1	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4
E.28	1	2	3	3	1	3	1	1	2	3	0	4	3	3	4	1	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4
E.29	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	4	3	3	3	2	2	2
E.30	2	3	3	3	1	1	3	3	1	1	1	1	3	3	3	1	3	1	3	1	3	3	3	1	0	3	3
E.31	1	2	1	0	0	1	2	3	2	2	1	1	1	2	4	2	4	2	4	1	2	4	1	2	1	2	1
E.32	1	2	1	1	0	0	1	2	2	2	2	1	1	4	4	4	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2
E.33	3	2	1	3	1	3	1	3	1	2	2	3	1	1	3	3	1	3	2	3	2	3	2	1	1	1	1
E.34	1	1	1	1	2	2	3	3	3	2	2	3	1	1	3	1	3	1	1	1	3	1	1	1	3	0	0
E.35	0	2	0	1	0	0	2	2	3	3	2	2	2	1	3	1	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2
E.36	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1
E.37	2	3	2	1	1	3	2	0	1	3	1	3	0	1	3	3	3	1	4	1	4	1	2	1	1	1	1
E.38	0	3	3	3	1	3	3	1	3	0	3	0	3	3	3	0	3	0	3	1	2	1	2	1	2	0	0
E.39	1	0	0	0	0	1	1	0	2	1	2	1	0	0	0	1	2	2	1	1	1	0	2	2	2	1	1
E.40	1	2	0	0	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1
E.41	1	1	1	1	1	0	1	2	3	2	1	1	3	1	2	3	2	3	2	3	2	3	0	3	0	3	2
E.42	2	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2
E.43	1	1	1	1	2	2	2	0	0	1	2	1	2	0	2	1	1	1	1	2	0	0	2	0	2	1	2
E.44	0	1	0	2	2	2	2	1	1	2	0	1	0	2	1	1	0	0	2	1	0	2	1	3	1	2	1
E.45	1	2	0	1	4	1	4	1	3	3	2	3	1	3	3	2	3	1	3	2	3	2	0	0	1	1	1



E.46	1	1	0	2	1	2	1	2	1	2	1	0	1	2	1	2				
E.47	3	3	2	1	2	3	3	0	3	3	3	0	3	0	3	1	2	1	1	
E.48	0	1	4	1	2	1	1	3	3	3	3	4	3	1	4	1	1	1	1	
E.49	1	0	4	4	0	3	1	1	3	0	2	4	4	1	1	2	0	3	1	0
E.50	2	2	2	2	1	1	2	1	2	0	2	0	0	1	2	2	0	1	0	2
E.51	3	0	1	1	1	3	0	2	4	4	4	1	3	1	2	3	3	1	3	2
E.52	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	2	2	2	1	0	2	0	1	2	2
E.53	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	0	2
E.54	1	1	2	2	0	0	0	1	1	1	1	0	2	2	2	2	2	1	1	1
E.55	0	0	0	1	1	1	2	2	2	1	2	0	1	1	2	1	1	1	0	1
E.56	2	1	2	2	2	1	1	0	0	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
E.57	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	2	0	0	2	1	1
E.58	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	0	2	2	0	0	0	0	2	0	1
E.59	0	0	0	0	0	0	0	0	0	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2
E.60	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1

Fuente: base de datos

## ANEXO 07

### EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



