

## 1 I. TITULO

2 **ESTRÉS Y DESEMPEÑO LABORAL DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN LOS**  
3 **SERENOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO - 2021.**

## 4 II. RESUMEN DEL PROYECTO DE TESIS

5 El presente trabajo de investigación, se realizará con el objetivo general de determinar la  
6 relación entre el estrés y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos  
7 de la Municipalidad Provincial de Puno- 2021; el estudio tendrá un enfoque cuantitativo,  
8 tipo descriptivo de corte transversal, con diseño de investigación correlacional; la población  
9 y muestra estará conformada por 60 serenos; la recolección de datos para ambas variables  
10 se aplicará mediante la técnica de la encuesta con su respectivo instrumento que es  
11 cuestionario tipo Likert; El estudio contribuirá como diagnóstico referencial de los  
12 problemas de estrés y su relación con el desempeño laboral en los serenos durante esta  
13 pandemia del COVID-19. Para establecer en nivel de relación se aplicará la correlación de  
14 R de Pearson, la cual se hará mediante el uso de estadística descriptiva procesándose los  
15 datos con el programa SPSS versión 25.

16 **III.PALABRAS CLAVES:** covid-19, desempeño laboral, eficacia, estrés, estresores.

## 17 IV. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

18 Actualmente el estrés se ha transformado en uno de los problemas más graves en las  
19 instituciones, este es un fenómeno cada vez más frecuente que afectan el entorno donde  
20 viven y laboran las personas, al conocer la demanda dentro del trabajo cada vez cambia y  
21 las exigencias se hacen más fuertes generando diversas consecuencias que afectan no solo  
22 a las personas sino también a la organización, siendo una de las más resaltantes su impacto  
23 sobre el desempeño laboral de los servidores.

24 Según el OIT (2017) aproximadamente un 36% de los trabajadores del planeta trabajan en  
25 exceso (más de 48 horas semanales), lo que contribuye a problemas de seguridad y salud  
26 en su empleo. Además, la OIT señala que la pérdida de días de trabajo relacionada con los  
27 problemas de seguridad y salud laboral le cuesta a la economía mundial alrededor de un  
28 4% de su PBI (y hasta un 6 por ciento en los países más afectados). Cada año mueren 2,4  
29 millones por enfermedades ligadas al trabajo y 374 millones sufren accidentes laborales en  
30 los que fallecen unas 380.000 personas.

31 Asimismo, el Perú no es ajeno a ello, según la última encuesta del Instituto de Integración  
32 (2015) realizada a 2,200 personas en 19 departamento del país se llegó a la conclusión que;  
33 seis de cada 10 peruanos señalan que su vida ha sido estresante en el último año, siendo las  
34 mujeres (63%) quienes reportan mayor nivel de estrés que los hombres (52%). En  
35 consecuencia, es importante desglosar los resultados en base a estas variables.

36 **RPP Noticias (2020) mencionó que 16 trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno**  
37 **dieron positivo al nuevo coronavirus, luego que le aplicaran una prueba de descarte a 80**  
38 **personas que laboran en la entidad edil. Así mismo la municipalidad ha informado que 24**  
39 **serenos también se encuentran en proceso de recuperación. Ellos recibieron medicamentos**  
40 **y víveres, pues están aislados en sus viviendas. Además, cabe mencionar que más de 50%**  
41 **de llamadas para acudir a una emergencia que recibe el Serenazgo, son falsas, donde como**  
42 **ejemplo de 100 llamadas, 30 son ciertas y 70 no, es como si se estuvieran haciendo la burla**

43 del personal que trabaja en el serenazgo, maliciosamente porque hacen perder el tiempo,  
44 donde ellos van a lugares donde no ocurre nada (Radio Onda Azul, 2021).

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

## 53 V. JUSTIFICACIÓN

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

61 También esta investigación se realiza para determinar la relación entre ambas variables de  
62 estudio, ya que es muy importante para el buen desempeño laboral de los serenos, de la  
63 misma manera presenta esta investigación una relevancia práctica, debido a que en el  
64 momento del recojo de información, se podrá tener contacto directo con los serenos,  
65 finalmente al tener los instrumentos ya ejecutados y los resultados que serán de la realidad  
66 misma, de ahí saldrá una conclusión y recomendación para seguir mejorando con el  
67 bienestar de los serenos. Estos resultados servirán de soporte para futuras investigaciones.

## 68 VI. HIPÓTESIS DEL TRABAJO

### 69 5.1. Hipótesis general

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

### 72 5.2. Hipótesis específica

73 - Existe relación entre el clima organizacional con el desempeño laboral durante  
74 la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno-  
75 2021.

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

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

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

84 - Existe relación entre la influencia de líder con el desempeño laboral durante  
85 la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno-  
86 2021.

87  
88  
89  
90  
91  
92

- Existe 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.
- Existe 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.

93

## VII. OBJETIVOS

94

### 6.1 OBJETIVO GENERAL

95  
96

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

97

### 6.2 OBJETIVOS ESPECIFICOS

98  
99  
100  
101  
102  
103  
104  
105  
106  
107  
108  
109  
110  
111  
112  
113  
114  
115  
116  
117  
118

- 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.

119

## VIII. ANTECEDENTES DEL PROYECTO

120

### ANTECEDENTE INTERNACIONAL

121  
122  
123  
124  
125  
126  
127  
128  
129

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 fue investigar la influencia del estrés en el desempeño laboral de los colaboradores, llegando al resultado que el estrés, es un problema presente en el clima laboral. Recomienda que las autoridades y trabajadores deben estar alerta y prevenir situaciones que perjudiquen las actividades laborales; por lo tanto, sus efectos influyen en los trabajadores. Asimismo, propone la erradicación del estrés e inconvenientes que produce, teniendo como propósito la productividad y el buen desarrollo de la empresa y su talento humano.

130 López (2015) en la tesis: “Estudio de los niveles de estrés y su relación con el desempeño  
131 laboral de los trabajadores del área de desarrollo infantil del Ministerio de Inclusión  
132 Económica y Social del Distrito Puyo”-Universidad de Guayaquil, el autor plantea como  
133 objetivo de la investigación determinar si los niveles de estrés se relacionan con el  
134 desempeño laboral e identificar la relación del mismo con los factores sociodemográficos  
135 de la población investigada como: edad, estado civil, cargo laboral e instrucción formal.  
136 Llegando a la siguiente conclusión de los resultados se comprobó que no existe una  
137 correlación entre las variables de estrés y desempeño, descartando la hipótesis inicial  
138 planteada, siendo esta baja se menciona que los niveles de estrés no se relacionan con el  
139 desempeño laboral.

140 Álvarez (2015) en la investigación: “El estrés laboral en el desempeño del personal  
141 administrativo de un núcleo Universitario Público”- Universidad de Carabobo-Venezuela,  
142 plantea como objetivo general: Establecer la relación entre el estrés laboral y el desempeño  
143 del trabajador administrativo de la Universidad de Carabobo núcleo la Morita para el  
144 fortalecimiento de la productividad organizacional. Donde se llega a la siguiente  
145 conclusión: Existe una incidencia directa entre estrés laboral y desempeño condicionado  
146 por factores psicosociales y agentes estresores presentes en el medio ambiente de trabajo  
147 con una asociación lineal alta negativa proporcional de 0,662.; en cuanto a los estresores  
148 demuestra que territorio organizacional y falta de cohesión, estresores organizacional y  
149 grupal respectivamente, son percibidos por los trabajadores administrativos como fuentes  
150 de estrés laboral, mientras que el clima organizacional, la influencia del líder y la tecnología  
151 son factores que se ubican en un nivel intermedio.

152 González (2014) en un estudio sobre: “Estrés y desempeño laboral” estudio realizado en  
153 Serviteca Altense de Quetzaltenango-Universidad Rafael Landívar de Guatemala, el fin de  
154 la investigación a sido establecer la relación que tiene el estrés con el desempeño laboral  
155 de los colaboradores de Serviteca Altense S.A, en donde se llega a la siguiente conclusión  
156 de resultados: El estrés producido por diferentes factores dentro del ambiente laboral afecta  
157 el desempeño de los colaboradores de Serviteca Altense S.A., variando de un departamento  
158 a otro, pero de igual manera influye en los resultados; por lo que se acepta la hipótesis  
159 alterna de investigación la cual menciona que si existe una relación estadísticamente  
160 significativa con un nivel Alpha de 0.05 entre el estrés y el desempeño laboral de los  
161 colaboradores de Serviteca Altense S.A.

162 Bedoya (2012) en la tesis titulada: “Estudio de la influencia del estrés laboral en el  
163 desempeño de los trabajadores del área operativa en la empresa pública Correos del  
164 Ecuador”-Universidad Central del Ecuador, plantea como objetivo general: Establecer una  
165 relación directa (de existir) entre el estrés laboral y el bajo rendimiento laboral del área de  
166 Zona Primaria de la empresa pública Correos del Ecuador. Llegando a la conclusión de que  
167 el estrés laboral generado por los altos niveles inadecuados de los factores psicosociales  
168 influye en el desempeño de los trabajadores. Se demostró además que el estrés laboral  
169 influye de forma negativa e inversamente proporcional en el desempeño, es decir, a mayor  
170 estrés laboral menor desempeño y viceversa.

171 Lozano (2020) en el artículo: Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la  
172 salud mental del personal de salud y en la población general de China. Menciona que en un  
173 estudio en China se observó que la tasa de ansiedad del personal de salud fue del 23,04%,  
174 mayor en mujeres que en hombres y mayor entre las enfermeras que entre los médicos.  
175 Asimismo, en la población general de China se observó un 53,8% de impacto psicológico  
176 moderado a severo; un 16,5% de síntomas depresivos, un 28,8% de síntomas ansiosos y un  
177 8,1% de estrés, todos entre moderados y severos. Los factores asociados con un alto

178 impacto psicológico y niveles elevados de estrés, síntomas de ansiedad y depresión fueron  
179 sexo femenino, ser estudiante, tener síntomas físicos específicos y una percepción pobre de  
180 la propia salud. Otro estudio en el mismo país detectó un 35% de distrés psicológico en la  
181 población general, con las mujeres presentando mayores niveles que los varones, al igual  
182 que los sub-grupos de 18-30 años y los mayores de 60 años. La pandemia plantea pues el  
183 desafío de cuidar la salud mental del personal de salud tanto como la de la población  
184 general. Así, el uso de instrumentos breves de detección de problemas de salud mental,  
185 validados en nuestra población, sería de mucha utilidad para los retos de salud pública que  
186 afronta el país.

187 Ozamiz, Dosil, Picaza, & Idoiaga (2020) en el artículo titulado: Niveles de estrés, ansiedad  
188 y depresión en la primera fase del brote del COVID-19 en una muestra recogida en el norte  
189 de España. La presente investigación se contextualiza en la Comunidad Autónoma Vasca  
190 (situada al norte de España). Se han analizado los niveles de estrés, ansiedad y depresión a  
191 la llegada del virus y se han estudiado los niveles de sintomatología psicológica según edad,  
192 cronicidad y confinamiento. Se ha recogido una muestra de 976 personas y la medición de  
193 las variables ansiedad, estrés y depresión se ha hecho mediante la escala DASS (Escala de  
194 Depresión, Ansiedad y Estrés). Los resultados demuestran que, aunque los niveles de  
195 sintomatología han sido bajos en general al principio de la alarma, la población más joven  
196 y con enfermedades crónicas ha referido sintomatología más alta que el resto de población.  
197 También se ha detectado un mayor nivel de sintomatología a partir del confinamiento,  
198 donde las personas tienen prohibido salir de sus casas. Se prevé que la sintomatología  
199 aumentará según vaya transcurriendo el confinamiento. Se defienden intervenciones  
200 psicológicas de prevención y tratamiento para bajar el impacto psicológico que pueda crear  
201 esta pandemia.

## 202 ANTECEDENTE NACIONAL

203 Castro, Chamvez, & Pope (2016) en la investigación: “Clima organizacional y estrés  
204 laboral en los colaboradores de la Central de Alerta, Miraflores 2015”, el objetivo de la  
205 investigación fue determinar la relación existente entre la clima organizacional y el estrés  
206 laboral en los trabajadores de la Central de Alerta, Miraflores 2015, distrito de Miraflores,  
207 Lima-Perú. finalmente arribó a las siguientes conclusiones: Como producto del análisis  
208 podemos concluir que existe una relación directa entre clima organizacional y el estrés  
209 laboral, que se observa en el impacto negativo que reciben los colaboradores objeto de  
210 estudio y que se caracteriza por una serie de signos y síntomas propios de un elevado estrés  
211 laboral. Un buen desempeño laboral reconocido produce sentimientos de satisfacción en el  
212 personal y el efecto se va a medir en la presencia de iguales o mejores niveles de desempeño  
213 en el futuro. Sucederá lo contrario cuando no se reconoce el buen nivel de desempeño, es  
214 decir produce frustración en el trabajador y sus niveles de desempeño hacia el futuro,  
215 tenderán a reducirse, como es el caso de la empresa objeto de estudio.

216 Castañeda (2016) en la tesis titulada: “El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral  
217 del personal de Serenazgo de la Municipalidad de Barranco, 2016”. tuvo como objetivo  
218 determinar la relación entre el Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal  
219 de serenazgo de la Municipalidad de Barranco, 2016. La población o universo de esta  
220 investigación, estuvo conformada por 110 serenos y se tomó una muestra aleatoria 86  
221 serenos en las cuales se han estudiado las variables: Clima Organizacional y el Desempeño  
222 Laboral. El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Finalmente  
223 la investigación concluye que el valor de la significancia fue menor que el valor propuesto  
224 ( $p = 0.000 < 0.05$ ) lo que indica suficiente evidencia para rechazarla hipótesis nula y afirmar  
225 que existe relación significativa entre el clima organizacional y el desempeño laboral del

226 personal de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Barranco, siendo esta positiva  
227 (directa) aunque baja con tendencia a moderada ( $r=0,459$ ). Interpretándose como que a  
228 mejor clima laboral, entonces mejor desempeño laboral en e personal de serenazgo de la  
229 Municipalidad de Barranco, 2016.

230 Urupeque (2017) en el estudio sobre: “Estrés laboral y desempeño laboral en los  
231 trabajadores de una Empresa de Transporte Urbano en el distrito de Carabayllo, 2017”-  
232 Universidad Cesar Vallejo, el objetivo de la investigación fue determinar la relación entre  
233 el estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una empresa de transporte  
234 urbano, la investigación llego a la siguiente conclusión de los resultados: Se demostró que  
235 si existe relación inversa y significativa de tipo moderada baja entre el estrés laboral y  
236 desempeño laboral, de manera general. Es decir que los trabajadores de la empresa de  
237 transporte urbano con alto desempeño laboral han mostrado menos estrés laboral.

238 Coronado & Sandoval (2017) en la investigación: “Estrés laboral y su influencia en el  
239 desempeño de los colaboradores de la sede administrativa UGEL San Ignacio 2017”-  
240 Universidad Señor de Sipán, el principal objetivo de la investigación fue determinar el  
241 estrés laboral y su influencia en el desempeño de los colaboradores de la Sede  
242 Administrativa UGEL San Ignacio. Los resultados encontrados fueron que el estrés laboral  
243 es un problema que aqueja a la mayoría de los colaboradores de la Sede Administrativa  
244 UGEL San Ignacio, afecta el desempeño de las actividades de los colaboradores,  
245 disminución de la productividad y en brindar un buen servicio a los usuarios conlleva  
246 también que la entidad se vea perjudicada en la imagen institucional.

247 Roas (2017) en la tesis sobre: “Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del  
248 personal de enfermería del Hospital Apoyo Camaná – 2015”-Universidad Alas Peruanas,  
249 como objetivo básico fue determinar de qué manera se relaciona el desempeño laboral y el  
250 nivel de estrés del personal de enfermería del Hospital apoyo Camaná, la investigación  
251 llego a la siguiente conclusión de los resultados: Existe relación entre el nivel de estrés y el  
252 desempeño laboral el 67% de enfermeras presentan un nivel de estrés medio encontrándose  
253 que es regular la relación con el paciente ya que a veces sus actividades laborales son  
254 rutinarias, así como insatisfacción laboral.

255 Villegas (2016) en el trabajo de grado: “Estrés y desempeño laboral del personal  
256 administrativo en la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016”-  
257 Escuela profesional de gestión pública y desarrollo social, el trabajo de investigación buscó  
258 determinar el nivel de relación que existe entre el estrés laboral y el desempeño laboral del  
259 personal administrativo, la investigación llego a la siguiente conclusión de los resultados:  
260 Existe una relación ( $p = 0,000$ ) entre el estrés y el desempeño laboral del personal  
261 administrativo de la sede Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua, 2016.  
262 Es decir, a menos estrés laboral, mejor es el desempeño laboral del personal administrativo

263 Chávez (2016) en la investigación denominada: “El estrés laboral y su efecto en el  
264 desempeño de los trabajadores administrativos del área de gestión comercial de  
265 ELECTROSUR S.A. en el periodo 2015”-Universidad Privada de Tacna, el objetivo fue  
266 determinar el efecto que existe entre el Estrés Laboral y el Desempeño de los trabajadores  
267 administrativos de Electrosur S.A., el presente trabajo estableció el efecto del Estrés  
268 Laboral en el Desempeño, al mismo tiempo mediante el cálculo del Chi Cuadrado de  
269 Pearson se pudo establecer que el Estrés laboral afecta significativamente al Desempeño de  
270 los trabajadores administrativos del sector comercial de ELS y que esto se debe a la  
271 determinación de distintos factores de Estrés Laboral y su medición en el Desempeño.

272 Ramos (2018) en la tesis titulada: “Estrés laboral y desempeño laboral de los servidores  
273 judiciales de régimen 728 de la Corte Superior de Justicia Puno 2017”, este trabajo de  
274 investigación buscó determinar la relación entre el estrés laboral y el desempeño de los  
275 servidores judiciales del Régimen 728 de la Corte Superior de Justicia, llegando a la  
276 siguiente conclusión de los resultados: Se determina que en un 39% les cuesta mantener la  
277 concentración en su trabajo, por lo que presentan un estrés episódico, respecto al  
278 desempeño laboral un 70% se esfuerza por superar los objetivos de la institución, es así que  
279 mediante el coeficiente se determina que existe una correlación negativa igual a  $-0.513^{**}$   
280 a un nivel de significancia de 0.01, según los valores del coeficiente de correlación existe  
281 una correlación negativa moderada. Mientras que el coeficiente de determinación obtenido  
282 indica que el nivel de desempeño laboral que presentan los servidores del Régimen 728 de  
283 la Corte Superior de Justicia de Puno es explicado en un 26.3% por los cambios en el nivel  
284 de estrés laboral que presentan los trabajadores. El estrés y desempeño laboral considerados  
285 hoy en día como factores esenciales en las organizaciones.

286 Ticona (2017) en la investigación: “El estrés y el rendimiento laboral del personal  
287 administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco, periodo 2015, el trabajo de  
288 investigación busco determinar el estrés y su influencia en el rendimiento laboral del  
289 personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Taraco, llegando a la siguiente  
290 conclusión de los resultados: Los trabajadores de la institución presentan estrés que  
291 influyen en el rendimiento laboral de los mismos, debido a los factores ambientales,  
292 organizacionales e individuales siendo más resaltantes el 35% consideran que casi siempre  
293 le produce estrés los cambios tecnológicos implementados y por implementarse, el 60%  
294 consideran que a veces las relaciones que mantiene con los compañeros y jefes es  
295 conflictiva y el 30% consideran que solo a veces es adecuado ambiente donde laboran.

296 Choquejahuá (2017) en el trabajo de grado: “Estrés laboral y su relación con el desempeño  
297 laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional  
298 del Altiplano – Puno”, la tesis tuvo como objetivo determinar la relación del estrés laboral  
299 con el desempeño laboral del personal administrativo del área de mantenimiento de la UNA  
300 Puno, llegando a las siguientes conclusiones: Se comprobó que en un 50% el estrés laboral  
301 se relaciona con el desempeño laboral del personal administrativo con un nivel de  
302 significancia 0.01. Se comprobó que en un 40.1% la situación familiar se relaciona  
303 modernamente con el desempeño laboral del personal administrativo con un nivel de  
304 significancia de 0.01. Se demuestra con un 48.8% que la situación se relaciona  
305 modernamente con el desempeño laboral del personal administrativo con un nivel de  
306 significancia de 0.01.

307 Vásquez (2020) en el trabajo de grado: Ansiedad, depresión y estrés en trabajadores del  
308 Hospital Cayetano Heredia durante la pandemia de COVID 19 durante el año 2020; el  
309 presente estudio tiene como objetivo: Identificar la incidencia y la relación entre la  
310 ansiedad, depresión y estrés laboral en los trabajadores del Hospital Cayetano Heredia  
311 durante la pandemia de COVID 19 durante el año 2020. Se planteó bajo el enfoque  
312 cuantitativo, de tipo descriptivo-correlacional. Se usó la técnica de la encuesta aplicándose  
313 tres escalas, la escala de ansiedad de Hamilton, la escala de depresión de Hamilton y la  
314 escala de estrés laboral de Hock, que constan de 14, 17 y 12 ítems respectivamente, con sus  
315 dimensiones respectivas. Teniendo como muestra del estudio a 45 personas, incluyendo  
316 médicos, enfermeras y técnicos de enfermería. Se concluye que la incidencia de ansiedad,  
317 depresión y estrés laboral es de 68.9%, 53.5%, 44.4%, respectivamente. Y además no se  
318 encontró asociación estadísticamente significativa entre las variables ansiedad, depresión y  
319 estrés laboral, ni tampoco entre las variables ansiedad con las dimensiones de depresión y  
320 estrés laboral, ni tampoco entre la depresión y las dimensiones de ansiedad y estrés laboral,

321 pero sí entre el estrés laboral y la dimensión somática de la ansiedad, ello se expresa debido  
322 al siguiente resultado,  $r = -0.323$  ( $p < 0.05$ ).

## 323 IX. MARCO TEORICO 324

### 325 9.1 EL ESTRÉS

326 Se considera importante mencionar para esta investigación al Dr. Selye, puesto que él es  
327 considerado el padre en el estudio del estrés y quien es un clásico de la investigación del  
328 mismo; es así que el Selye (1935) definió al estrés como la respuesta adaptativa del  
329 organismo ante los diversos estresores. Lo denominó “Síndrome general de adaptación”.

330 Selye describió tres etapas de adaptación al estrés:

331 - Alarma de reacción: Cuando el cuerpo detecta el estresor.

332 - Fase de adaptación: El cuerpo reacciona ante el estresor.

333 - Fase de agotamiento: Por su duración o intensidad empiezan a agotarse las defensas del  
334 cuerpo.

335 Para la Organización Internacional del Trabajo (2016) el estrés es la respuesta física y  
336 emocional a un daño causado por un desequilibrio entre las exigencias percibidas y los  
337 recursos y capacidades percibidos de un individuo para hacer frente a esas exigencias. El  
338 estrés relacionado con el trabajo está determinado por la organización del trabajo, el diseño  
339 del trabajo y las relaciones laborales, y tiene lugar cuando las exigencias del trabajo no se  
340 corresponden o exceden de las capacidades, recursos o necesidades del trabajador o cuando  
341 el conocimiento y las habilidades de un trabajador o de un grupo para enfrentar dichas  
342 exigencias no coinciden con las expectativas de la cultura organizativa de una empresa.

343 Rodríguez (2013) considera al estrés como un conjunto de reacciones que sufre el  
344 organismo en una situación determinada y es experimentada por la mayoría de las personas  
345 en mayor o en menor grado dando lugar a una respuesta de tensión o presión. Dicho estrés  
346 es originado, tanto en el ambiente exterior como en el interior de la persona, que implica  
347 un apremio o exigencia sobre el organismo.

348 Según Gutiérrez & Vilorio (2014) definen como la reacción que puede tener el individuo  
349 frente a las exigencias y presiones laborales que no se ajustan a sus conocimientos y  
350 capacidades, pocas oportunidades para tomar decisiones o ejercer control poniendo a  
351 prueba su capacidad para afrontar la situación. Esto es cierto, ya que existen colaboradores  
352 que se desempeñan en un cargo que no han estudiado, sin embargo, están ahí por las  
353 relaciones amicales que han abogado por ellos. Dando muchas veces como resultado  
354 positiva o negativamente su desempeño en el área.

355 Según Fonseca (2010) los estresores son una respuesta del organismo frente a un evento  
356 externo puede manifestarse de dos maneras diferentes, en forma negativa o llamado distrés,  
357 lo que provocará consecuencias nocivas para la salud física y mental, y en forma positiva  
358 llamado también estrés, causando reacciones inversas. Existen ciertas fuentes que provocan  
359 estrés en diferentes formas y en diferente grado, y podemos mencionar factores o agentes  
360 estresores físicos, laborales y personales, pero no se debe olvidar la interrelación entre los  
361 diferentes factores estresores o del contexto en que un determinado estresor se presenta en

362 una persona, además si varios agentes estresores están presentes pueden producirse diversos  
363 tipos de combinaciones que implican diferencias en sus efectos individuales. Existe una  
364 gran cantidad de situaciones o factores que generan estrés en el individuo.

#### 365 **a) Clima Organizacional**

366 A respecto Chiavenato (1999) afirma que “el clima organizacional es la cualidad del  
367 ambiente organizacional que perciben o experimentan los miembros de la organización y  
368 que influye en su comportamiento” (pg.8).

369 Así mismo, Lewin (1988) afirma que “el comportamiento del individuo en el trabajo no  
370 depende solamente de sus características personales, sino también de la forma en que este  
371 percibe su clima de trabajo y componentes de la organización” (pg.14)

#### 372 **b) Estructura Organizacional**

373 Según Armarza, Corzo-Alvarez, & Corzo-Rios (2002) afirman que “la estructura  
374 organizacional comprende la carga burocrática de la empresa y la posición del individuo  
375 dentro de esa organización, en relación al control que ejercen sobre su trabajo” (pg. 273).

376 Esta carga burocrática podría convertirse en un agente estresor y por ende general estrés en  
377 el colaborador (Reátegui, 2019).

#### 378 **c) Territorio Organizacional**

379 Al respecto Armarza, Corzo-Alvarez, & Corzo-Rios (2002) afirman que el territorio  
380 Organizacional “es un término usado para describir el espacio personal o el escenario de  
381 actividades de una persona, muchas personas desarrollan un sentimiento de propiedad sobre  
382 su espacio personal en la empresa. Estudios han comprobado que la territorialidad puede  
383 resultar en un potente agente estresor, y sobre todo cuando se trabaja en territorios ajenos  
384 o es invadido el territorio propio. (273).

#### 385 **d) Tecnología**

386 Armarza, Corzo-Alvarez, & Corzo-Rios (2002) afirman que la tecnología “será de alto  
387 valor estresante, dependiendo de la disponibilidad de sus recursos con que la organización  
388 dota a sus empleados para su acción acordes con los requerimientos y exigencias laborales,  
389 así como la capacitación para su uso”. (pg.273)

#### 390 **e) Influencia de Líder**

391 Al respecto Peiro & Rodríguez (2008) mencionan que “la relación supervisor-subordinado  
392 es una de la fuente más comunes de estrés en las organizaciones” (pg.72).

393 Por otro lado, Tepper (2000) afirma que “la conducta de los líderes, cuando no es adecuada,  
394 puede ser abusiva, agotadora y volverse una fuente importante de estrés que contribuya al  
395 surgimiento de experiencias negativas de los empleados y perjudique su bienestar” (pg. 72)

396

#### 397 **f) Falta de cohesión**

398 Así mismo, Chiavenato (2002) menciona que cuando el colaborador es rechazado por el

399 grupo debido a las funciones del colaborador o porque el supervisor limita sus reuniones,  
400 esta falta de cohesión podría desencadenar estrés.

### 401 **g) Respaldo del grupo**

402 Según Chiavenato (2002) menciona que el deseo de pertenecer a un grupo es común en el  
403 ser humano, lo cual, lo hace sentir bien y por lo tanto cumple una función relevante en el  
404 actuar de las personas.

405

## 406 **9.2. DESEMPEÑO LABORAL**

407 Según Corvo (2019) el desempeño laboral es la evaluación que determina si una persona  
408 realiza bien su trabajo. Es estudiado académicamente como parte de la psicología industrial  
409 y organizacional, formando también parte de la gestión de recursos humanos. Es una  
410 evaluación a nivel individual, una medida basada en el esfuerzo de una sola persona.  
411 Generalmente el departamento de recursos humanos administrará la evaluación, pero el  
412 desempeño laboral es un proceso sumamente importante para el éxito de toda compañía.

413 El desempeño es la obtención de buenos resultados en función a la tarea, civismo y evitar  
414 la falta de productividad. El desempeño de la tarea, se refiere al cumplimiento de las  
415 obligaciones y responsabilidades que contribuyen a la producción de un bien o servicio, o  
416 a la realización de las tareas administrativas. En el caso del civismo, se refiere a las acciones  
417 que contribuyen al ambiente psicológico de la organización, como brindar ayuda a los  
418 demás, aunque esta no se solicite, respaldar los objetivos organizacionales, tratar a los  
419 compañeros con respeto, hacer sugerencias constructivas y decir cosas constructivas sobre  
420 el lugar de trabajo (Robbins & Judge, 2013).

421 Desde una perspectiva más practica Llapo (2015) define al desempeño como aquellas  
422 acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los  
423 objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de  
424 cada individuo y su nivel de contribución a la empresa (p, 15).

### 425 **a) Capacitación del trabajador**

426 Hernández & Cruz (2014) consideraron a la capacitación como un mecanismo de  
427 mejoramiento personal y concebida como un proceso de formación en el ámbito laboral,  
428 beneficiará a las organizaciones ya que contará con trabajadores capaces de enfrentar y  
429 resolver situaciones complejas, actuando lo más asertivamente posible, en su área,  
430 afrontando cargos diversos y en la toma de decisiones.

431 Así mismo Guanilo (2018) consideran la capacitación como, la acción tendiente a  
432 proporcionar, desarrollar o perfeccionar las aptitudes de una persona con el propósito de  
433 prepararla para que se desempeñe correctamente en un puesto específico de trabajo.

434 Capacitación, o desarrollo de personal, es toda actividad realizada en una organización,  
435 respondiendo a sus necesidades, que busca mejorar la actitud, conocimiento, habilidades o  
436 conductas de su personal. La necesidad de capacitación surge cuando hay diferencia entre  
437 lo que una persona debería saber para desempeñar una tarea, y lo que sabe realmente. Estas  
438 diferencias suelen ser descubiertas al hacer evaluaciones de desempeño, o descripciones de  
439 perfil de puesto.

440 Cuando el trabajador e haya capacitado sobresaldrán sus habilidades sociales que según  
441 Ballester (2014) las habilidades sociales son el conjunto de capacidades que posee un  
442 individuo para conseguir algo, defender o expresar una opinión o pedir algo sin herir a los  
443 demás. Las habilidades sociales e interpersonales (comunicación, habilidades de rechazo,  
444 agresividad y empatía) junto con las habilidades cognitivas (incluyendo la toma de  
445 decisiones, el pensamiento crítico y la autoevaluación) y las habilidades para manejar  
446 emociones (incluyendo el estrés y el autocontrol) constituyen las denominadas “habilidades  
447 para la vida”, un conjunto de habilidades genéricas que capacitan al individuo para  
448 enfrentar de manera efectiva los retos de la vida diaria.

449 Según Sánchez (2018) las habilidades sociales son un conjunto de conductas que nos  
450 permiten interactuar y relacionarnos con los demás de manera efectiva y satisfactoria. Un  
451 aspecto interesante sobre ellas es que se pueden aprender, potenciar e ir desarrollándolas  
452 día a día con la práctica. el tema de las habilidades sociales se encuentra presente en nuestra  
453 vida diaria, ya sea tanto por la presencia de estas como por su ausencia, tanto en ambientes  
454 familiares, laborales como entre amigos. Aprender y desarrollar estas habilidades en uno  
455 mismo es fundamental para conseguir unas relaciones óptimas y satisfactorias con los  
456 demás.

#### 457 **b) Satisfacción de los usuarios**

458 Philip Kotler & Armstrong (2012) define la satisfacción como "el nivel del estado de ánimo  
459 de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio  
460 con sus expectativas”.

461 De acuerdo con William & Jesse (1983) la satisfacción es un estado del cerebro producido  
462 por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las  
463 diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e  
464 inapetencia extrema.

465 Richard (2009) define: “Satisfacción, es la respuesta de saciedad del cliente”. El concepto  
466 de satisfacción se ha matizado a lo largo del tiempo, según el avance de su investigación,  
467 enfatizando distintos aspectos y variando su concepto. El autor también sostiene que  
468 satisfacción, es la evaluación que realiza el cliente respecto de un producto o servicio, en  
469 términos de si ese producto o servicio responde a sus necesidades y expectativas.  
470 productividad (p. 40)

471 Del latín satisfactio, es la acción y efecto de satisfacer o satisfacerse. Este verbo refiere a  
472 pagar lo que se debe, saciar un apetito, sosegar las pasiones del ánimo, cumplir con ciertas  
473 exigencias, premiar un mérito o deshacer un agravio. El concepto de satisfacción, se ha ido  
474 matizando a lo largo del tiempo, según han ido avanzando sus investigaciones, enfatizando  
475 distintos aspectos y variando su concepción (Machaca & Mamani, 2021).

#### 476 **c) Productividad**

477 La productividad laboral se define como la producción promedio por trabajador en un  
478 período de tiempo. Puede ser medido en volumen físico o en términos de valor (precio por  
479 volumen) de los bienes y servicios producidos. La teoría económica sostiene que las  
480 remuneraciones deben reflejar la productividad laboral, de manera que lo producido en  
481 promedio por los trabajadores alcance para cubrir los costos salariales. Si los incrementos  
482 salariales están por encima de esta paridad, podrían generar pérdidas al provocar que las  
483 empresas no alcancen a cubrir el nuevo costo. Tales aumentos se pueden producirse en

484 razón de disposiciones gubernamentales como la regulación del salario mínimo. Por ello,  
485 podría incentivar a las empresas a trasladarse al sector informal para reducir costos  
486 (Instituto Peruano de Economía - IPE, 2007).

487 La productividad laboral es un objetivo y un indicador. Es la mejora continua del logro  
488 colectivo, la consecuencia de la eficiencia con que se administra el talento humano en su  
489 conjunto. Tener el valor de medirla inducirá a accionistas, y profesionales a dirigir los  
490 esfuerzos en invertir sin cuestionar que los recursos financieros que se inviertan en el capital  
491 humano tendrán un retorno, a tasas significativas y en menor tiempo. Permitirá a los  
492 profesionales de otros campos comprender la importancia de nuestra profesión (Delgado,  
493 2010).

494 Según Hernández & Rodríguez (2011) La productividad es el resultado de la correcta  
495 utilización de los recursos en relación con los productos y servicios generados

496 El término eficiencia hace referencia a los recursos empleados y los resultados obtenidos.  
497 Por ello, es una capacidad o cualidad muy apreciada por empresas y organizaciones, debido  
498 a que en la práctica todo lo que hacen tiene como propósito alcanzar metas u objetivos, con  
499 recursos (humanos, financieros, tecnológicos, físicos, de conocimientos, etc.) limitados y  
500 en situaciones complejas y muy competitivas (Thompson, 2008).

501 Según Chiavenato (2004) eficiencia la capacidad para determinar los objetivos apropiados:  
502 hacer lo que se debe hacer en busca de lo mejor para las organizaciones; significa utilización  
503 correcta de los recursos (medios de producción) disponibles. Puede definirse mediante la  
504 ecuación  $E = P/R$ , donde P son los productos resultantes y R los recursos utilizados (p. 172)

505 Según Lam & Hernández (2008) la eficiencia es el grado en que el sistema de salud efectúa  
506 la máxima contribución a las metas sociales definidas dados los recursos disponibles del  
507 sistema de salud y de aquellos que no pertenecen al sistema de salud. Implica la relación  
508 favorable entre resultados obtenidos y costos de los recursos empleados. Tiene dos  
509 dimensiones: la relativa a la asignación de recursos y la referente a la productividad de los  
510 servicios.

511 Según Gil (2011) la eficacia se mide por el cumplimiento de los objetivos de la organización  
512 y al respecto agrega, que para lograrlos deben estar alineados con la visión definida y  
513 ordenados sobre la base de sus prioridades e importancia para su cumplimiento y así poder  
514 medir las expectativas de los clientes respecto a los productos y servicios. (p. 25).

515 La eficacia se refiere a qué tan bien funcionan los servicios y cómo afectan la salud. La  
516 eficacia es la expresión general del efecto de determinada acción cuyo objetivo es  
517 perfeccionar la atención médica. La eficacia de un procedimiento o tratamiento en relación  
518 con la condición del paciente, se expresa como el grado en que la atención/intervención ha  
519 demostrado lograr el resultado deseado o esperado (Lam & Hernández, 2008).

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

## 522 **MUNICIPALIDAD**

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

526 Según Ramirez (2017) es el órgano de gobierno local. Por otro lado, la municipalidad, en  
527 gran parte de los países de América Latina, tiene las siguientes finalidades con más o menos  
528 el mismo fraseo:

529 a) Representar a los vecinos.

530 b) Proveer servicios públicos locales.

531 c) Promover el desarrollo integral concertado y sostenible de la localidad.

532 Además la gestión municipal implica el desarrollo un conjunto de actividades, estrategias  
533 y técnicas idóneas que permitan desarrollarse internamente y proyectarse a la comunidad  
534 la imagen de un gobierno edil serio, responsable, moderno, eficaz y eficiente a tono con las  
535 expectativas de la población, es así que los Instrumentos de Gestión, vienen a ser aquellos  
536 documentos en los que se plasman todas las actividades de fortalecimiento y desarrollo  
537 Institucional, transparencia en la gestión, desarrollo económico local, servicios  
538 municipales, democratización de la gestión, desarrollo humano y promoción social entre  
539 otras.

## 540 SERENO

541 En la lengua general, el sustantivo sereno y el adjetivo sereno, -a son de diferente origen  
542 latino. Como sustantivo, es en España el ‘vigilante nocturno que hace rondas para  
543 garantizar la seguridad de los vecinos’ y también la ‘humedad de la noche’; como adjetivo,  
544 sereno equivale a tranquilo, sosegado. Pero en el Perú y en Bolivia, el sustantivo sereno ha  
545 extendido su significado hasta designar al vigilante diurno o nocturno encargado de  
546 cooperar con los vecinos y ponerlos en relación con la policía en caso necesario. Su función  
547 se conoce, en estos países, como serenazgo (Hildebrandt, 2011).

548 Es el servidor civil (Servidor de actividades complementarias) que mantiene vínculo  
549 contractual con el gobierno regional, la municipalidad provincial, distrital y centro poblado,  
550 brindando apoyo a la ciudadanía en las zonas asignadas, mediante acciones preventivas,  
551 disuasivas y de atención a las personas, para coadyuvar en mejorar los niveles de seguridad  
552 y tranquilidad pública. Mientras tanto el Serenazgo es el servicio de apoyo en seguridad  
553 ciudadana que brinda los gobiernos regionales, las municipalidades provinciales, distritales  
554 y centros poblados en su respectivo ámbito geográfico; con excepción de los casos de  
555 patrullaje sin fronteras establecidos mediante convenio. Sus procedimientos están  
556 enmarcados por la Constitución Política del Perú, la Ley y demás normas legales vigentes  
557 en materia de seguridad ciudadana (El Peruano, 2019)

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

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

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

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

- 567 d. Participar en operativos conjuntos con la Policía Nacional del Perú, Ministerio Público,  
568 Gobernación y otras instituciones vinculadas a la seguridad ciudadana, en el marco de los  
569 Planes de Seguridad Ciudadana.
- 570 e. Apoyar al cumplimiento de las normas de seguridad ciudadana en eventos públicos de  
571 naturaleza comercial, deportiva, social, cultural y religioso.
- 572 f. Apoyar en casos de incendios, inundaciones y otros desastres, en labores de auxilio y  
573 evacuación.
- 574 g. Colaborar en mantener la tranquilidad, orden, seguridad y moral pública del vecindario,  
575 en el marco de los planes de acción de seguridad ciudadana de los gobiernos regionales, las  
576 municipalidades provinciales, distritales y centros poblados.
- 577 h. Operar las cámaras de video vigilancia y el uso de las tecnologías de información y  
578 comunicación – TICs, permitiendo su articulación y conectividad con los centros de  
579 monitoreo de cámaras de vigilancia de la Policía Nacional del Perú y otros servicios de  
580 emergencia.
- 581 i. En casos de delitos y faltas flagrantes podrá retener al presunto implicado, poniendo en  
582 forma inmediata al retenido a disposición de la Policía Nacional del Perú, en aplicación de  
583 la Ley N° 29372, Ley de Arresto Ciudadano y Código Procesal Penal (Decreto Legislativo  
584 957).
- 585 j. Formular el respectivo parte de ocurrencias de todas las incidencias que se produzcan  
586 durante su turno de servicio.
- 587 k. Proporcionar información al ciudadano de forma inmediata de centros comerciales,  
588 centros de salud, deportivos, religiosos, culturales, turísticos, vías públicas, y otros, en  
589 cuanto sea requerido.
- 590 l. Apoyar subsidiariamente a la Policía Nacional del Perú para viabilizar el tránsito  
591 vehicular en caso de necesidad y urgencia (congestión, accidentes de tránsito, desastres  
592 naturales y otros eventos).
- 593 m. Hacer cumplir las disposiciones establecidas en las ordenanzas regionales y  
594 municipales.
- 595 n. Colaborar y prestar apoyo a los órganos de su respectivo gobierno regional,  
596 municipalidad provincial, distrital y centro poblado, cuando lo solicitan para la ejecución  
597 de acciones de su competencia.
- 598 o. Supervisar el cumplimiento de las ordenanzas regionales y municipales, de los servicios  
599 públicos y de otros instrumentos de gestión en coordinación con las dependencias del  
600 gobierno local.
- 601 p. Otras funciones relacionadas a la seguridad ciudadana, dentro del marco de la Ley.
- 602
- 603
- 604

605

## X. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

606

### 1. TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN:

607

La investigación es de tipo descriptivo de corte transversal, descriptivo porque se recogerá la información respecto al estrés y desempeño laboral, la cual permitirá su descripción; transversal porque el recojo de información se realizará en un solo momento.

608

610

El diseño de investigación es **correlacional**, porque permitirá relacionar las variables estrés y desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial De Puno- 2021 (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

611

612

613

### 2. AMBITO DE ESTUDIO

614

El proyecto se ejecutará en la Municipalidad Provincial de Puno, la cual se encuentra ubicado a las orillas del lago navegable más alto del mundo.

615

616

### 3. POBLACIÓN Y MUESTRA:

617

La población, estará conformada por el total de 60 serenos entre nombrados y contratados que laboran en la Municipalidad Provincial de Puno.

618

619

Como la población es muy reducida, no se trabajará con ninguna muestra, esto sustentamos de acuerdo a Charaja (2018).

620

621

Como no hay muestra, no habrá ningún tipo de muestreo que pudo ser muestreo probabilístico o muestreo no probabilístico.

622

623

### 4. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS:

624

**Técnica:** La técnica que se utilizará es la encuesta para ambas variables de estudio.

625

#### **Instrumento:**

626

El instrumento utilizado para medir el estrés laboral sera la presente investigación será el Cuestionario de Estrés Laboral publicado por la OIT-OMS y sustentado por Ivancevich & Matteson en 1989, el cual mide estresores organizacionales, grupales e individuales. En esta investigación el instrumento se usará para evaluar estrés laboral. El cuestionario fue validado con una muestra de 38,072trabajadores de todos los sectores de producción y su utilidad radica en la capacidad para predecir las fuentes de riesgos psicosociales, la confiabilidad con el coeficiente alpha de Cronbach fue de 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.

627

628

629

630

631

632

633

634

635

636

Para la variable desempeño laboral el instrumento ya 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.

637

638

639

640

641

642

## 5. PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS:

643

Para probar la hipótesis se utilizará el modelo estadístico de **Correlación de Pearson**. De esta manera se determinará la relación entre el estrés y desempeño laboral en los Serenos de la Municipalidad Provincial de Puno. Para ello se iniciará primeramente con el conteo, codificación y calificación del instrumento según la categoría y escala de medición de cada variable, posteriormente los datos obtenidos se procesarán en el programa SSPS 25, se elaborarán tablas y gráficos estadísticos, teniendo en cuenta la variable y los objetivos y finalmente la interpretación de resultados.

650

### Procedimiento de recojo de información

651

- **Primero:** Se presentará una solicitud al gerente de la municipalidad de la provincial de Puno. Para pedir autorización y posteriormente aplicar nuestro proyecto.

652

653

- **Segundo:** Se coordinará con el encargado del área de seguridad municipalidad de la provincial de Puno para ver la forma de aplicación del proyecto.

654

655

- **Tercero:** Se ejecutará el proyecto de investigación.

656

- **Cuarto:** Se analizará e interpretará los instrumentos evaluados.

657

-**Quinto:** Se redactará la tesis de acuerdo al esquema de la UNA-Puno.

658

## XI. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES

659

**Tabla 1**

660

**Cronograma de actividades**

Actividades	Tiempo en meses					
	1	2	3	4	5	6
1. Búsqueda de información	X					
2. Trabajo de campo		X				
3. Elaboración de instrumentos			X			
4. Recopilación de datos				X		
5. Fase analítica					X	
6. Fase informativa						X

661

662

## XII. PRESUPUESTO

663

**Tabla 2**

664

**Presupuesto del proyecto**

665

Descripción	Unidad de medida	Costo Unitario (S/.)	Cantidad	Costo total (S/.)
1. Personal	SOLES	1000	2	2000
2. Materiales	SOLES	-	-	500
3. Servicios	SOLES	-	-	1000
4. Imprevistos	SOLES	-	-	200
<b>Total</b>				<b>3700</b>

666

### XIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 668 Álvarez, H. (2015). *El estrés laboral en el desempeño del personal administrativo de un*  
669 *núcleo universitario público – Venezuela (Tesis de maestría)* (Universidad de  
670 Carabobo, La Morita). Universidad de Carabobo, La Morita. Recuperado de  
671 <http://riuc.bc.uc.edu.ve/bitstream/123456789/3060/1/Halvarez>
- 672 Armarza, B., Corzo-Alvarez, G., & Corzo-Rios, G. (2002). Estrés Organizacional y  
673 Exposición a Ruido en Trabajadores de la Planta de Envasado de una Industria  
674 Cervecera. *Investigacion Clinica*, 43(4), 271-289. Recuperado de  
675 [https://www.semanticscholar.org/paper/Estrés-Organizacional-y-Exposición-a-](https://www.semanticscholar.org/paper/Estrés-Organizacional-y-Exposición-a-Ruido-en-de-la-Almarza-Alvarez/b4c7d6d7969ed2bb2477cf80b9f2c02318359ea9?p2df)  
676 [Ruido-en-de-la-Almarza-](https://www.semanticscholar.org/paper/Estrés-Organizacional-y-Exposición-a-Ruido-en-de-la-Almarza-Alvarez/b4c7d6d7969ed2bb2477cf80b9f2c02318359ea9?p2df)  
677 [Alvarez/b4c7d6d7969ed2bb2477cf80b9f2c02318359ea9?p2df](https://www.semanticscholar.org/paper/Estrés-Organizacional-y-Exposición-a-Ruido-en-de-la-Almarza-Alvarez/b4c7d6d7969ed2bb2477cf80b9f2c02318359ea9?p2df)
- 678 Ballester, P. (2014). Habilidades sociales y conducta afectivo sexual. Recuperado 11 de  
679 marzo de 2020, de Promoción y Educación para la Salud website:  
680 <http://blogs.murciasalud.es/edusalud/category/habilidadessociales/>
- 681 Bedoya, J. (2012). *Estudio de influencia del estrés laboral en el desempeño de los*  
682 *trabajadores del área operativa en la empresa pública correos del Ecuador. (Tesis*  
683 *de Licenciamiento)* (Universidad Central del Ecuador, Quito). Universidad Central  
684 del Ecuador, Quito. Recuperado de  
685 <https://es.scribd.com/document/313057587/TESIS-POSIBLE-pdf>
- 686 Capcha, E. (2018). *Motivación y desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad*  
687 *de Santiago, 2018 (Tesis)* (Universidad Cesar Vallejo, Perú). Universidad Cesar  
688 Vallejo, Perú. Recuperado de  
689 [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35615/capcha\\_je.pdf?s](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35615/capcha_je.pdf?sequence=1&isAllowed=y)  
690 [equence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/35615/capcha_je.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 691 Castañeda, N. (2016). *El Clima Organizacional y el Desempeño Laboral del personal de*  
692 *Serenazgo de la Municipalidad de Barranco, 2016* (Universidad Cesar Vallejo).  
693 Universidad Cesar Vallejo. Recuperado de  
694 <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/4936>
- 695 Castro, D., Chamvez, C., & Pope, R. (2016). *Clima organizacional y estrés laboral en los*  
696 *colaboradores de la Central de Alerta, Miraflores 2015* (Universidad Peruana de las  
697 Américas, Lima). Universidad Peruana de las Américas, Lima. Recuperado de  
698 <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/155>
- 699 Charaja, F. (2018). *El MAPIC en la Investigación Científica* (3ra ed.). Puno: Corporación  
700 SIRIO EIRL.
- 701 Chávez, L. (2016). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores*  
702 *administrativos del área de gestión comercial de Electrosur S.A. en el periodo 2015.*  
703 *(Tesis de pregrado)* (Universidad Privada de Tacna, Perú). Universidad Privada de  
704 Tacna, Perú. Recuperado de  
705 <http://repositorio.upt.edu.pe/bitstream/UPT/80/1/chavez-lizbeth.pdf>
- 706 Chiavenato, I. (1999). *Administración de los Recursos Humanos*. Mexico: Mc Gra Hill.
- 707 Chiavenato, I. (2002). *Gestión del talento humano*. Colombia: Mc Graw-Hill.

- 708 Chiavenato, I. (2004). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Séptima  
709 Ed). McGraw-Hill Interamericana.
- 710 Choquejahuá, L. (2017). *Estrés laboral y su relación con el desempeño laboral del*  
711 *personal administrativo del área de mantenimiento de la Universidad Nacional del*  
712 *Altiplano – Puno, 2016. (Tesis de Licenciamiento)* (Universidad Nacional del  
713 Altiplano, Puno, Perú). Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú. Recuperado  
714 de <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/7481>
- 715 Coronado, M., & Sandoval, C. (2017). *Estrés laboral y su influencia en el desempeño de*  
716 *los colaboradores de la sede administrativa UGEL San Ignacio 2017. (Tesis de*  
717 *Bachillerato)* (Universidad Señor de Sipán, Perú). Universidad Señor de Sipán, Perú.  
718 Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/4256/Coronado>  
719 Nuñez - Sandoval del Campo.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- 720 Corvo, H. (2019). Desempeño Laboral: Características y ejemplos. Recuperado 11 de  
721 marzo de 2020, de Lidefer.com website: [https://www.lifeder.com/desempeno-](https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/)  
722 [laboral/](https://www.lifeder.com/desempeno-laboral/)
- 723 Delgado, A. (2017). *El estrés y el desempeño laboral de la empresa Lubriauto la*  
724 *Floresta, del cantón Ambato, provincia de Tungurahua – Ecuador. (Título de*  
725 *licenciamiento)* (Universidad Técnica de Ambato). Universidad Técnica de Ambato.  
726 Recuperado de <http://repo.uta.edu.ec/handle/123456789/25020>
- 727 Delgado, J. (2010). Productividad Laboral. Recuperado 12 de julio de 2021, de  
728 Aptitud.com website: <https://aptitus.com/blog/gestion-laboral/productividad-laboral/>
- 729 El Peruano. (2019). Aprueban Manual del Sereno Municipal. Recuperado 11 de julio de  
730 2021, de [https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-manual-del-sereno-](https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-manual-del-sereno-municipal-resolucion-ministerial-no-772-2019-in-1774833-1/)  
731 [municipal-resolucion-ministerial-no-772-2019-in-1774833-1/](https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-manual-del-sereno-municipal-resolucion-ministerial-no-772-2019-in-1774833-1/)
- 732 Fonseca, Y. (2010). *El estrés psicológico y sus principales formas de expresión en el*  
733 *ámbito laboral*. Recuperado de [www.eumed.net/libros/2010a/643/](http://www.eumed.net/libros/2010a/643/)
- 734 Gil, M. (2011). *Monitoreo y evaluación de la eficiencia y eficacia de los servicios*  
735 *financieros*. Disertación doctoral no publicada, Universidad de Camagüey Ignacio  
736 Agramonte Loynaz, Camagüey, Cuba.
- 737 González, M. (2014). *González, M. (2014). Estrés y desempeño laboral (estudio realizado*  
738 *en serviteca Altense de Quetzaltenango) – Guatemala. (Tesis de Licenciamiento)*  
739 (Universidad Rafael Landívar, Quetzaltenango). Universidad Rafael Landívar,  
740 Quetzaltenango. Recuperado de  
741 <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/05/43/Gonzalez-Mayra.pdf>
- 742 Guanilo, R. (2018). *Capacitación de los serenos del Distrito de Lince y su influencia en*  
743 *favor de la seguridad ciudadana, 2016 (Tesis)* (Universidad San Pedro, Chimbote,  
744 Perú). Universidad San Pedro, Chimbote, Perú. Recuperado de  
745 [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/6766/Tesis\\_590](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/6766/Tesis_590)  
746 [54.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/6766/Tesis_590)
- 747 Gutiérrez, M., & Vilorio, J. (2014). Riesgo psicosociales y estrés en el ambiente laboral.  
748 *Revista Científica Salud Uninorte*, 30(1). Recuperado de  
749 <http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/salud/rt/printerFriendly/6411/5577>

- 750 Hernández, L., & Cruz, R. (2014). *Capacitación al personal administrativo de la clínica*  
751 *23 del IMSS: Propuesta pedagógica respecto al ciudadano de sí mismo y como*  
752 *mejora para las relaciones interpersonales (Tesis)*. Universidad Nacional Autónoma  
753 de México.
- 754 Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*  
755 (6ta ed.). México: Mc Graw-Hill.
- 756 Hernández, S., & Rodriguez, S. (2011). *Introducción a la Administración. Teoría general*  
757 *administrativa: origen, evolución y vanguardia*. Mexico:  
758 McGRAWHILL/Interamericana Editores.
- 759 Hildebrandt, M. (2011). El significado de la palabra “serenazgo”. Recuperado 11 de julio  
760 de 2021, de EL Comercio website:  
761 [https://archivo.elcomercio.pe/sociedad/lima/significado-palabraserenazgo-martha-](https://archivo.elcomercio.pe/sociedad/lima/significado-palabraserenazgo-martha-hildebrandt-noticia-713987)  
762 [hildebrandt-noticia-713987](https://archivo.elcomercio.pe/sociedad/lima/significado-palabraserenazgo-martha-hildebrandt-noticia-713987)
- 763 Instituto de Integración. (2015). Estrés en los peruanos. Recuperado 11 de marzo de 2020,  
764 de [https://rpp.pe/peru/actualidad/el-58-de-los-peruanos-sufre-de-estres-noticia-](https://rpp.pe/peru/actualidad/el-58-de-los-peruanos-sufre-de-estres-noticia-764777)  
765 [764777](https://rpp.pe/peru/actualidad/el-58-de-los-peruanos-sufre-de-estres-noticia-764777)
- 766 Instituto Peruano de Economía - IPE. (2007). Productividad laboral. Recuperado 12 de  
767 julio de 2021, de <https://www.ipe.org.pe/portal/productividad-laboral/>
- 768 Ivancevich, J., & Matteson, M. (1989). *Estrés y trabajo: Una perspectiva gerencial*.  
769 Mexico: Editorial Trillas.
- 770 Kotler, P., & Armstrong, G. (2012). *Marketing*. Mexico: Pearson Educación.
- 771 Lam, R., & Hernández, P. (2008). Los términos: eficiencia, eficacia y efectividad ¿son  
772 sinónimos en el área de la salud? *Rev Cubana Hematol Inmunol Hemoter*.  
773 Recuperado de  
774 <http://www.enlinea.cij.gob.mx/Cursos/Hospitalizacion/pdf/EficaciaEfici.pdf>
- 775 Lewin, K. (1988). *La teoría del campo en la ciencia social*. Barcelona, España: Ed.  
776 Paidós Ibérica.
- 777 Ley N° 27972. (2003). Ley Orgánica de Municipalidades. Recuperado 11 de julio de  
778 2021, de  
779 [https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/10939/PLAN\\_10939\\_Ley\\_Orgánica\\_de\\_M](https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/10939/PLAN_10939_Ley_Orgánica_de_Municipalidades_2011.pdf)  
780 [unicipalidades\\_2011.pdf](https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/10939/PLAN_10939_Ley_Orgánica_de_Municipalidades_2011.pdf)
- 781 Llazo, R. (2015). *El estrés laboral y su efecto en el desempeño de los trabajadores del*  
782 *servicio técnico sole E.I.R.L. Trujillo-2015 (Tesis de licenciatura)* (Universidad  
783 Nacional de Trujillo, Perú). Universidad Nacional de Trujillo, Perú. Recuperado de  
784 [http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2067/llapoblas\\_rocio.pdf?seq](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2067/llapoblas_rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y)  
785 [uence=1&isAllowed=y](http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/2067/llapoblas_rocio.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 786 López, K. (2015). *Estudio de los niveles de estrés y su relación con el desempeño laboral*  
787 *de los trabajadores del área de desarrollo infantil del ministerio de inclusión*  
788 *económica y social del distrito Puyo- Guayaquil. (Tesis de maestría)* (Universidad  
789 de Guayaquil). Universidad de Guayaquil. Recuperado de  
790 [http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13138/1/TESIS\\_DEFINITIVA](http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/13138/1/TESIS_DEFINITIVA)

- 791 MAESTRIA PSICOLOGIA LABORAL.pdf
- 792 Lozano, A. (2020). Impacto de la epidemia del Coronavirus (COVID-19) en la salud  
793 mental del personal de salud y en la población general de China. *Revista de Neuro-*  
794 *Psiquiatria*, 83(1). Recuperado de <https://doi.org/10.20453/rnp.v83i1.3687%0A>
- 795 Machaca, S., & Mamani, S. (2021). *Calidad de atención en el servicio y satisfacción del*  
796 *usuario en la Municipalidad Distrital de Ichuña, Moquegua 2018 (Tesis)*  
797 (Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú). Universidad Nacional del  
798 Altiplano, Puno, Perú. Recuperado de  
799 [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)  
800
- 801 OIT. (2017). Informe del día mundial de la seguridad y la salud en el trabajo. Recuperado  
802 11 de marzo de 2019, de [https://elcomercio.pe/economia/mundo/oit-36-empleados-](https://elcomercio.pe/economia/mundo/oit-36-empleados-exceso-noticia-627904-noticia/)  
803 [exceso-noticia-627904-noticia/](https://elcomercio.pe/economia/mundo/oit-36-empleados-exceso-noticia-627904-noticia/)
- 804 Organización Internacional del Trabajo. (2016). Estrés en el trabajo. Recuperado 11 de  
805 marzo de 2020, de [https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed\\_protect/---](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)  
806 [protrav/---safework/documents/publication/wcms\\_466549.pdf](https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_protect/---protrav/---safework/documents/publication/wcms_466549.pdf)
- 807 Ozamiz, N., Dosil, M., Picaza, M., & Idoiaga, N. (2020). Niveles de estrés, ansiedad y  
808 depresión en la primera fase del brote del COVID-19 en una muestra recogida en el  
809 norte de España. *Cadernos de Saúde Pública*, 36(4). Recuperado de  
810 [https://blog.scielo.org/wp-content/uploads/2020/04/1678-4464-csp-36-04-](https://blog.scielo.org/wp-content/uploads/2020/04/1678-4464-csp-36-04-e00054020.pdf)  
811 [e00054020.pdf](https://blog.scielo.org/wp-content/uploads/2020/04/1678-4464-csp-36-04-e00054020.pdf)
- 812 Peiro, J., & Rodríguez, I. (2008). Estrés laboral, liderazgo y salud organizacional. *Papeles*  
813 *del Psicólogo*, 1(29), 68-82. Recuperado de [www.redalyc.org/pdf/778/77829109.pdf](http://www.redalyc.org/pdf/778/77829109.pdf)
- 814 Radio Onda Azul. (2021). Puno: Más de 50% de llamadas que recibe el Serenazgo, son  
815 falsas. Recuperado 11 de julio de 2021, de [https://radioondaazul.com/puno-mas-de-](https://radioondaazul.com/puno-mas-de-50-de-llamadas-que-recibe-el-serenazgo-son-falsas/)  
816 [50-de-llamadas-que-recibe-el-serenazgo-son-falsas/](https://radioondaazul.com/puno-mas-de-50-de-llamadas-que-recibe-el-serenazgo-son-falsas/)
- 817 Ramirez, M. (2017). *Calidad de vida y gestión municipal de los colaboradores de la*  
818 *municipalidad distrital de Cajay – Huari - Ancash, en el año 2017 (Tesis)*  
819 (Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión, Perú). Universidad Nacional  
820 José Faustino Sánchez Carrión, Perú. Recuperado de  
821 [http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/863/TFCE-01-](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/863/TFCE-01-15.pdf?sequence=3&isAllowed=y)  
822 [15.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/863/TFCE-01-15.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
- 823 Ramos, S. (2018). *Estrés laboral y desempeño laboral de los servidores judiciales de*  
824 *régimen 728 de la Corte Superior de Justicia Puno 2017. (Tesis de Licenciamiento)*  
825 (Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú). Universidad Nacional del  
826 Altiplano, Puno, Perú. Recuperado de  
827 [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8627/Ramos\\_Perca\\_Synthia\\_](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8627/Ramos_Perca_Synthia_Shanery.pdf?sequence=1&isAllowed=y)  
828 [Shanery.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/8627/Ramos_Perca_Synthia_Shanery.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 829 Reátegui, J. (2019). *Nivel de estrés y el desempeño laboral docente de la Institución*  
830 *Educativa Particular “BLENKIR S.A.C.” (Tesis)* (Universidad Peruana del Centro).  
831 Universidad Peruana del Centro. Recuperado de  
832 [http://repositorio.upecen.edu.pe/bitstream/UPECEN/215/1/NIVEL DE ESTRÉS Y](http://repositorio.upecen.edu.pe/bitstream/UPECEN/215/1/NIVEL_DE ESTRÉS Y EL DESEMPEÑO LABORAL DOCENTE DE.pdf)  
833 [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)

- 834 Richard, O. (2009). *Satisfacción: Una perspectiva del comportamiento en el consumo*  
835 (2da ed.). New York: Mc Graw Hill.
- 836 Roas, Z. (2017). *Relación entre el nivel de estrés y el desempeño laboral del personal de*  
837 *enfermería del hospital apoyo Camaná, 2015. (Tesis de Licenciamiento)*  
838 (Universidad Alas Perú, Lima, Perú). Universidad Alas Perú, Lima, Perú.  
839 Recuperado de  
840 [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)
- 841 Robbins, S., & Judge, T. (2013). *Comportamiento Organizacional* (15ta. ed.). Mexico:  
842 Prentice Hall.
- 843 Rodríguez, Y. (2013). Influencia del estrés ocupacional en el desempeño laboral de los  
844 trabajadores del Proyecto Tambomayo Compañía de Minas Buenaventura Caylloma  
845 Arequipa. Recuperado de  
846 <http://repositorio.unsa.edu.pe/bithstream/handle/UNSA/2978/HSMlosafa.pdf?sequence=1&isAllowed=y>  
847
- 848 RPP Noticias. (2020). Puno: Dieciséis trabajadores municipales dan positivo a la COVID-  
849 19. Recuperado 11 de julio de 2021, de [https://rpp.pe/peru/puno/puno-dieciseis-](https://rpp.pe/peru/puno/puno-dieciseis-trabajadores-municipales-dan-positivo-a-la-covid-19-noticia-1286559)  
850 [trabajadores-municipales-dan-positivo-a-la-covid-19-noticia-1286559](https://rpp.pe/peru/puno/puno-dieciseis-trabajadores-municipales-dan-positivo-a-la-covid-19-noticia-1286559)
- 851 Sánchez, G. (2018). ¿Qué son las habilidades sociales? Recuperado 11 de marzo de 2020,  
852 de <https://lamenteesmaravillosa.com/que-son-las-habilidades-sociales/>
- 853 Selye, H. (1935). ¿Qué es el Estrés? Recuperado 11 de marzo de 2020, de  
854 <https://www.cerasa.es/media/areces/files/book-attachment-1677.pdf>
- 855 Tepper, B. (2000). Consequences of abusive supervision. *Academy of Management*  
856 *Journa*, 43(2), 178-190. Recuperado de  
857 [https://www.researchgate.net/publication/228079372\\_Consequences\\_of\\_Abusive\\_S](https://www.researchgate.net/publication/228079372_Consequences_of_Abusive_Supervision)  
858 [upervision](https://www.researchgate.net/publication/228079372_Consequences_of_Abusive_Supervision)
- 859 Thompson, I. (2008). Definición de eficiencia. Recuperado 11 de marzo de 2020, de  
860 [promonegocios.net](http://promonegocios.net) website:  
861 <https://www.promonegocios.net/administracion/definicion-eficiencia.html>
- 862 Ticona, J. (2017). *El estrés y el rendimiento laboral del personal administrativo de la*  
863 *Municipalidad distrital de Taraco, periodo 2015. (Tesis de Licenciamiento)*  
864 (Universidad Nacional del Altiplano, Puno, Perú). Universidad Nacional del  
865 Altiplano, Puno, Perú. Recuperado de  
866 <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/3704>
- 867 Urupeque, G. (2017). *Estrés laboral y desempeño laboral en los trabajadores de una*  
868 *Empresa de Transporte Urbano en el distrito de Carabayllo, 2017. (Tesis de*  
869 *Licenciamiento)* (Universidad Cesar Vallejo, Trujillo, Peru). Universidad Cesar  
870 Vallejo, Trujillo, Peru. Recuperado de  
871 <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/11354?show=full>
- 872 Vásquez, L. (2020). *Ansiedad, depresión y estrés en trabajadores del Hospital Cayetano*  
873 *Heredia durante la pandemia de COVID 19 durante el año 2020 (Tesis).*  
874 Universidad Cesar Vallejo.

- 875 Villegas, R. (2016). *Estrés y desempeño laboral del personal administrativo en la sede*  
876 *Mariscal Nieto de la Universidad Nacional de Moquegua. (Tesis de Licenciamiento)*  
877 (Universidad Nacional de Moquegua, Perú). Universidad Nacional de Moquegua,  
878 Perú. Recuperado de  
879 [http://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/31/T\\_095\\_74629119\\_T.pdf](http://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/31/T_095_74629119_T.pdf)  
880 [?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unam.edu.pe/bitstream/handle/UNAM/31/T_095_74629119_T.pdf)
- 881 William, B., & Jesse, T. (1983). *Selected Determinants of Consumer Satisfaction and*  
882 *Complaint Reports*. USA.
- 883

**ANEXO: Matriz de consistencia**

<b>Interrogantes específicas</b>	<b>Hipótesis específicas</b>	<b>Objetivos específicos</b>	<b>Variables</b>	<b>Costo total</b>	<b>Métodos</b>	<b>Pruebas estadísticas</b>
<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>- ¿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>- ¿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>- ¿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>- Establecer la relación entre</p>	<p>- Existe 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>- Existe 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 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 entre tecnología con el desempeño laboral durante la pandemia COVID-19 en los Serenos de la Municipalidad Provincial</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> <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> <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>- Establecer la relación entre tecnología con el desempeño laboral durante</p>	<b>Estrés Laboral</b>	s/. 3700.00	La investigación es de tipo descriptivo de corte transversal.	Para probar la hipótesis se utilizará el modelo estadístico de Correlación de Pearson. Los datos obtenidos se procesarán en el programa SSPS versión 25.
			<b>Desempeño Laboral</b>		El diseño de investigación es correlacional.	

<p>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?</p>	<p>de Puno- 2021.        - Existe 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.        - Existe 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.        - Existe 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>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.</p>			<p>variable estrés. y para la variable desempeño laboral se utilizará la Escala de valoración</p>	
---	---	---	--	--	---	--

<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Estrés</b>	Clima Organizacional	Estrategia organizativa	Niveles de estrés:  Bajo Nivel de Estrés: <90  Nivel Intermedio 91 > 117  Estrés 118 > 153  Alto nivel de estrés 154 > 175.
	Estructura Organizacional	Intervención y efectividad	
	Territorio Organizacional	Espacio privado de trabajo	
	Tecnología	Uso adecuado de tecnología	
	Influencia de Líder	Intervención y efectividad	
	Falta de cohesión	Notoriedad dentro del grupo de trabajo	
	Respaldo del grupo.	Respaldo de metas	
<b>Variable</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>
<b>Desempeño laboral</b>	Capacitación del trabajador	-Capacitación en liderazgo -Capacitación en gestión del tiempo -Capacitación en desarrollo de habilidades organizativas -Actitud hacia la capacitación	Bajo [20-39>  Regular [39-58>  Alto [58-77>  Muy alto [77-96]
	Satisfacción de los usuarios	-Reconocimiento de la labor -Reconocimiento del trato adecuado -Satisfacción por la información brindada -Satisfacción por el apoyo y rapidez	
	Productividad	-Eficiencia en la labor que desempeño -Eficacia en las funciones que cumple -Calidad del servicio que presta - Satisfacción por la productividad	

888 **CUESTIONARIO PARA DETERMINAR ESTRÉS LABORAL DE LA OIT –**  
 889 **OMS POR IVANCEVICH & MATTESON**

890 **NOMBRES Y**  
 891 **APELLIDOS:** \_\_\_\_\_

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

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

895 **INSTRUCCIONES:** El siguiente, es un cuestionario validado para medir el nivel de  
 896 estrés en su centro de trabajo que consta de 25 ítems relacionados con los principales  
 897 estresores laborales, para cada ítems indique con qué frecuencia la condición descrita  
 898 es fuente actual de estrés, deberá marcar con una (X) el número que mejor describa en  
 899 cada enunciado, donde el nivel de las condiciones están representadas de la siguiente  
 900 manera:  
 901

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.

902

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>									
	El que el equipo disponible para llevar a cabo mi trabajo sea limitado me estresa.								
	El no tener el conocimiento técnico para competir dentro de la empresa me estresa.								
	El no contar con la tecnología adecuada para hacer un trabajo de calidad me causa estrés.								
<b>Influencia del líder</b>									
	El que mi supervisor no dé la cara por mí ante los jefes me estresa								
	El que mi supervisor no me respete me estresa.								
	El que mi supervisor no se preocupe de mi bienestar me estresa								
	El que mi supervisor no tenga confianza en el desempeño de mi trabajo me causa estrés.								
<b>Falta de cohesión</b>									
	El que no sea parte de un equipo de trabajo que colabore estrechamente me causa estrés								
	El que mi equipo de trabajo no tenga prestigio ni valor dentro de la empresa me causa estrés.								
<b>Respaldo del grupo</b>									
	El que mi equipo de trabajo no me respalde en mis metas me causa estrés.								
	El que mi equipo no me brinda protección en relación con injustas demandas de trabajo que me hacen los jefes me causa estrés.								
	El que mi equipo de trabajo no me brinde ayuda técnica cuando lo necesito me causa estrés.								

903

904

905

906

907

908

909

## CUESTIONARIO SOBRE EL DESEMPEÑO LABORAL

910

**NOMBRES Y**

911

**APELLIDOS:** \_\_\_\_\_

912

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

913

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

914

**CARGO ACTUAL:** \_\_\_\_\_

915

### INDICACIONES

916

El siguiente, es un cuestionario validado para medir el nivel de desempeño laboral en

917

su centro de trabajo que consta de 24 ítems, para lo cual deberá marcar con una (X) el

918

número que mejor describa en cada enunciado, donde Ud. se vea conveniente.

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

919

N°	Ítems	1	2	3	4	5
<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.						

920

921