

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN ANTONIO ABAD DEL CUSCO

FACULTAD DE ADMINISTRACIÓN Y TURISMO

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS



TESIS

**CALIDAD DE VIDA LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE
SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN
SEBASTIÁN, CUSCO 2024**

PRESENTADO POR:

Br. ANA GABRIEL FERNANDEZ SALAS
Br. NERCY LENINA ESQUIVEL PACHECO

**PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL
DE LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN**

ASESOR:

DR. RENE CONCHA LEZAMA

CUSCO – PERÚ

2024

INFORME DE ORIGINALIDAD

(Aprobado por Resolución Nro.CU-303-2020-UNSAAC)

El que suscribe, **Asesor** del trabajo de investigación/tesis titulada:.....

CALIDAD DE VIDA LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS

TRABAJADORES DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN SEBASTIAN, CUSCO 2024

presentado por: ANA GABRIEL FERNANDEZ SAIAS con DNI Nro.: 42613804

por: NERCY LENINA ESQUIVEL PACHECO con DNI Nro.: 42815242 para optar el

título profesional/grado académico de

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

Informo que el trabajo de investigación ha sido sometido a revisión por ...3... veces, mediante el Software Antiplagio, conforme al Art. 6° del **Reglamento para Uso de Sistema Antiplagio de la UNSAAC** y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de ...6.....%.

Evaluación y acciones del reporte de coincidencia para trabajos de investigación conducentes a grado académico o título profesional, tesis

Porcentaje	Evaluación y Acciones	Marque con una (X)
Del 1 al 10%	No se considera plagio.	X
Del 11 al 30 %	Devolver al usuario para las correcciones.	
Mayor a 31%	El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes. Sin perjuicio de las sanciones administrativas que correspondan de acuerdo a Ley.	

Por tanto, en mi condición de asesor, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera página del reporte del Sistema Antiplagio.

Cusco, 05 de DICIEMBRE de 2024

Firma

Post firma RENATA CONCHA LEZAMA

Nro. de DNI 23874690

ORCID del Asesor 0000-0003-0431-8617

Se adjunta:

1. Reporte generado por el Sistema Antiplagio.
2. Enlace del Reporte Generado por el Sistema Antiplagio: oid: 27259:412806591

CALIDAD DE VIDA LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICI...

 Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::27259:412806591

Fecha de entrega

4 dic 2024, 11:15 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

4 dic 2024, 11:18 p.m. GMT-5

Nombre de archivo

CALIDAD DE VIDA LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE SEGURIDAD CIUDADANA D....pdf

Tamaño de archivo

2.9 MB

144 Páginas

32,789 Palabras

188,239 Caracteres




6% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 20 palabras)

Fuentes principales

- 5%  Fuentes de Internet
- 0%  Publicaciones
- 4%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

PRESENTACIÓN

Sr. Decano de la Facultad de Administración y Turismo de la Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco-UNSAAC

ESTIMADOS MIEBROS DEL JURADO:

En concordancia con lo estipulado en el Reglamento de Grados y Títulos vigente en la Escuela Profesional de Ciencias Administrativas de la Universidad nacional San Antonio Abad del Cusco- UNSAAC. Presentamos ante ustedes la investigación titulada: **Calidad de vida laboral y desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024**, para optar el grado de Licenciada en Administración.

El trabajo de investigación se enfocó en determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024. Asimismo, el trabajo de investigación permitirá conocer la calidad de vida laboral y desempeño en los trabajadores de seguridad ciudadana en la municipalidad distrital de San Sebastián, con lo cual se puede incrementar políticas laborales que promueva un ambiente de trabajo saludable y seguro buscando la satisfacción laboral y por ende mejorando la calidad del servicio que se presta la ciudadanía.

Bach. Esquivel Pacheco Nercy Lenina

Bach. Fernandez Salas Ana Gabriel

DEDICATORIA

A mis queridos padres, Ana y Alejandrino, por su apoyo incondicional a lo largo de todo este proceso. Su amor y respaldo constante han sido esenciales para alcanzar este logro.

De manera especial, a mi hermano Kevin, por motivarme a seguir este camino académico. Gracias por tu tiempo, tu apoyo y por enseñarme el valor de la perseverancia. Tu ejemplo y tus consejos han sido una guía invaluable en este recorrido.

A todos ustedes, les dedico este logro con gratitud y amor.

Bach. Esquivel Pacheco Nercy Lenina

Dedico este trabajo a mi familia que me quieren de todo corazón, han apoyado mis decisiones y han deseado lo mejor para mí con una pureza y sinceridad inquebrantables. Gracias a su amor y apoyo incondicional soy lo que soy, son mi fuente de fortaleza e inspiración.

Bach. Fernandez Salas Ana Gabriel

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestro más profundo agradecimiento a la Universidad y a la Facultad de Ciencias Administrativas por habernos brindado la oportunidad de adquirir conocimientos valiosos y por habernos formado no solo profesionales competentes, sino también como personas íntegras y responsables. Sus enseñanzas han sido fundamentales en nuestro desarrollo personal y profesional.

Asimismo, extendemos nuestro sincero agradecimiento al Magister René Concha Lezama, nuestro asesor, por su inquebrantable apoyo y guía durante todo el proceso de esta investigación. Su experiencia y compromiso han sido una fuente de inspiración constante, y su orientación ha sido crucial para la realización exitosa de este trabajo.

Finalmente, queremos agradecer a la Municipalidad Distrital de San Sebastián por su colaboración y respaldo, que fueron esenciales para llevar a cabo nuestra investigación. Su apoyo nos permitió acceder a los recursos necesarios y realizar un estudio exhaustivo y significativo.

Bach. Esquivel Pacheco Nercy Lenina

Bach. Fernandez Salas Ana Gabriel

INDICE

PRESENTACIÓN	2
DEDICATORIA.....	3
AGRADECIMIENTO	4
INDICE.....	5
INDICE DE TABLAS.....	12
INDICE DE FIGURAS	14
RESUMEN.....	15
ABSTRACT	16
CAPITULO I.....	17
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	17
1.1. Descripción del problema.....	17
1.2. Formulación del problema.....	21
1.2.1. Problema general	21
1.2.2. Problemas específicos.....	21
1.3. Objetivos de la investigación.....	21
1.3.1. Objetivo general	21
1.3.2. Objetivos específicos.....	21
1.4. Justificación de la investigación.....	22
1.4.1. Justificación metodológica	22
1.4.2. Justificación practica	22

1.4.3. Justificación social.....	22
1.4.4. Justificación económica.....	23
1.5. Delimitación de la investigación	23
1.5.1. Delimitación espacial	23
1.5.2. Delimitación temporal	23
1.6. Limitaciones de la investigación	24
CAPITULO II.....	25
MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL.....	25
2.1. Antecedentes de la investigación.....	25
2.1.1. Antecedentes Internacionales	25
2.1.2. Antecedentes nacionales.....	26
2.1.3. Antecedentes locales.....	29
2.2. Bases legales.....	31
2.2.1. Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972	31
2.2.2. Ley del Servicio de Serenazgo Municipal N° 31297	32
2.2.3. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N° 29783	32
2.2.4. Decreto Legislativo N° 728 Ley de Productividad y Competitividad Laboral	32
2.3. Bases teóricas	32
2.3.1. Gestión del talento humano	32
2.3.2. Teoría del comportamiento organizacional	33
2.3.3. Teoría de las condiciones del trabajo	34
2.3.4. Calidad de vida laboral	35

2.3.5. Modelos teóricos de calidad de vida laboral	37
2.3.5.1. Modelo de Walton	37
2.3.5.2. Modelo de Nadler y Lawler	38
2.3.5.3. Modelo de Lares	38
2.3.5.4. Modelo de la transferencia	38
2.3.6. Factores de la calidad de vida laboral.....	39
2.3.6.1. Factores intrínsecos o psicológicos	39
2.3.6.2. Factores extrínsecos o entorno	39
2.3.7. Salud ocupacional y calidad de vida laboral	39
2.3.8. Dimensiones de la Calidad de vida laboral	40
2.3.8.1. Apoyo directivo	41
2.3.8.2. Carga de trabajo.....	42
2.3.8.3. Motivación intrínseca en el trabajo	43
2.3.9. Importancia de la calidad de vida laboral.....	45
2.3.10. Desempeño laboral	46
2.3.11. Teorías del desempeño laboral	47
2.3.11.1. Teorías del desempeño adaptativo.....	47
2.3.11.2. Teorías de las expectativas	47
2.3.11.3. Teorías de la autoeficacia	49
2.3.11.4. Teoría de los recursos y demandas laborales.....	50
2.3.12. Tipos de Desempeño	50
2.3.12.1. Desempeño de tareas	51

2.3.12.2. Desempeño Contextual.....	51
2.3.12.3. Conductas contra productivas.....	52
2.3.13. Evaluación del desempeño laboral	53
2.3.13.1. El gerente.....	53
2.3.13.2. La propia persona (Autoevaluación)	53
2.3.13.3. El individuo y el gerente.....	54
2.3.14. Dimensiones del desempeño laboral	54
2.3.14.1. Conocimiento del trabajo	55
2.3.14.2. Calidad del trabajo.....	56
2.3.14.3. Responsabilidad en el trabajo	57
2.3.14.4. Productividad.....	58
2.3.14.5. Habilidad y destreza	59
2.3.14.6. Actitud hacia la organización	60
2.4. Marco institucional.....	60
2.4.1. Razón Social.....	60
2.4.2. Ubicación.....	61
2.4.3. Tipo Empresa.....	61
2.4.4. Actividades Económicas.....	61
2.4.5. Descripción de la Institución	61
2.4.6. Reseña Histórica.....	61
2.4.7. Misión.....	61
2.4.8. Visión	61

2.4.9. Estructura Orgánica	62
2.5. Marco conceptual	64
2.5.1. Calidad de vida	64
2.5.2. Calidad de vida laboral	64
2.5.3. Desempeño de los trabajadores	64
2.5.4. Calidad del trabajo	64
2.5.5. Condiciones de trabajo	64
2.5.6. Conocimientos del trabajo	65
2.5.7. Habilidad laboral	65
2.5.8. Productividad	65
2.6. Formulación de hipótesis	65
2.6.1. Hipótesis general	65
2.6.2. Hipótesis específicas	65
2.7. Operacionalización de variables	66
CAPITULO III	69
METODOLOGIA	69
3.1. Tipo de investigación	69
3.2. Nivel de investigación	69
3.3. Diseño de la investigación	69
3.4. Metodología	70
3.5. Enfoque de la investigación	70
3.6. Unidad de análisis	70

	10
3.7. Población y muestra	70
3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	72
3.8.1. Técnicas	72
3.8.2. Instrumentos	72
3.9. Procesamiento de datos	74
CAPITULO IV	75
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	75
4.1. Resultados descriptivos	75
4.2. Resultados inferenciales	97
4.3. Discusión de resultados	101
CONCLUSIONES.....	105
RECOMENDACIONES	106
BIBLIOGRAFIA	108
ANEXOS.....	117
Anexo N°01 Matriz de Consistencia	118
Anexo N°01 Matriz de operacionalización	119
Anexo N°03 Instrumentos de recolección de datos.....	121
Anexo N°04 Evidencia fotográfica	125
Anexo N°05 Constancia de aplicación de instrumentos.....	127
Anexo N°06 Validación de instrumentos	129
Anexo N°07 Confiabilidad de instrumentos.....	132
Anexo N°08 Escala de calificación de instrumentos.....	133

Anexo N°09 Entrevistas efectuadas	134
Anexo N°10 Matriz EFI y plan de Mejoramiento	141

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Distribución de la muestra por género</i>	71
Tabla 2 <i>Distribución de la muestra por rangos de edad</i>	72
Tabla 3 <i>Técnica e instrumentos de recolección de datos</i>	73
Tabla 4 <i>Distribución de frecuencias para los ítems de la dimensión apoyo directivo.....</i>	75
Tabla 5 <i>Distribución de frecuencias para los ítems de la dimensión carga de trabajo.....</i>	77
Tabla 6 <i>Distribución de frecuencias para los ítems de la dimensión motivación intrínseca</i>	80
Tabla 7 <i>Distribución de frecuencias para Calidad de vida laboral.....</i>	82
Tabla 8 <i>Distribución de frecuencias para las dimensiones de la Calidad de vida laboral</i>	83
Tabla 9 <i>Distribución de frecuencias para los ítems de la dimensión conocimiento del trabajo</i>	85
Tabla 10 <i>Distribución de frecuencias para los ítems de la dimensión calidad del trabajo</i>	86
Tabla 11 <i>Distribución de frecuencias para los ítems de la dimensión responsabilidad</i>	88
Tabla 12 <i>Distribución de frecuencias para los ítems de la dimensión productividad</i>	89
Tabla 13 <i>Distribución de frecuencias para los ítems de la dimensión habilidad y destreza</i>	91
Tabla 14 <i>Distribución de frecuencias para los ítems de la dimensión actitud hacia la organización</i>	92
Tabla 15 <i>Distribución de frecuencias para Desempeño de los trabajadores</i>	94
Tabla 16 <i>Distribución de frecuencias para las dimensiones de desempeño de los trabajadores</i>	95
Tabla 17 <i>Prueba de hipótesis para la normalidad de la distribución de las variables Calidad de vida laboral y desempeño de los trabajadores</i>	97

Tabla 18 <i>Prueba de hipótesis para la correlación entre de las variables Calidad de vida laboral y desempeño de los trabajadores</i>	98
Tabla 19 <i>Prueba de hipótesis para la correlación entre la dimensión apoyo directivo y desempeño de los trabajadores</i>	99
Tabla 20 <i>Prueba de hipótesis para la correlación entre la dimensión carga de trabajo y desempeño de los trabajadores</i>	100
Tabla 21 <i>Prueba de hipótesis para la correlación entre la dimensión motivación intrínseca y desempeño de los trabajadores</i>	101
Tabla 22 <i>Confiabilidad Alfa de Cronbach para las variables Calidad de vida laboral y desempeño de los trabajadores</i>	132

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Organigrama de la municipalidad distrital de San Sebastián.....	63
Figura 2 Resultados para los ítems de la dimensión apoyo directivo.....	76
Figura 3 Resultados para los ítems de la dimensión carga de trabajo	78
Figura 4 Resultados para los ítems de la dimensión motivación intrínseca	80
Figura 5 Resultados para calidad de vida laboral	82
Figura 6 Resultados para las dimensiones de la Calidad de vida laboral	83
Figura 7 Resultados para los ítems de la dimensión conocimiento del trabajo	85
Figura 8 Resultados para los ítems de la dimensión calidad del trabajo	87
Figura 9 Resultados para los ítems de la dimensión motivación intrínseca	88
Figura 10 Resultados para los ítems de la dimensión productividad	90
Figura 11 Resultados para los ítems de la dimensión habilidad y destreza.....	91
Figura 12 Resultados para los ítems de la dimensión actitud hacia la organización.....	93
Figura 13 Resultados para desempeño de los trabajadores	94
Figura 14 Resultados para las dimensiones del desempeño de los trabajadores	96

RESUMEN

La presente investigación aborda un tema de interés actual en el campo de las ciencias administrativas como es la calidad de vida laboral y desempeño los trabajadores, así la presente investigación, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024, para lo cual se empleó un estudio con enfoque cuantitativo, básico por su propósito, de alcance correlacional y con diseño no experimental, transversal, estando la muestra constituida por los trabajadores de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián en el 2024, quienes respondieron los cuestionarios sobre calidad de vida laboral CVP35 y cuestionario de desempeño laboral EVADEST. Los resultados de la investigación, mostraron que respecto de la calidad de vida laboral el 47.5% de los trabajadores se ubiquen un nivel medio, mientras que el 43.7% en un nivel alto y tan sólo el 8.8% en nivel bajo, en tanto que para el desempeño de los trabajadores se encontró que el 50,0% presenta un buen desempeño laboral, el 41.2% regular y el 8.8% deficiente. Se concluyó que la calidad de vida laboral y el desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana en la municipalidad distrital de San Sebastián, presentan una correlación alta y directa, obteniéndose el valor de 0.897 para el coeficiente de correlación de Spearman, con un nivel de significancia por debajo del 5%.

Palabras clave: Calidad de vida laboral, desempeño laboral, seguridad ciudadana, municipalidad.

ABSTRACT

The present research addresses a topic of current interest in the field of administrative sciences such as the quality of work life and performance of workers. The general objective of this research was to determine the relationship between the quality of work life and the performance of workers. the citizen security workers of the Municipality of San Sebastián, Cusco 2024, for which a study with a quantitative approach was used, basic for its purpose, correlational in scope and with a non-experimental, transversal design, the sample being constituted by security workers. citizen of the district municipality of San Sebastián in 2024, who answered the questionnaires on quality of work life CVP35 and the EVADEST work performance questionnaire. The results of the research showed that with respect to the quality of work life, 47.5% of the workers are at a medium level, while 43.7% at a high level and only 8.8% at a low level, while for Regarding the performance of the workers, it was found that 50.0% have good job performance, 41.2% have regular performance and 8.8% have poor performance. It was concluded that the quality of work life and the performance of citizen security workers in the district municipality of San Sebastián, present a high and direct correlation, obtaining the value of 0.897 for the Spearman correlation coefficient, with a level of significance below 5%.

Keywords: Quality of work life, job performance, citizen security, municipality.

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción del problema

En los últimos años, las empresas enfrentan el desafío de adaptarse a un entorno laboral en constante cambio, marcado por la globalización, la digitalización y la creciente competencia. A pesar de la incertidumbre política y económica en países como Perú, el capital humano sigue siendo el pilar fundamental para el éxito organizacional, las empresas dependen cada vez más de la capacidad de ofrecer un ambiente laboral que promueva el bienestar y desarrollo personal de sus trabajadores.

El concepto de calidad de vida laboral (CVL), que surgió para mejorar la satisfacción de los empleados y su desempeño, se ha vuelto crucial en la actualidad. La CVL se centra en promover el bienestar de los trabajadores a través de una remuneración justa, oportunidades de desarrollo, condiciones de trabajo saludables y un equilibrio entre la vida laboral y personal, haciendo hincapié en el diseño del trabajo y la autonomía de los trabajadores, que conduzcan a un adecuado desempeño laboral (Althaus y Grosjean., 2019). El concepto surgió en la década de 1970 para alinear la satisfacción de los trabajadores con la productividad, y despertó un interés renovado en el siglo XXI debido a la digitalización y la evolución de las estructuras laborales (Caetano y Pereira, 2019).

A nivel internacional la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos OCDE muestra estadísticas respecto a la calidad de vida laboral en diferentes partes y países del mundo, en el que toma en cuenta el número de horas de trabajo, el tiempo destinado al ocio, el cuidado personal, las condiciones de trabajo y las acciones destinadas al crecimiento personal y desempeño laboral, así países europeos en un índice de 0 a 10, destacan como los países Italia (9,4), Dinamarca (8,6), Noruega (8,5) y España (8,4),

mientras que en Estados Unidos (7,3) y Brasil se posiciona con el mejor puntaje en Sudamérica (6,4), así mismo este estudio indica que la calidad de vida laboral guarda relación directa con la productividad y el desempeño laboral (OCDE, 2023).

Investigaciones a nivel internacionales con las realizadas por López et al. (2021) en México, encontraron evidencia que en el contexto de la salud la calidad de vida laboral se comporta como un predictor muy importante del desempeño laboral de los trabajadores, en tanto que Punluekde (2020) en Tailandia pone en evidencia que la calidad de vida laboral de los servidores en el área de seguridad al ciudadano se relacionan con aspectos como son la calidad de entrenamiento y capacitación, los recursos y equipos adecuados, el apoyo emocional, la seguridad laboral, los cuales inciden en el desempeño laboral de manera significativa.

A nivel nacional de acuerdo Quispe (2020) en su investigación para la Contraloría General de la República, indica que la seguridad ciudadana se constituye en una de las demandas fundamentales de la ciudadanía, al respecto la tarea realizada por las municipalidades en el Perú, muestra la prestación de un servicio en su mayoría deficiente, inoperante, en la que se presentan serias descoordinaciones con los establecimiento policiales, y donde la falta de entrenamiento, capacitación y equipamiento logístico pertinente merman la capacidad en el desempeño laboral de los agentes de serenazgo. A lo cual Cabrera (2017) muestra la presencia de diferentes factores laboral que inciden sobre el desempeño en las tareas que el personal de serenazgo realiza entre las que destacan la falta de una adecuada estructura administrativa de la seguridad ciudadana, la cual se ve afectada por la carencia de instalaciones ad hoc para las tareas que realizan, así como el equipamiento necesario que les permita trabajar con seguridad, asimismo la situación laboral en la que muchos de ellos trabajan, los poco incentivos a su labor, los factores psicosociales concomitantes, terminan incidiendo de manera notable en el desempeño de los trabajadores.

En la Región del Cusco, son limitadas las investigaciones que exploran la relación entre la calidad de vida laboral y el desempeño laboral. Un estudio realizado por Escobar (2020) encontró una correlación significativa (0,717) entre la calidad de vida laboral y el compromiso laboral, utilizando el modelo de Walton, el cual evalúa dimensiones como compensación justa y adecuada, condiciones de seguridad y salud, uso y desarrollo de capacidades, y oportunidades de crecimiento continuo y seguridad en el empleo.

Al comparar esta situación con la Municipalidad de Miraflores en Lima, se observa que este distrito ha implementado un modelo organizativo más estructurado. Por ejemplo, cuenta con un sistema de turnos que asegura una cobertura eficiente, mayor dotación de equipos tecnológicos y programas de incentivos, lo que ha mejorado la motivación y el compromiso laboral de su personal. Este contraste resalta las deficiencias estructurales en la Municipalidad Distrital de San Sebastián, donde los recursos limitados y la falta de planificación impactan negativamente en el desempeño de los trabajadores de serenazgo.

Por otro lado, la observación directa de la situación de los trabajadores de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de San Sebastián, Cusco, revela una serie de problemáticas. La gerencia de seguridad ciudadana, fiscalización y notificaciones, que incluye a la subgerencia de serenazgo, enfrenta dificultades relacionadas con el **apoyo directivo**, se evidencia que existe debilidad en cuanto a la estructura administrativa, al no contar con los recursos humanos, ni logísticos que les permitan dotar a los trabajadores de un ambiente adecuado para su labor, existiendo también una **carga de trabajo** sobre dimensionada, por la cantidad de personal con que cuenta la seguridad ciudadana, la cual no se da abasto para las múltiples necesidades y exigencias de la población

Asimismo, el régimen laboral en la que se encuentran los trabajadores de serenazgo, los cuales son contratados como obreros, en la mayoría contemplados en el régimen CAS o mediante locación de servicios, dado que la ley N°30879 menciona que las municipalidades

carecen de presupuesto para contratar personal de seguridad bajo el DL 728, produce una baja **motivación laboral**, que conduce a la continua rotación de personal, que no permite contar con un adecuado entrenamiento y capacitación para las labores tan importantes que desarrolla dichos trabajadores, por su parte la ley N°31297, ley del serenazgo municipal, ha sufrido modificaciones, en particular en cuanto se refiere a los medios de defensa del que tiene el trabajador de serenazgo, pero aun así lo hacen vulnerable a las altas tasas de criminalidad que existe en el Perú, y también en las regiones como el Cusco y sus distritos.

Además, el estilo de **liderazgo** predominante en esta municipalidad es **autoritario**, caracterizado por una comunicación vertical y una limitada participación de los trabajadores en la toma de decisiones. Este enfoque de liderazgo desincentiva la creatividad, reduce el compromiso del personal y refuerza la percepción de abandono por parte de la administración. La ausencia de un liderazgo transformacional o participativo que promueva la inclusión y la retroalimentación agrava las problemáticas ya mencionadas, afectando de manera directa el desempeño de los trabajadores.

Si esta situación persiste, los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián no lograrán cumplir eficazmente con las tareas asignadas, afectando el planeamiento de la subgerencia de seguridad y serenazgo. Esto provocará un bajo rendimiento en sus funciones, influenciado por las problemáticas señaladas, como la falta de recursos, la sobrecarga de trabajo y la inestabilidad laboral. Además, el contexto donde se encuentran por dichas problemáticas indicadas hará que los mismos trabajadores no prioricen su trabajo, no tengan soluciones creativas presentándose comportamientos contraproducentes para el área, lo que resultará en hábitos laborales negativos y una conducta perjudicial para la organización.

En conclusión, esta investigación tiene como propósito principal determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el desempeño de los trabajadores de seguridad

ciudadana en la Municipalidad Distrital de San Sebastián, Cusco, en el año 2024. A partir de este análisis, se busca identificar las principales deficiencias que afectan a la calidad de vida laboral de estos trabajadores y cómo estas inciden en su desempeño laboral. Los resultados obtenidos permitirán proporcionar información valiosa para proponer alternativas de solución que contribuyan a la mejora del bienestar de los trabajadores y al fortalecimiento de su rendimiento en las tareas asignadas, impactando positivamente en la organización y en la calidad del servicio ofrecido a la ciudadanía.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de vida laboral y el desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre el apoyo directivo y el desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024?

¿Cuál es la relación entre la carga de trabajo y el desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024?

¿Cuál es la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre el apoyo directivo y el desempeño de los trabajadores de

seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024

Determinar la relación entre la carga de trabajo y el desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024

Determinar la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación metodológica

La presente investigación se justifica desde el punto de vista metodológico, porque la investigación proporcionará una oportunidad para estudiar un aspecto fundamental como es la seguridad ciudadana, en relación a la calidad de vida laboral que tienen sus trabajadores y como ésta se relaciona con el desempeño laboral de los mismos, que es cuestionado permanentemente por la población, asimismo los instrumentos aplicados serán de utilidad para establecer estrategias de medición cada vez más pertinentes de estas variables, en especial de la calidad de vida laboral en un contexto particular como el que se vive en el Perú.

1.4.2. Justificación practica

El presente trabajo tiene implicancia práctica dado que al comprenderse mejor manera la relación que se presenta entre la calidad de vida laboral del desempeño de los trabajadores en su contexto laboral, la municipalidad podrá identificar áreas específicas que requieren atención y desarrollo, así como implementar políticas de recursos humanos, programas de bienestar laboral y estrategias y liderazgo que permitan tener una mejora en el desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana municipal.

1.4.3. Justificación social

El presente trabajo tiene implicancia social dado que los pobladores del distrito de San Sebastián, tiene como sus principales demandas la mejora de la seguridad ciudadana, así a partir de la investigación, implementar acciones conducentes a mejorar el bienestar de los trabajadores, tanto en su aspecto físico, emocional y social, lo cual ha de contribuir a un mejor desempeño laboral, y por ende una mejor satisfacción de las demandas de seguridad que tiene la población, en el entendido de que la seguridad ciudadana municipal, se constituye en un apoyo a las tareas que deben realizar las entidades policiales y el Estado general.

1.4.4. Justificación económica

El presente trabajo tiene implicancias económicas significativas, ya que la seguridad ciudadana es un pilar fundamental para el desarrollo económico sostenible en el distrito de San Sebastián. Una fuerza de seguridad ciudadana municipal con una calidad de vida laboral óptima y un buen desempeño contribuye directamente a la estabilidad social y al entorno empresarial, lo que favorece la atracción de inversiones, el crecimiento de los negocios locales y la generación de empleo. Al mejorar las condiciones laborales de los trabajadores de seguridad, se puede lograr una mayor estabilidad en el personal, una reducción de costos asociados a la rotación laboral y una optimización de los recursos destinados a su capacitación. De este modo, una fuerza de seguridad más eficiente y comprometida no solo elevará la percepción de seguridad entre los habitantes, sino que también fortalecerá el desarrollo económico local al crear un ambiente propicio para la actividad comercial y empresarial.

1.5. Delimitación de la investigación

1.5.1. Delimitación espacial

El presente estudio se realizará en la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco

1.5.2. Delimitación temporal

El trabajo de investigación se desarrollará en el periodo 2024.

1.6. Limitaciones de la investigación

La investigación enfrentó algunas limitaciones durante la recolección de datos. En primer lugar, debido a los horarios rotativos de los trabajadores de serenazgo, no todos estuvieron disponibles al mismo tiempo, por lo que las encuestas se realizaron en dos días para abarcar al mayor número posible de participantes. Asimismo, no fue posible entrevistar al alcalde de la Municipalidad Distrital de San Sebastián debido a su agenda ocupada; sin embargo, se obtuvo información relevante a través de otros funcionarios municipales y fuentes documentales.

CAPITULO II

MARCO TEORICO Y CONCEPTUAL

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Lumbreras et al (2022) en su estudio titulado "Influencia de la calidad de vida laboral en el desempeño de los trabajadores en hospitales públicos de México: una perspectiva gerencial", examinan el impacto de la calidad de vida laboral en el desempeño de los trabajadores de hospitales públicos en México, específicamente desde un punto de vista gerencial. Objetivo: Evaluar la correlación entre la calidad de vida laboral y el desempeño organizacional de los empleados en siete hospitales públicos, analizando el impacto de la gestión directiva como mediadora en esta correlación. Procedimientos y técnicas experimentales: Se realizó una encuesta transversal a 866 participantes, a profesionales y directivos que trabajan en hospitales públicos de Tlaxcala y Ciudad de México. La calidad de vida laboral se evaluó utilizando un instrumento confiable, que incluyó 34 indicaciones para desempeño organizacional y un instrumento creado especialmente para la gestión directiva en esta investigación. Conclusión: Se demostró que una adecuada gestión directiva presenta asociación significativa con una mejor calidad de vida laboral, lo que demostró ser una variable mediadora de la calidad de vida laboral y el desarrollo organizacional.

López et al. (2021) realizó la investigación titulada “Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del Instituto Mexicano del Seguro de Social de bienestar en el estado de Chiapas”, con el objetivo de determinar si la calidad de vida laboral es un predictor sustancial del nivel de desempeño laboral auto percibido entre los médicos empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social del Estado de Chiapas, México. Metodología: La investigación empleó una metodología cuantitativa, transversal y predictiva. La población estaba compuesta por 445 médicos. Debido a que se eligieron

médicos empleados del Instituto Mexicano del Seguro Social (IMSS) Bienestar en el estado de Chiapas, el método de muestreo fue no probabilístico por razones de conveniencia. La muestra estuvo compuesta por 169 médicos, que en conjunto representan el 37,97% de la población. Se empleó el método de pasos sucesivos para realizar un análisis de regresión lineal sencillo. Resultados: Se encontró que la variable dependiente nivel de desempeño laboral estaba influenciado por la variable nivel de calidad de vida laboral, que representó el 64,9% de la varianza. En el mismo sentido, se determinó que las variables tienen una influencia lineal positiva y sustancial. Se determinó que la variable calidad de vida laboral era un predictor altamente significativo del desempeño laboral ($\beta = 0,806$). Conclusiones: El estudio determinó que el desempeño laboral de los médicos empleados en el Instituto Mexicano del Seguro Social del Estado de Chiapas está significativamente influenciado por la calidad de su vida laboral. Su desempeño laboral estará influenciado por la medida en que los médicos encuestados mejoren su calidad de vida laboral.

Sánchez (2013) realizó un estudio titulado “Influencia de la calidad de vida laboral en las individuos y organizaciones”, presenta una revisión teórica con el objetivo de identificar antecedentes, perspectivas, aportes empíricos y definiciones sobre la Calidad de Vida Laboral (CVL) y su impacto a nivel individual y organizacional. Como respuesta al alineamiento de los objetivos organizacionales con los requerimientos personales de sus colaboradores, surge el estudio y búsqueda de estrategias para CVL. Esto influye en las perspectivas del CVL desde la organización y desde el trabajador. CVL está conceptualmente restringido por atributos específicos, incluida la estabilidad laboral, las oportunidades de desarrollo y la compensación. Con base en una perspectiva integral y sistémica del contexto, se determina que el CVL es adecuado a las características únicas de la organización.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Herrera y Roca (2023) realizaron el estudio llamado “Relación entre la calidad de vida laboral y desempeño laboral de trabajadores del área de banca de negocios de un banco de Lima metropolitana 2022”, con el objetivo: determinar si existe correlación entre la calidad de vida laboral y el desempeño laboral de los trabajadores del área de banca de empresas de un banco de Lima metropolitana 2022 vida laboral y desempeño laboral de los empleados del departamento de banca empresarial de un banco ubicado en Lima metropolitana. Investigación cuantitativa que emplea un diseño de tipo correlacional, metodología transversal y no experimental. Se utilizó un total de 31 ítems para administrar un cuestionario sobre la calidad de vida laboral y el desempeño laboral a 134 trabajadores, que fueron seleccionados de forma no aleatoria por conveniencia. Resultados: El coeficiente de correlación de Spearman indica una correlación sustancial entre la calidad de vida laboral y el desempeño laboral de los trabajadores, con un valor de 0,392. Conclusión: La calidad de vida laboral y sus dimensiones exhiben una relación estadísticamente significativa con el desempeño laboral, con valores que la ubican en un contexto de baja y media correlación entre las variables mencionadas y sus dimensiones.

Quispe et al (2021) realizaron un estudio denominado “Nivel de calidad de vida laboral en docentes de facultades de educación de universidades públicas de la macro región central”, con el objetivo de la investigación fue examinar los niveles de calidad de vida laboral de los docentes de las facultades de Educación de instituciones estatales de la zona central. Los datos se recopilaron mediante la administración de un cuestionario a un grupo de muestra. El estudio se clasifica en fundamental y descriptivo, utilizando el método científico como enfoque transversal durante todo el proceso de investigación. La población y muestra estuvo compuesta por docentes y docentes de la Universidad Nacional del Centro del Perú, la Universidad Nacional de Huancavelica y la Universidad "Hermilio Valdizán". Estos profesores fueron empleados y designados, y fueron categorizados en consecuencia.

El procesamiento de datos implicó el análisis de los resultados del cuestionario de calidad de vida laboral, el cual se administró mediante la herramienta de formulario Google Workspace. Para el análisis se utilizó estadística descriptiva y estadística inferencial, con ayuda del programa SPSS para interpretar los resultados. A partir de este análisis se determinó que no existen diferencias significativas entre los docentes de las universidades de la macro región central en cuanto a su calidad de vida laboral. Se llegó a esta conclusión porque el valor de chi cuadrado calculado (8,34) fue menor que el valor de chi cuadrado teórico (11,143), lo que resultó en un nivel de significancia de 0,05.

Alejandro et al (2018) realizaron un estudio denominado “La calidad de vida laboral y el apoyo institucional al trabajo en profesionales de entidades públicas y privadas de Lima”, el objetivo de este estudio es examinar la correlación entre la calidad de vida laboral y el apoyo institucional al trabajo. El estudio incluye una muestra de 638 profesionales de organizaciones tanto públicas como privadas que cursan estudios de posgrado o diplomatura en diversas especialidades en una universidad pública y privada. Los investigadores administraron a los participantes el cuestionario de Calidad de Vida en el Trabajo (CVT GOHISALO), desarrollado por González, Hidalgo, Salazar y Preciado (2010) en México. La investigación revela que un número significativo de profesionales están insatisfechos tanto con su calidad de vida laboral como con la asistencia que reciben de sus instituciones. Además, se identificó una fuerte correlación entre estos dos factores. El examen de estas características, junto con ciertos elementos sociodemográficos y organizativos, permitió constatar los puntos de vista divergentes de los grupos a partir de las perspectivas y experiencias laborales de los participantes.

Hurtado (2017) realizó un estudio titulado “Calidad de vida laboral y el desempeño profesional de enfermería que laboran en áreas críticas del Hospital Sergio Bernales 2017”, con la propuesta de investigar la correlación entre la calidad de vida laboral y el desempeño

profesional de enfermeras empleadas en áreas cruciales del hospital Sergio Bernales en el año 2017. El método de estudio utilizado fue un diseño simple, descriptivo, no experimental, transaccional y correlacional. La muestra estuvo compuesta por 90 enfermeras licenciadas que laboran en los departamentos de cuidados críticos del Hospital Nacional Sergio Bernales. Para la investigación, se utilizaron dos herramientas CVL-HP para evaluar la calidad de vida laboral, mientras que se utilizó un cuestionario para examinar el desempeño laboral. Valoración del mismo título que fue redactada y verificada en el Hospital San José de Callao. Hallazgos: El 83,3% de los participantes indicó una calidad de vida "Mala", mientras que el 16,7% informó una calidad de vida "Moderada". Hubo una fuerte correlación (0,702) entre la calidad de vida laboral y el desempeño profesional. Conclusión: Existe una correlación muy sustancial entre la dimensión persona, circunstancias y entorno, organización, bienestar alcanzado a través del trabajo y la variable desempeño profesional.

2.1.3. Antecedentes locales

Galiano (2022) realizó una investigación llamada “calidad de vida laboral de los colaboradores contratados en la dirección regional de agricultura Gobierno Regional del Cusco 2022”, con el objetivo de proporcionar una evaluación detallada del ambiente y las condiciones laborales que viven los empleados en la Dirección Regional de Agricultura, dependiente del Gobierno Regional del Cusco, durante el año 2022. Método: La investigación utilizó un enfoque básico con una metodología cuantitativa, utilizando un diseño no experimental y enfocándose en el análisis descriptivo. La población y muestra de estudio estuvo compuesta por 40 colaboradores reclutados, a quienes se les aplicó una encuesta. La dimensión Compensación Justa y Adecuada obtuvo una puntuación promedio de 2,18, lo que indica insuficiencia. La dimensión Condiciones de Seguridad y Salud en el Trabajo obtuvo una puntuación promedio de 3,02, lo que indica falta de adecuación. La dimensión Utilización y desarrollo de capacidades logró una puntuación promedio de 3,52,

lo que también indica insuficiencia. La dimensión Trabajo y espacio social de la vida alcanzó una calificación promedio de 4,60, lo que indica un alto nivel de adecuación. La dimensión Relevancia social de la vida en el trabajo obtuvo una calificación media de 3,48, lo que indica un nivel de adecuación aceptable. Conclusión: Los trabajadores de la Dirección Regional de Agricultura del Gobierno Regional del Cusco en el año 2022 tienen una baja calidad de vida laboral, como lo demuestra un puntaje promedio de 3.21. En consecuencia, los empleados carecen de circunstancias suficientes de seguridad y protección. Los factores clave a considerar al evaluar un trabajo incluyen el bienestar físico y mental, las posibilidades de avance personal y profesional, la seguridad laboral y el compromiso de la empresa con las causas sociales.

Álvarez (2021) realizó un estudio titulado “Calidad de vida laboral y el desempeño de los trabajadores en el servicio de ginecología del Hospital Regional del Cusco – 2020”, el objetivo de la investigación fue establecer la correlación entre la calidad de vida laboral y el desempeño del personal del servicio de Ginecología del Hospital Regional del Cusco - 2020. La metodología utilizada en este estudio utiliza un enfoque cuantitativo con un diseño correlacional. Es un estudio no experimental realizado de manera transversal. La población estuvo conformada por 30 enfermeras. En cuanto a la variable calidad de vida laboral, el 33% de los trabajadores del servicio de Ginecología se sienten algo contentos, mientras que el 7% se sienten muy satisfechos. En cuanto a la variable desempeño, el 57% de los trabajadores demuestra consistentemente un alto desempeño, pero el 10% nunca ve que su esfuerzo sea reconocido en su puesto de trabajo. Además, al calcular el coeficiente de correlación de Spearman entre la calidad de vida laboral y los indicadores de desempeño, se hizo evidente que existe un vínculo positivo moderado, como lo muestra el valor de r ($r = 0,457$). Los hallazgos indican una correlación positiva moderada y una asociación directa entre la calidad de vida laboral y el desempeño del personal del departamento de Ginecología

del Hospital Regional del Cusco - 2020.

Huaycochea (2016) realizó un estudio titulado “Calidad de vida laboral y su relación con la eficiencia organizacional en hoteles tres estrellas de la ciudad del Cusco – 2014”, con el propósito el investigador realizó un estudio en el que participaron 72 empleados que laboran en hoteles de 3 estrellas de la Ciudad del Cusco. Los datos se recogieron mediante un método de encuesta, concretamente un cuestionario que consta de 18 preguntas. Los trabajadores dieron sus respuestas de forma anónima y sin restricciones. Los datos recolectados fueron analizados mediante técnicas estadísticas descriptivas, como gráficos de barras y tablas, utilizando el programa estadístico SPSS. Con base en las respuestas del cuestionario, se valida la hipótesis mediante el uso del Coeficiente de Correlación paramétrico (R de Pearson), que tiene un valor positivo de 0,046. El cálculo del estadístico de prueba arrojó un valor t que excedió el valor t crítico de la tabla t con 87 grados de libertad (n-2). Se aprueba la Hipótesis Alterna que indica que utilizar una guía de apoyo a la Calidad de vida laboral resultaría en una mejora de la Eficiencia Organizacional en los hoteles tres estrellas de la Ciudad del Cusco - 2014.

2.2. Bases legales

En el desarrollo de la presente investigación, se debe considerar el marco normativo que regula tanto la organización y competencias de las municipalidades como las condiciones laborales de los trabajadores de serenazgo. A continuación, se detallan las leyes y normativas más relevantes:

2.2.1. Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972

Esta ley establece las funciones y competencias de las municipalidades en el Perú. En su artículo 73, señala que una de las principales responsabilidades de las municipalidades es garantizar la seguridad ciudadana, lo que incluye la organización y gestión del cuerpo de serenazgo. Asimismo, regula el uso de recursos para dotar al personal de los medios

necesarios para el cumplimiento de sus funciones.

2.2.2. Ley del Servicio de Serenazgo Municipal N° 31297

Regula de manera específica las funciones, competencias y régimen laboral de los serenos municipales. La ley dispone que los serenos tienen la obligación de cooperar con la Policía Nacional del Perú en la preservación del orden público y la seguridad ciudadana. Además, resalta la importancia de la capacitación permanente y el equipamiento adecuado de los serenos.

2.2.3. Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo N° 29783

Esta ley tiene como objetivo garantizar condiciones seguras y saludables en el entorno laboral, minimizando los riesgos para la salud física y mental de los trabajadores. Para el caso de los serenos, quienes están expuestos a situaciones de riesgo por la naturaleza de sus funciones, es indispensable que las municipalidades implementen medidas de protección y seguridad adecuadas. Esto incluye dotarlos de equipos de protección personal (EPP) y asegurar que cuenten con instalaciones seguras, además de promover una cultura de prevención de accidentes y enfermedades ocupacionales.

2.2.4. Decreto Legislativo N° 728 Ley de Productividad y Competitividad Laboral

Regula los derechos y obligaciones de los trabajadores en el sector público y privado. Muchos trabajadores de serenazgo están contratados bajo regímenes de contratación flexibles, como el régimen CAS, debido a la falta de presupuesto para contratarlos bajo el Decreto Legislativo N° 728. Esto genera una situación de inestabilidad laboral, que incide directamente en su motivación y desempeño.

2.3. Bases teóricas

2.3.1. Gestión del talento humano

La gestión del talento humano se define como el conjunto de prácticas estratégicas que buscan atraer, desarrollar, motivar y retener a los empleados con el objetivo de

maximizar su rendimiento y su contribución al éxito organizacional (Chiavenato, 2021). Asimismo, para Alles (2019), implica un enfoque sistemático que coordina las competencias de los trabajadores con las metas de la empresa, promoviendo un ambiente de desarrollo continuo. Los componentes principales de la gestión del talento humano incluyen la planificación del talento, el reclutamiento y la selección, la capacitación y desarrollo, la gestión del desempeño, la compensación y los beneficios, y las relaciones laborales (Alles, 2019). Estos componentes permiten una alineación eficaz entre los objetivos empresariales y las capacidades individuales, garantizando que los empleados cuenten con las herramientas necesarias para su desempeño. La importancia de la gestión del talento humano se manifiesta en la mejora del desempeño del trabajador, ya que una gestión adecuada permite potenciar sus habilidades, reducir el estrés y aumentar la motivación (Chiavenato, 2020). De igual forma, una gestión efectiva contribuye a la calidad de vida laboral, promoviendo un entorno donde se prioriza el bienestar, la conciliación laboral-personal y la satisfacción de los empleados, lo cual impacta positivamente en su productividad y en la retención del talento (Chiavenato, 2020). Por lo tanto, una gestión del talento humano eficiente es clave para el éxito organizacional y el bienestar de los trabajadores.

2.3.2. Teoría del comportamiento organizacional

El comportamiento organizacional se refiere al estudio de cómo los individuos, grupos y estructuras dentro de una organización impactan en su eficiencia y eficacia. Según Molina y Arteaga (2016), este campo de estudio puede analizarse en tres niveles: el jerárquico, que aborda la relación entre la gerencia y los trabajadores; el relacional, que se enfoca en las interacciones entre los trabajadores y la gerencia; y el social, que examina cómo la empresa, incluyendo a todos sus miembros, se proyecta hacia la sociedad. Estos niveles permiten comprender las dinámicas internas y externas de la organización y cómo influyen en su desempeño global.

El comportamiento organizacional también puede definirse como la conducta que adoptan individuos, grupos o estructuras dentro de una organización, y que incide directamente en su capacidad para alcanzar la eficiencia y eficacia institucional. Esta disciplina integra aspectos relacionados con la motivación, el liderazgo, el clima organizacional, y las interacciones interpersonales, elementos esenciales para el desarrollo de una organización saludable y productiva. Un enfoque adecuado del comportamiento organizacional facilita que las empresas enfrenten de manera eficaz los retos que surgen en un entorno cambiante, como lo son la evolución de los valores o la escasez de recursos, según Aguilar et al. (2023).

Para mejorar los niveles de eficacia y eficiencia, las organizaciones deben promover un comportamiento organizacional que integre la cultura, el clima laboral, los procesos clave y la estructura organizacional. Esta integración permite que la organización mantenga un enfoque integral que, a su vez, incide en la optimización de los recursos y en el bienestar de los trabajadores. La teoría del comportamiento organizacional, tal como lo plantea Chiavenato (2021), establece que el éxito de las organizaciones radica en su capacidad para alinear el comportamiento de sus miembros con sus objetivos estratégicos, lo que les permite ser más competitivas y sostenibles a largo plazo.

2.3.3. Teoría de las condiciones del trabajo

La condición de trabajo está vinculada con el estado del entorno laboral. Los daños a la salud ocasionados por los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales son el resultado de la existencia de unas condiciones de trabajo que implican la exposición a factores de riesgo en el lugar donde se realizan las labores y de una deficiente o inadecuada organización del trabajo (OIT, 2014)

En este contexto, las condiciones de trabajo son concebidas como el conjunto de circunstancias y características materiales, ecológicas, económicas, políticas,

organizacionales, entre otras, a través de las cuales se efectúan las relaciones laborales. Estudios han puesto de manifiesto que la configuración de este escenario repercute no solo en la calidad misma del trabajo, sino también en el bienestar, la salud, la seguridad y la motivación del empleado. (Blanch et al., 2010)

Las condiciones de trabajo se refieren a las características que involucra su realización e integran los siguientes aspectos: ingreso (adecuación de acuerdo a los gastos, forma de pago), tiempo (tipo de jornada, horario de trabajo, descansos), prestaciones (vacaciones, aguinaldo, utilidades, transporte, servicios médicos, uniforme), capacitación (para desempeñar el puesto, situaciones de riesgo, otras áreas), oportunidades de desarrollo (de ascenso o para continuar los estudios), seguridad y limpieza (equipamiento requerido, limpieza y ordenamiento del área de trabajo), bienestar (instalaciones sanitarias, suministro de agua potable, custodia de bienes, lugar de descanso, comedor), incentivos (en efectivo o motivacionales) y carga de trabajo. (Castro et al., 2009)

2.3.4. Calidad de vida laboral

La calidad de vida laboral o calidad de vida en el trabajo, es un concepto que se gesta en el decenio entre 1970 y 1980, como una respuesta a la necesidad de humanizar los entornos laborales, teniendo atención especial en el cuidado del desarrollo del recurso humano y la mejora de la calidad de vida, de esta manera se originan movimiento de calidad de vida laboral y calidad del empleo (Patlán, 2017).

De acuerdo con Casas et al. (2002) el concepto de calidad de vida en el trabajo es un concepto multidimensional está vinculado con diferentes aspectos del trabajo, que son relevantes al mismo, como son la satisfacción, el rendimiento laboral y la motivación, siendo dicho concepto producto de un proceso dinámico y continuo en el que la actividad laboral se organiza de manera subjetiva y objetiva en aspectos operativos relacionales a fin de contribuir al más completo desarrollo del ser humano.

Segurado y Agullo (2002) afirman que las definiciones acerca de la calidad de vida en el trabajo, pueden ser clasificadas en tres grandes grupos, siendo el primero de estos las que encierran las definiciones clásicas, las cuales enfocan al trabajador, valorando al empleado respecto de su medio laboral, y en el que la satisfacción laboral es el componente predominante, la motivación por el trabajo y la satisfacción de las necesidades personales o de la vida privada.

Un segundo grupo de definiciones están enfocadas en la organización, y contemplan un conjunto de factores relacionados con los procesos y los cambios en la dinámica organizacional, que afecta al trabajador y originan la eficacia organizacional, así como la participación del trabajador en la toma de decisiones, de esta manera el bienestar del trabajador se vincula con la productividad y la satisfacción laboral en relación al cumplimiento de metas laborales, asimismo el tercer grupo de definiciones más recientes identifican la calidad de vida laboral con la satisfacción que el empleo genera en el trabajador, teniendo que ver también con las formas más recientes de gestionar el recurso potencial humano que ponen al mismo como una prioridad para lograr la calidad de productos y servicios que ofrecen las organizaciones (Segurado y Agullo, 2002).

De acuerdo con Patlán (2017) la calidad de vida en el trabajo es la percepción subjetiva que tiene el trabajador respecto de las oportunidades que la organización le brinda para satisfacer sus necesidades, sean estas personales, profesionales, laborales, sociales o económicas, en un entorno laboral que le permite un desarrollo pleno, preservando su salud y manteniendo un equilibrio entre la vida personal y familiar.

La calidad de vida laboral es también una combinación de estrategias y procedimientos, así como de ambientes relacionados con un lugar de trabajo en el que de manera conjunta se mejoran y mantienen a los trabajadores satisfechos, con el objetivo de mejorar el trabajo realizado en una organización (Horst et al., 2014).

La calidad de vida de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2002) se entiende como la percepción que un individuo tiene respecto de su posición en la vida, en un contexto valorativo y cultural, con respecto a sus metas, expectativas y preocupaciones.

2.3.5. Modelos teóricos de calidad de vida laboral

Es importante recordar que la calidad de vida laboral o calidad de vida en el trabajo asume diferentes modelos, siendo dichos modelos instrumentos de representación de una realidad, que se realizan con el propósito de describir y analizar un fenómeno así en el caso de la calidad de vida en el trabajo, dichos modelos buscan establecer los componentes implicados en la calidad de vida laboral y la interacción de los factores que en ella están envueltos (Zúñiga, 2012).

De acuerdo con Patlán (2017) existen diferentes modelos los cuales plantean diferentes nociones como la aristotélica que pone como centro la felicidad del trabajador, así como el modelo de transferencia, con la teoría motivacional del enfoque sistémico, continuación abordaremos brevemente los modelos más destacados:

2.3.5.1. Modelo de Walton

Walton (1973) citado en Caetano y Pereira (2019) plantea que la calidad de vida laboral ha sido usada para describir a los valores ambientales y humanos que habían sido desatendidos por las industrias debido al avance tecnológico, por otro lado, Patlán (2007) menciona que la consideración por la multidimensionalidad reconoce que la salud humana se constituye a partir de ese conjunto formado por aspectos objetivos y subjetivos de la propia vida, recalca que los aspectos objetivos son reconocidos a partir de factores impuestos que estructuran objetivamente la vida humana, mientras que los aspectos subjetivos, son las percepciones y visiones de bienestar percibidas por el trabajador.

El modelo de Walton (1973) como se citó en Patlán (2007) propone que una mejor calidad de vida, está basada en compensaciones equitativas, condiciones de trabajo

saludables y seguras, oportunidades de desarrollo y aplicación de capacidades, así como oportunidades de crecimiento para el trabajador.

2.3.5.2. Modelo de Nadler y Lawler

El modelo de Nadler y Lawler (1983) citado por Patlán (2017) plantean un modelo de calidad de vida del trabajo basada en una adecuada metodología laboral, la misma que desde la administración y organización está dirigida al logro de la satisfacción y bienestar de los individuos, lo cual ha de contribuir a la mejora de la efectividad organizacional, con una participación activa de los trabajadores en la organización y en la toma de decisiones, modelo que se compone de cuatro elementos que en conjunto determinan la calidad de vida en el trabajo, siendo los mismos la participación en la toma de decisiones, la capacidad de reestructuración organizacional, la innovación y el ambiente de trabajo.

2.3.5.3. Modelo de Lares

El modelo de Lares (1998) citado por Murillo et al. (2014) propone un modelo de calidad de vida de trabajo el mismo que integran diferentes dimensiones de carácter económico, sociológico, ambiental y psicológico en las cuales se pretende evaluar la calidad de vida de trabajo y proponer la manera como ésta afecta el bienestar social individual de los trabajadores, de esta manera se pone de relevancia una serie de indicadores sociales de manera subjetiva y objetiva, los mismos que reflejan los sentimientos experimentados por los trabajadores en el desempeño de su trabajo y en su vida laboral.

2.3.5.4. Modelo de la transferencia

El modelo de la transferencia (efecto de desbordamiento), como indican Loscocco y Rochelle (1991) como se citó en Martel y Dupuis (2006) es un modelo que plantea el hecho de que la satisfacción laboral termina afectando a otras áreas de la vida y viceversa, de esta manera plantean que existe una correlación positiva entre el trabajo y las áreas de la vida fuera del trabajo, así existen ciertas esferas de la vida laboral que afectan a la vida familiar,

personal y también a las relaciones sociales, sin embargo el modelo de transferencia no se aplica todos los tipos de trabajo, más bien se adapta más a los trabajos con características extremas, como son aquellos trabajos de soledad prolongada, condiciones físicas opresivas, que le afectan de una manera directa o indirecta al trabajador, a su contexto y entorno familiar.

2.3.6. Factores de la calidad de vida laboral

2.3.6.1. Factores intrínsecos o psicológicos

La perspectiva de los factores intrínsecos o psicológicos de la calidad de vida laboral se centran más en el individuo y su bienestar. Este enfoque desarrolla un microanálisis de los elementos puntuales que constituyen las distintas situaciones de trabajo, analizando la experiencia personal del empleado en su entorno laboral. Segurado y Agulló (2002) explican que esta perspectiva pone un énfasis especial en la satisfacción, la salud y el bienestar de los trabajadores, anteponiendo sus intereses individuales a los de la organización. El objetivo principal es garantizar que el entorno laboral sea propicio para el desarrollo personal y el bienestar psicológico.

2.3.6.2. Factores extrínsecos o entorno

La perspectiva de los factores extrínsecos o del entorno en la calidad de vida laboral se centra en el análisis de la organización como un sistema. Este enfoque tiene como meta mejorar la calidad de vida de los trabajadores mediante el logro de los intereses organizacionales, llevando a cabo un análisis a nivel macro, que abarca los diferentes subsistemas que componen la organización. Segurado y Agulló (2002) destacan que esta perspectiva subordina la satisfacción individual de los empleados a la consecución de la productividad y eficacia organizacional. Solo cuando estos objetivos organizacionales se alcanzan, es posible satisfacer las necesidades y demandas de cada trabajador.

2.3.7. Salud ocupacional y calidad de vida laboral

La salud ocupacional es definida por la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2007) y la Organización Internacional del Trabajo (2014) como una vertiente de la salud pública, que tiene por propósito mantener el máximo estado físico, social y mental de los trabajadores en todos los puestos de labor, protegiéndolos de los accidentes de trabajo y de las enfermedades asociadas a su profesión, buscando de esta manera preservar la salud mediante el reconocimiento, control y evaluación de las causas del medio ambiente que originan las enfermedades en los ambientes laborales.

La salud ocupacional, hace referencia al completo estado de bienestar físico, mental y social en relación al contexto laboral y al trabajo en sí mismo, y no la ausencia de enfermedad o dolencia de origen laboral, buscando la mejora de la calidad de vida laboral, promoviendo y protegiendo la seguridad, salud y bienestar de los trabajadores (Valero, 2017).

La salud ocupacional, se convierte de esta manera en un enfoque que va más allá de los modelos biomédicos, los mismos que se han centrado tradicionalmente los factores de riesgo y las prácticas organizacionales, que tienden a desatender factores ambientales, sociales e institucionales y psicológicos asociados al trabajo (Peckham et al., 2017). De esta manera se busca tomar en cuenta cambios en el entorno de trabajo y la organización, como por ejemplo jornadas extensas de trabajo, exigencias que superaran las capacidades emocionales y cognitivas del trabajador, condiciones de contrato injustas, entre otras, las cuales rebasan la postura de los modelos tradicionales, asimismo la salud ocupacional tome en cuenta la influencia de factores psicosociales y organizacionales que podrían poner en desequilibrio la salud de los trabajadores (Patlán, 2017).

2.3.8. Dimensiones de la Calidad de vida laboral

El concepto de calidad de vida laboral es reconocido como un concepto multidimensional que incluye diferentes dimensiones como indica Bagtasos (2011) así

Huang et al. (2007) proponen como dimensiones el balance familia trabajo, autonomía, nivel de habilidad, capacidad de cambio, seguridad en el trabajo y estrés laboral administración y supervisión laboral, seguridad en el trabajo y satisfacción con el trabajo.

Por su parte Padala y Suryanarayana (2010) proponen dividir las dimensiones de la calidad de vida laboral en dimensiones clásicas y contemporáneas, así las dimensiones clásicas incluyen condiciones físicas del trabajo, factores laborales, asistencia laboral y factores financieros, mientras que las dimensiones contemporáneas incluyen negociaciones colectivas seguridad industrial y de salud, círculos de calidad, balance en la vida del trabajador así como la participación en el trabajo y la administración.

De acuerdo con Fernández et al. (2008) el modelo subyacente adoptado por el cuestionario CVP 35, involucra tres dimensiones como son: el apoyo directivo, la carga de trabajo y la motivación intrínseca.

2.3.8.1. Apoyo directivo

En cuanto al apoyo directivo el mismo hace referencia al apoyo recibido por personas que ocupan puestos superiores dentro de la organización, involucra también el soporte emocional que los directivos brinden a las personas que trabajan en su organización, tiene que ver con la posibilidad de expresar lo que se necesita es eficiente, la satisfacción con la remuneración, el reconocimiento al esfuerzo y la oportunidad para el desarrollo laboral en el que se pueda recibir información acerca de los resultados del trabajo, de la autonomía con que se pueda laborar, la variedad del trabajo y la posibilidad de ser creativo entre otros aspectos (Puello et al. 2014).

La dimensión de apoyo directivo en la calidad de vida laboral está conformada por varios indicadores clave que influyen directamente en el bienestar y desempeño de los empleados.

- **Satisfacción con la remuneración y los incentivos:** Mide el grado de conformidad de los trabajadores con el salario y los beneficios adicionales que reciben. Un salario competitivo y adecuado genera mayor satisfacción y motivación laboral.
- **Posibilidad de crecimiento y reconocimiento laboral:** Se refiere a las oportunidades que los empleados perciben para avanzar profesionalmente y al reconocimiento que reciben por su esfuerzo y logros. Un entorno que favorece el desarrollo profesional fortalece el compromiso de los trabajadores (Puello et al. 2014).
- **Apoyo de sus superiores y compañeros en su trabajo:** Evalúa el respaldo y la colaboración que el empleado percibe de parte de sus jefes y colegas, lo cual mejora el clima laboral y reduce el estrés. (Puello et al. 2014).
- **La autonomía en el trabajo:** Es otro indicador importante, ya que mide la libertad que los empleados tienen para tomar decisiones y gestionar sus tareas. Mayor autonomía está relacionada con una mayor satisfacción laboral.
- **Consideración en la toma de decisiones:** Refleja el grado en que los empleados sienten que sus opiniones son valoradas en la organización, promoviendo un sentido de pertenencia y mayor compromiso (Puello et al. 2014).

2.3.8.2. Carga de trabajo

Las cargas o demandas en el trabajo recogen la percepción que tiene el trabajador respecto de las demandas del puesto de trabajo, las mismas que incluyen la cantidad de trabajo, el agobio las prisas que la misma demanda, la presión y el estrés que se recibe por parte del trabajo para mantener la calidad del servicio producto asimismo tiene que ver con los conflictos que se presentan con otros trabajadores, el conflicto que genera con la familia y la incomodidad física que se presenten el trabajo también recoge la carga de responsabilidad, las interrupciones en el trabajo, entre otros aspectos (Fernández et al., 2008).

La dimensión carga de trabajo en la calidad de vida laboral está compuesta por varios indicadores que evalúan el impacto de las responsabilidades laborales sobre el bienestar del empleado.

- **Cantidad de trabajo:** Mide el volumen de tareas que el trabajador debe cumplir en un tiempo determinado. Una carga excesiva puede llevar a la sobrecarga y al agotamiento físico y mental. (Fernández et al., 2008).
- **Presión y estrés laboral:** Se refiere a la tensión que experimenta el empleado debido a las exigencias de su puesto, como cumplir plazos ajustados o mantener altos estándares de desempeño. El estrés laboral crónico puede afectar la salud y el bienestar de los empleados, disminuyendo su productividad.
- **Conflictos e interrupciones laborales:** Analiza la frecuencia de interrupciones no deseadas y las disputas en el entorno de trabajo, las cuales interfieren en el flujo de las tareas y generan frustración. (Fernández et al., 2008).
- **Conflicto familia-trabajo:** Evalúa cómo las demandas del trabajo interfieren en la vida personal y familiar del empleado. Un desequilibrio entre estos ámbitos puede generar insatisfacción y estrés.
- **Implicancias laborales en la vida y la salud:** Mide el impacto que las condiciones laborales tienen sobre la salud física y mental del empleado, y sobre su calidad de vida en general. Este indicador es fundamental para evaluar el bienestar integral del trabajador (Fernández et al., 2008).

2.3.8.3. Motivación intrínseca en el trabajo

La motivación intrínseca en el ámbito profesional se refiere a la necesidad inherente y personal que experimenta un individuo en el desempeño de sus funciones laborales, derivada de la gratificación y satisfacción que obtiene del propio desempeño. Varios componentes del carácter de la vida laboral tienen el potencial de influir en la motivación

intrínseca de los empleados. La oportunidad para que los empleados avancen en sus carreras y progresen dentro de la organización es uno de esos elementos que tiene el potencial de mejorar en gran medida la motivación intrínseca. Un aumento en la provisión de oportunidades para que los empleados adquieran nuevas habilidades, asuma responsabilidades adicionales y progresen profesionalmente se correlaciona positivamente con su nivel de dedicación y entusiasmo hacia su trabajo (Fernández et al., 2008).

La transmisión de empatía y apoyo por parte de los familiares puede ejercer un impacto significativo en la motivación intrínseca de los empleados. Los empleados que perciben que sus familiares los alientan y apoyan están más motivados y empoderados y, como resultado, son más propensos a lograr resultados sobresalientes en sus actividades profesionales. La formación y el desarrollo profesional desempeñan un papel crucial a la hora de fomentar la motivación intrínseca entre los empleados. Garantizar que los empleados reciban suficiente capacitación para mejorar sus habilidades y competencias en el desempeño de sus responsabilidades los inspira a desempeñarse en niveles más altos de desempeño laboral al reforzar su confianza y sentido de competencia (Hellriegel & Slocum, 2011).

Garantizar que el perfil laboral de un individuo se alinee con sus intereses, talentos y creencias personales es de suma importancia. Los empleados que participan en tareas que tienen importancia personal y brindan gratificación tienden a exhibir mayores grados de motivación intrínseca hacia su trabajo. El compromiso en el lugar de trabajo, que se distingue por una profunda conexión psicológica y emocional con la ocupación y la organización, sirve como un indicador importante de la motivación intrínseca. Los mayores niveles de compromiso de los empleados dan como resultado una mayor motivación, lo que impulsa a las personas a superar los desafíos y lograr los objetivos organizacionales (Hellriegel & Slocum, 2011).

La dimensión motivación intrínseca en la calidad de vida laboral está compuesta por indicadores que reflejan el nivel de impulso interno y satisfacción personal que los empleados encuentran en su trabajo.

- **Disposición de mejora en el trabajo:** Se refiere al deseo del empleado de superarse constantemente y mejorar sus habilidades para cumplir con las tareas de manera más eficiente y efectiva. Este factor es clave para el crecimiento profesional y personal dentro de la organización (Fernández et al., 2008).
- **Apoyo familiar:** Mide el respaldo que los empleados reciben de sus familias en relación con su trabajo. Un apoyo sólido en el ámbito familiar fomenta una mayor estabilidad emocional, lo cual se traduce en una mayor disposición y motivación en el entorno laboral.
- **Capacitación para el desarrollo de tareas:** Evalúa las oportunidades que el trabajador tiene para acceder a formación continua que le permita mejorar sus competencias y desempeñar su trabajo de manera óptima. Este aspecto es crucial para el desarrollo profesional y la satisfacción laboral (Hellriegel & Slocum, 2011).
- **Adecuación de perfil laboral:** Analiza si las habilidades y competencias del empleado están alineadas con las exigencias de su puesto. Una adecuada correspondencia entre perfil y tarea incrementa la motivación.
- **Compromiso laboral:** Mide el grado de identificación del empleado con la organización y su dedicación a cumplir con los objetivos institucionales. Un alto compromiso laboral es esencial para mantener un entorno productivo y satisfactorio (Hellriegel & Slocum, 2011).

2.3.9. Importancia de la calidad de vida laboral

El ambiente laboral no es un ambiente, que se encuentre aislado de la sociedad, todo lo contrario, forman parte del entorno en el que se desarrollan las capacidades e intereses de

las personas, es así que las empresas, deben de tener como propósito el logro del crecimiento de las capacidades individuales de sus trabajadores, ofreciéndoles oportunidades de desarrollo y de seguridad en el trabajo (Sirgy y Lee, 2015).

Las empresas que desarrollan una adecuada calidad de vida en el trabajo, presentan la ventaja competitiva en el mercado, primeramente, por el rendimiento que sus trabajadores desarrollan en la misma, y en segundo lugar por la imagen corporativa que esta proyecta la sociedad, en la que uno de los activos más valiosos para la organización se constituyen precisamente sus trabajadores (Lastra et al., 2019)

La calidad de vida laboral, resulta siendo provechosa para la organización o empresa, pues, es más factible el desarrollo de las habilidades y capacidades de sus trabajadores, al mismo tiempo que se incrementa la motivación de los mismos por hacer frente a los retos y situaciones que requieren, autonomía, innovación y toma de decisiones que hagan posible el logro de las metas de la organización, con trabajadores que presentan un compromiso laboral más acentuado e incluso con trabajadores que presentan un nivel de Engagement alto (Ibarra et al., 2021).

2.3.10. Desempeño laboral

El desempeño laboral se refiere al nivel de eficacia con el que los empleados desempeñan sus funciones dentro de una organización. Abarca el grado en que los trabajadores se esfuerzan en realizar sus tareas, alinear sus acciones con los objetivos de la organización y cumplir con sus responsabilidades tal como se describen en su rol dentro de la empresa. En última instancia, esto contribuye al éxito general de la organización y también sirve a los propios intereses del individuo (Bohlander, Snell, S y Morris, 2017).

Según Palmar y Valero (2014), el desempeño laboral se refiere al progreso que logran los individuos en el cumplimiento de sus tareas diarias dentro de una organización. Este progreso debe alinearse con las demandas y requisitos de la empresa, asegurando la

eficiencia, eficacia y el logro de los objetivos asignados, contribuyendo en última instancia al éxito de la organización.

Según Pérez (2009), el desempeño laboral se refiere a las actividades o comportamientos observables de los empleados que son significativos para el logro de los objetivos de la empresa. Estas acciones podrán cuantificarse en función de las capacidades de cada persona y su grado de contribución a la organización. El desempeño laboral está determinado por los pensamientos y emociones de un individuo, que a su vez afectan su comportamiento, logro de objetivos y capacidad para demostrar dedicación.

2.3.11. Teorías del desempeño laboral

2.3.11.1. Teorías del desempeño adaptativo

La idea del rendimiento adaptativo ha ganado importancia en el contexto de entornos laborales dinámicos y en constante evolución, enfatizando la creciente relevancia de las personas que pueden adaptarse al cambio (Campbell et al., 1993, como se cita en Gabini, 2018). Diversos autores utilizan términos como "flexibilidad laboral" o "capacidad de incorporar nuevas experiencias de aprendizaje" para describir la adaptabilidad.

Pulakos et al. (2000) desarrollaron una taxonomía del desempeño adaptable basada en una exhaustiva revisión de la literatura y análisis de componentes. Esta taxonomía consta de ocho dimensiones clave: manejar emergencias o situaciones de crisis; manejar el estrés laboral; encontrar soluciones creativas a problemas; lidiar con situaciones laborales inciertas e impredecibles; aprender tareas, tecnologías y procedimientos laborales; demostrar adaptabilidad interpersonal; demostrar adaptabilidad cultural; y demostrar adaptabilidad física.

2.3.11.2. Teorías de las expectativas

La Teoría de las Expectativas, formulada por Vroom en 1964, se enfoca en cómo las percepciones subjetivas de los empleados influyen en su rendimiento laboral. Este modelo

teórico postula que los trabajadores están más motivados a esforzarse en su trabajo cuando creen que sus acciones producirán los resultados deseados. En el ámbito del desempeño, esta teoría sugiere que el esfuerzo del empleado está determinado por la expectativa de que dicho esfuerzo llevará a un desempeño exitoso, el cual será recompensado de manera adecuada (Robbins y Judge, 2022)

Vroom (1964) identifica tres elementos clave en este proceso. El primero es la expectativa, que se refiere a la creencia del empleado de que su esfuerzo conducirá a un desempeño efectivo (Escobedo, 2020). En términos laborales, Robbins y Judge (2022) señalan que los empleados tienden a comprometerse más cuando consideran que su esfuerzo está directamente vinculado con la consecución de un resultado óptimo.

El segundo elemento es la valencia, que se refiere a la importancia que el trabajador otorga a las recompensas recibidas por su desempeño. Esta dimensión implica que los empleados se sienten más motivados cuando las recompensas, ya sean de índole económica, personal o profesional, tienen un valor significativo para ellos y que los colaboradores que perciben un entorno laboral digno y saludable manifiestan una mayor satisfacción y disposición para mejorar su rendimiento (Escobedo y Quiñones, 2022).

Finalmente, el tercer componente de la teoría es la instrumentalidad, que se refiere a la percepción del trabajador sobre la relación entre su desempeño y las recompensas obtenidas. En el contexto laboral, esta percepción implica que el empleado espera que un buen desempeño sea debidamente recompensado, ya sea a través de incentivos, reconocimiento o algún tipo de gratificación, así, el reconocimiento social y económico es un factor fundamental para la satisfacción laboral y, por ende, para el buen desempeño (Escobedo y Quiñones, 2022).

En síntesis, la Teoría de las Expectativas propone que el rendimiento laboral está influido por la creencia del empleado en su capacidad para cumplir con las expectativas del

trabajo, por su percepción de que dicho desempeño será recompensado y por la importancia que otorga a estas recompensas. De este modo, los trabajadores ajustan su comportamiento para alcanzar resultados que consideran valiosos y alineados con sus metas personales y profesionales, destacando el papel crucial de las expectativas individuales en la motivación y el rendimiento dentro del ámbito laboral.

2.3.11.3. Teorías de la autoeficacia

La teoría de la autoeficacia, desarrollada por Bandura (1977) citado por Márquez (2020), tiene implicaciones clave en el desempeño laboral, ya que se refiere a la creencia que los individuos tienen sobre su capacidad para llevar a cabo acciones exitosas en situaciones específicas. Esta creencia influye en la motivación, el esfuerzo y la persistencia de los trabajadores al enfrentarse a desafíos en su entorno laboral. En el contexto laboral, la autoeficacia está relacionada directamente con la satisfacción laboral, como lo señala Cangahuala (2021), quien destaca que la autoeficacia laboral media entre el burnout y el Engagement, lo que permite a los trabajadores resistir mejor el estrés y experimentar menor agotamiento emocional. Asimismo, los trabajadores con mayor autoeficacia muestran mayor compromiso con la organización, lo que se traduce en una mejora de su bienestar y rendimiento.

Las fuentes de la autoeficacia, como los logros pasados, la experiencia vicaria, la persuasión verbal y el estado emocional y fisiológico del individuo, influyen en cómo los empleados afrontan las tareas laborales (Márquez, 2020). Por ejemplo, aquellos que han tenido éxito en el pasado son más propensos a creer en su capacidad para enfrentar nuevos desafíos. Además, como indican estudios previos, la autoeficacia alta fomenta la innovación, el compromiso organizacional y la productividad (Cangahuala, 2021). En resumen, la autoeficacia es un determinante crucial del éxito en el entorno laboral, no solo por su impacto en el rendimiento, sino también por su relación con la satisfacción laboral, que en última

instancia mejora el bienestar general de los trabajadores.

2.3.11.4. Teoría de los recursos y demandas laborales

La Teoría de los Recursos y Demandas Laborales (DRL), desarrollada por Bakker y Demerouti (2017), propone un marco integral para entender cómo las demandas y los recursos laborales influyen en el bienestar y el desempeño de los empleados. Las demandas laborales, como la alta carga de trabajo o los conflictos interpersonales, requieren esfuerzo sostenido y pueden llevar al agotamiento físico y emocional, afectando negativamente el desempeño. En contraste, los recursos laborales, como el apoyo social, la retroalimentación y las oportunidades de desarrollo, fomentan la motivación y el compromiso laboral (Bakker et al., 2023).

La teoría DRL identifica dos procesos clave. El primero es el proceso de deterioro de la salud, en el que las demandas laborales excesivas agotan los recursos personales y causan estrés y burnout. El segundo es el proceso motivacional, donde los recursos laborales potencian el engagement, incrementando la creatividad y el rendimiento de los trabajadores (Bakker & Demerouti, 2017). Además, los recursos personales como la autoeficacia y el optimismo también juegan un papel crucial, ayudando a los empleados a manejar las demandas y optimizar su entorno laboral mediante estrategias como el job crafting (Xanthopoulou et al., 2009).

El enfoque multinivel de la teoría DRL amplía esta visión al considerar que tanto las demandas como los recursos operan en distintos niveles: individual, grupal y organizacional. Por ejemplo, a nivel organizacional, el clima de apoyo y la coordinación efectiva pueden amplificar los efectos positivos de los recursos laborales, mejorando el desempeño general (Bakker et al., 2020).

2.3.12. Tipos de Desempeño

En la década reciente, se ha deducido que existen tres ámbitos o tipos de desempeño

para cualquier organización y para cualquier trabajo: el desempeño referido a tarea, el desempeño contextual y las conductas contra productivas (Gorriti, 2007).

2.3.12.1. Desempeño de tareas

Borman y Motowidlo (1993), citados por (Gorriti, 2007), categorizaron el desempeño en dos componentes distintos: desempeño de tareas y desempeño contextual. El desempeño de tareas se refiere al grado de eficacia con el que los individuos llevan a cabo operaciones que contribuyen al núcleo técnico de la organización.

El desempeño de tareas a diferencia del contextual, es específico del trabajo. El desempeño de la tarea está determinado principalmente por la capacidad de cada uno, El desempeño de la tarea se refiere a comportamientos que se esperan como parte de la descripción del trabajo (Gorriti, 2007).

2.3.12.2. Desempeño Contextual

El desempeño contextual se refiere al desempeño que no es explícitamente necesario para el trabajo, sino que contribuye al entorno psicológico de la empresa. Algunos investigadores han propuesto que el desempeño contextual se puede dividir en dos aspectos: facilitación interpersonal y devoción laboral. La facilitación interpersonal se refiere al acto de participar en comportamientos cooperativos, considerados y útiles que ayudan a los colegas a realizar sus tareas de manera efectiva (Gorriti, 2007). La devoción laboral por otro lado, implica demostrar autodisciplina y motivación a través de actos como esfuerzo, toma de iniciativa y cumplimiento de las regulaciones para apoyar los objetivos de la empresa. La eficacia está influenciada por el desempeño contextual y los factores relacionados con el desempeño, incluida la conducta cívica organizacional, el comportamiento organizacional prosocial y el desempeño de roles complementarios. En el caso del desempeño contextual a diferencia del desempeño de tareas, es comparable en la mayoría de los trabajos, el desempeño contextual está influenciado principalmente por la motivación y la personalidad.

el desempeño contextual se refiere a comportamientos que van más allá de los requisitos del trabajo y que generalmente no son reconocidos ni considerados por la gerencia. Administración (Gorriti, 2007).

2.3.12.3. Conductas contra productivas

Las conductas contra productivas (CCP) son aquellas acciones intencionales de los empleados que van en contra de los intereses legítimos de la organización, afectando negativamente su desempeño y resultados (Sackett y DeVore, 2001). Estas conductas son una manifestación del comportamiento organizacional que, aunque no deseable, son relevantes y deben ser consideradas dentro de la evaluación del desempeño laboral, ya que impactan directa o indirectamente en el logro de los objetivos organizacionales.

A diferencia de otras formas de desempeño, como el desempeño de tareas o el desempeño contextual (que busca apoyar el ambiente organizacional), las CCP representan un tipo de desempeño negativo que puede perjudicar tanto a la organización como a sus miembros. Estas conductas pueden incluir sabotaje, robo, acoso, uso indebido de recursos, ausentismo injustificado, entre otros.

El hecho de que sean intencionales es clave en su definición, ya que se distingue de errores o fallos no deliberados. Además, este tipo de comportamiento puede ser el resultado de diversos factores, como la insatisfacción laboral, la falta de apoyo organizacional, o un ambiente de trabajo tóxico. Evaluar y mitigar las CCP es fundamental para cualquier organización que busque mejorar su productividad y mantener un entorno laboral saludable.

Según Gorriti (2007) hay 11 categorías de CCP que son: Robos y conductas relacionadas, destrucción de propiedades de la organización, mal uso de la información, mal uso del tiempo y de los recursos, comportamiento temerario, falta de atención, baja calidad del trabajo, uso y abuso de alcohol, uso y abuso de drogas, abusos verbales, abusos físicos o sexuales.

2.3.13. Evaluación del desempeño laboral

Según Chiavenato (2021) “la evaluación del desempeño es una apreciación sistemática de cómo cada persona se desempeña en un puesto y de su potencial de desarrollo futuro.”

La evaluación del desempeño es un proceso clave en la gestión de recursos humanos que busca medir el rendimiento y la contribución de los trabajadores en una organización. Según Chiavenato (2021), la responsabilidad de esta evaluación puede recaer en diferentes actores, como el gerente, el propio empleado, el equipo de trabajo, el área de recursos humanos, o a través de sistemas como la evaluación de 360°. Cada enfoque implica una filosofía distinta en la o administración del talento humano, adaptándose a las necesidades y cultura organizacional.

2.3.13.1. El gerente

En la mayoría de las organizaciones, la evaluación del desempeño es responsabilidad del gerente de línea o el supervisor, quienes, con la asesoría del área de recursos humanos, evalúan el rendimiento de los empleados (Chiavenato, 2000). El área de recursos humanos proporciona los medios y criterios para la evaluación, mientras que el gerente mantiene la autoridad directa sobre sus subordinados, evaluándolos dentro de los lineamientos del sistema establecido. Este enfoque otorga al gerente mayor libertad y flexibilidad para administrar al personal, lo que puede mejorar la alineación con los objetivos organizacionales (Chiavenato, 2000).

2.3.13.2. La propia persona (Autoevaluación)

En las organizaciones más democráticas, el propio individuo es responsable de evaluar su desempeño, utilizando la autoevaluación como método principal. Este enfoque permite a cada empleado medir su eficiencia y eficacia en función de indicadores proporcionados por el gerente o la organización. La autoevaluación fomenta la

autorreflexión y el compromiso personal con el desarrollo profesional, empoderando al trabajador para mejorar continuamente. (Boada, 2019).

La autoevaluación del desempeño ha demostrado ser una herramienta relevante, especialmente para trabajadores que operan en entornos aislados o autónomos, como los agentes de seguridad ciudadana. Este método permite que los empleados utilicen técnicas similares a las de otros evaluadores para calificar su propio desempeño, lo cual promueve un mayor involucramiento y reflexión personal en el proceso de mejora continua (Boada, 2019).

2.3.13.3. El individuo y el gerente

Otro enfoque ampliamente utilizado es la administración por objetivos (APO), que promueve la formulación conjunta de metas entre el empleado y su gerente. A través de una negociación consensuada, ambos acuerdan los objetivos que deben alcanzarse, los recursos necesarios para lograrlos y los medios de medición del rendimiento. Este enfoque democrático y participativo incentiva a los empleados mediante recompensas vinculadas al logro de los objetivos, alineando su desempeño con los intereses organizacionales (Boada, 2019).

2.3.14. Dimensiones del desempeño laboral

Araujo y Leal (2007) afirman que el desempeño laboral depende de una multitud de componentes, características, cualidades y competencias que pertenecen a las habilidades, conocimientos y talentos que los individuos deben exhibir y utilizar en su trabajo.

Los autores (Gómez, Balkin y Cardy, 2008) afirman que la primera etapa en la evaluación del desempeño implica identificar los factores específicos que se desean evaluar. Para determinar las dimensiones o factores del desempeño es necesario considerar las competencias, que son un conjunto de habilidades y habilidades relacionadas con una determinada profesión. Hodgetts y Altman (2003) identificaron muchas cualidades laborales

que influyen directamente en la calidad del desempeño laboral. Estos incluyen conocimiento del trabajo, calidad del trabajo, responsabilidad, productividad, habilidad y destreza, y actitudes hacia la empresa. Ahora proporcionaremos una descripción detallada de cada una de estas habilidades de una manera más elaborada.

2.3.14.1. Conocimiento del trabajo

El conocimiento del trabajo es un elemento esencial del desempeño laboral y se refiere a la comprensión integral y profunda de un empleado de los deberes, protocolos, puntos de referencia y competencias necesarios para ejecutar su puesto con eficacia. En el contexto de la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral, el conocimiento del trabajo abarca varios elementos críticos. Incluye no sólo la comprensión de tareas y procedimientos, sino también el conocimiento de estándares, protocolos y directivas específicos del trabajo, como estándares de seguridad, protocolos de calidad, políticas de la empresa y cualquier otra reglamentación pertinente, que son esenciales para el desempeño efectivo y una ejecución eficiente de las responsabilidades laborales.

Igualmente, cruciales son las habilidades para resolver problemas y tomar decisiones, que abarcan la capacidad de gestionar situaciones, reconocer posibles problemas, evaluar alternativas y llegar a juicios bien informados para afrontar los obstáculos que puedan manifestarse a lo largo de la trayectoria profesional (Hodgetts y Altman, 2003).

La dimensión conocimiento del trabajo en el desempeño laboral se refiere a la capacidad de los empleados para comprender y aplicar correctamente los aspectos fundamentales de su puesto.

- **Comprensión de tareas, procedimientos y técnicas del trabajo:** Evalúa el grado en que los empleados entienden las funciones esenciales de su cargo, así como las metodologías y técnicas necesarias para ejecutar sus responsabilidades de manera

efectiva. Un conocimiento adecuado en este ámbito es crucial para garantizar un rendimiento óptimo y minimizar errores (Hodgetts y Altman, 2003).

- **Conocimiento de normas, procedimientos e instructivos propios del puesto de trabajo:** Mide el grado de familiaridad del empleado con las directrices, políticas y regulaciones que rigen su puesto. Esto incluye tanto las normas internas de la organización como los procedimientos operativos estándar que aseguran el cumplimiento de las expectativas organizacionales. Este indicador es clave para asegurar que las tareas se realicen conforme a los estándares de calidad y seguridad (Hodgetts y Altman, 2003).
- **Toma de decisiones y solución de problemas:** Refleja la capacidad del empleado para evaluar situaciones laborales y tomar decisiones adecuadas en tiempo y forma. Este indicador es fundamental en la capacidad del trabajador para enfrentar desafíos, resolver problemas y contribuir a la mejora continua del entorno de trabajo, garantizando así un desempeño laboral eficiente y efectivo.

2.3.14.2. Calidad del trabajo

La calidad del trabajo es un componente crítico del desempeño laboral, que denota la capacidad de un empleado para ejecutar sus funciones con eficacia, eficiencia y cumplimiento de los requisitos fundamentales del puesto. La calidad del trabajo, percibida a través de la lente de la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral, comprende una serie de elementos críticos, incluida la efectividad del trabajo, que se refiere a la capacidad de un empleado para lograr los resultados previstos en la ejecución de las tareas asignadas. El trabajador es responsable de ejecutar tareas con competencia y precisión, resolver problemas y enfrentar obstáculos de manera efectiva para lograr los resultados previstos. Por otro lado, la eficiencia en el trabajo se refiere a la capacidad del empleado para hacer un uso óptimo de los recursos disponibles, minimizando así el desperdicio y maximizando la

productividad. Para lograr esto, es crucial la utilización eficaz de herramientas y tecnologías que mejoren la eficiencia en la ejecución de las tareas asignadas (Hodgetts y Altman, 2003).

La dimensión calidad del trabajo en el desempeño laboral se centra en la capacidad del empleado para realizar sus tareas de manera efectiva y conforme a los estándares establecidos.

- **Eficacia laboral:** Mide el grado en que el empleado logra los objetivos y resultados esperados en su puesto. Implica la capacidad de cumplir con las metas asignadas y de generar valor para la organización a través de su trabajo (Hodgetts y Altman, 2003).
- **Eficiencia en el trabajo:** Evalúa cómo el empleado utiliza los recursos disponibles, tanto materiales como temporales, para cumplir con sus tareas. La eficiencia implica alcanzar los resultados deseados con el menor gasto de tiempo y recursos posibles, lo que contribuye a la productividad general de la organización.
- **Cumplimiento de estándares básicos en la tarea que realiza:** Mide la adherencia del empleado a los procedimientos, normas y expectativas establecidas para su puesto. Este indicador garantiza que el trabajo se realice conforme a los niveles de calidad esperados, contribuyendo a un entorno de trabajo fiable y consistente (Hodgetts y Altman, 2003).

2.3.14.3. Responsabilidad en el trabajo

La responsabilidad en el trabajo es un aspecto fundamental del desempeño laboral y se refiere a la capacidad de un empleado para cumplir con sus tareas asignadas de manera consistente, así como a su disposición para participar en la capacitación permanente y mejorar continuamente las tareas propias de su puesto de trabajo. Desde la perspectiva de la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral, la responsabilidad en el trabajo abarca varios aspectos clave como son el cumplimiento de tareas propias del puesto de labor, la capacitación permanente, la cual permite actualizar sus habilidades y conocimientos en el campo laboral y estar dispuesto a participar en programas de formación y desarrollo

ofrecidos por la organización, asimismo la responsabilidad implica una disposición a la mejora de las tareas propias de su función, lo cual lo impulsa a buscar constantemente formas de mejorar y optimizar sus procesos de trabajo, ello implica tener una actitud proactiva hacia la identificación e implementación de mejoras en las actividades que desarrolla, en resumen un crecimiento profesional (Hodgetts y Altman, 2003).

La dimensión responsabilidad en el desempeño laboral refleja el compromiso del empleado con sus deberes y su disposición a mejorar continuamente.

- **Cumplimiento de tareas propias de su puesto de labor:** Evalúa la capacidad del trabajador para llevar a cabo las funciones y responsabilidades asignadas de manera puntual y efectiva, lo que demuestra su compromiso con la organización y el logro de los objetivos (Hodgetts y Altman, 2003).
- **Capacitación permanente:** Mide el interés del empleado en actualizar y mejorar sus conocimientos y habilidades a través de la formación continua. Este compromiso con el aprendizaje es esencial para adaptarse a los cambios y mejorar su rendimiento en el puesto.
- **Disposición a la mejora de las tareas propias del puesto de trabajo:** Refleja la actitud proactiva del empleado hacia la mejora constante de sus procesos y resultados. Esta disposición contribuye no solo a su desarrollo personal, sino también al crecimiento y éxito de la organización, fomentando un entorno de mejora continua (Dessler, 2015).

2.3.14.4. Productividad

La productividad en el trabajo es un aspecto esencial del desempeño laboral y se refiere a la capacidad de un empleado para utilizar eficazmente los recursos disponibles, estar motivado para alcanzar las metas organizacionales y demostrar un compromiso de servicio hacia la organización y sus clientes. Desde la perspectiva de la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral, la productividad en el trabajo abarca varios aspectos clave

como la capacidad para utilizar los recursos disponibles de manera eficiente en el cumplimiento del trabajo, ello implica ser capaz de planificar y organizar el trabajo de manera óptima, así como identificar y utilizar recursos adicionales de manera estratégica cuando sea necesario, teniendo en cuenta asimismo, el cumplimiento de metas organizacionales y con un compromiso de servicio orientada a la satisfacción del cliente, la resolución de problemas y la búsqueda de oportunidades para el agregar valor en todas las interacciones laborales (Dessler, 2015).

- **Habilidad para utilizar los recursos disponibles en el cumplimiento del trabajo:** Capacidad del trabajador para gestionar de manera eficiente los recursos materiales, tecnológicos y humanos disponibles, optimizando su uso para alcanzar los objetivos laborales (Dessler, 2015).
- **Motivación dirigida al cumplimiento de metas organizacionales:** Nivel de entusiasmo y disposición del trabajador para orientar sus esfuerzos hacia el logro de los objetivos y metas establecidos por la organización, contribuyendo al crecimiento y éxito institucional (Dessler, 2015).
- **Compromiso de servicio:** Grado de dedicación y responsabilidad del trabajador hacia la satisfacción de las necesidades de los clientes o usuarios, demostrando una actitud proactiva y orientada a la calidad en el servicio brindado (Dessler, 2015).

2.3.14.5. Habilidad y destreza

La habilidad y destreza en el trabajo son aspectos cruciales del desempeño laboral y se refieren a la capacidad de un empleado para ejercer liderazgo efectivo en el trabajo y para resolver problemas de manera creativa y eficiente.

- **Liderazgo en el trabajo:** Implica la capacidad de un empleado para influir positivamente sobre sus colegas, motivando los equipos de trabajo y guiando logros de metas y objetivos organizacionales.

- **Capacidad de solucionar problemas:** Identifica, analizar y resolver problemas de manera efectiva y eficiente, lo cual implica tener habilidades analíticas sólidas, capacidad de pensar de manera crítica y creativa, así como tener la disposición para colaborar con otros en busca de mejores soluciones (Dessler, 2015).

2.3.14.6. Actitud hacia la organización

La actitud hacia la organización en el trabajo es un aspecto fundamental del desempeño laboral y se refiere a la disposición y percepción que tienen los empleados hacia la empresa en la que trabajan. Desde la perspectiva de la gestión de recursos humanos y el desempeño laboral, la actitud hacia la organización en el trabajo abarca varios aspectos clave como:

- **Colaboración para con el equipo de trabajo:** Implica la disposición para compartir conocimientos y habilidades y de esta manera contribuir al éxito colectivo, promoviendo un trabajo positivo y fomentando la eficacia del equipo en la consecución de las metas.
- **Identificación con los objetivos de la organización:** La identificación con los objetivos de la organización, el estar conectados emocionalmente con la misión, visión y valores de la empresa, así como la apertura al cambio que implica la disposición del trabajador para adaptarse a nuevas circunstancias, ideas y prácticas dentro de la organización.
- **Apertura al cambio:** Los trabajadores que muestra una actitud de apertura para el cambio son flexibles, receptivos a la innovación y dispuestos a emprender nuevas habilidades y enfoques para mejorar su desempeño y contribuir al éxito de la organización en un entorno en constante evolución (Dessler, 2015).

2.4. Marco institucional

2.4.1. Razón Social

Municipalidad distrital san Sebastián - RUC: 20159308961

2.4.2. Ubicación

Pza. Plaza de Armas San Sebas Nro. Sn Plaza de Armas (Plaza de Armas San Sebastian-Cusco)

2.4.3. Tipo Empresa

Gobierno Regional, Local.

2.4.4. Actividades Económicas

Actividades de la administración pública en general.

2.4.5. Descripción de la Institución

El distrito peruano de San Sebastián es uno de los ocho que conforman la Provincia del Cuzco. Limita al norte con la provincia de Calca, al este con el distrito de San Jerónimo, al sur con la provincia de Paruro y al oeste con el distrito de Santiago, el distrito de Wanchaq y el distrito de Cuzco.

El territorio de este distrito se extiende en 89,44 kilómetros cuadrados y tiene una altitud de 3 295 metros sobre el nivel del mar.

2.4.6. Reseña Histórica

Este distrito fue creado mediante Ley del 2 de enero de 1857, durante el gobierno del presidente Ramón Castilla.

2.4.7. Misión

Es que “la Municipalidad Distrital se constituya y posicione como gobierno local promotor del desarrollo integral, concertado y sostenible de su ámbito, para el logro de una mejor calidad de vida de su población”

2.4.8. Visión

Ser una “Municipalidad moderna, exitosa, participativa, eficiente y efectiva que trabaja con visión de futuro preservando su ambiente y patrimonio cultural que goza de la confianza y credibilidad de su población”.

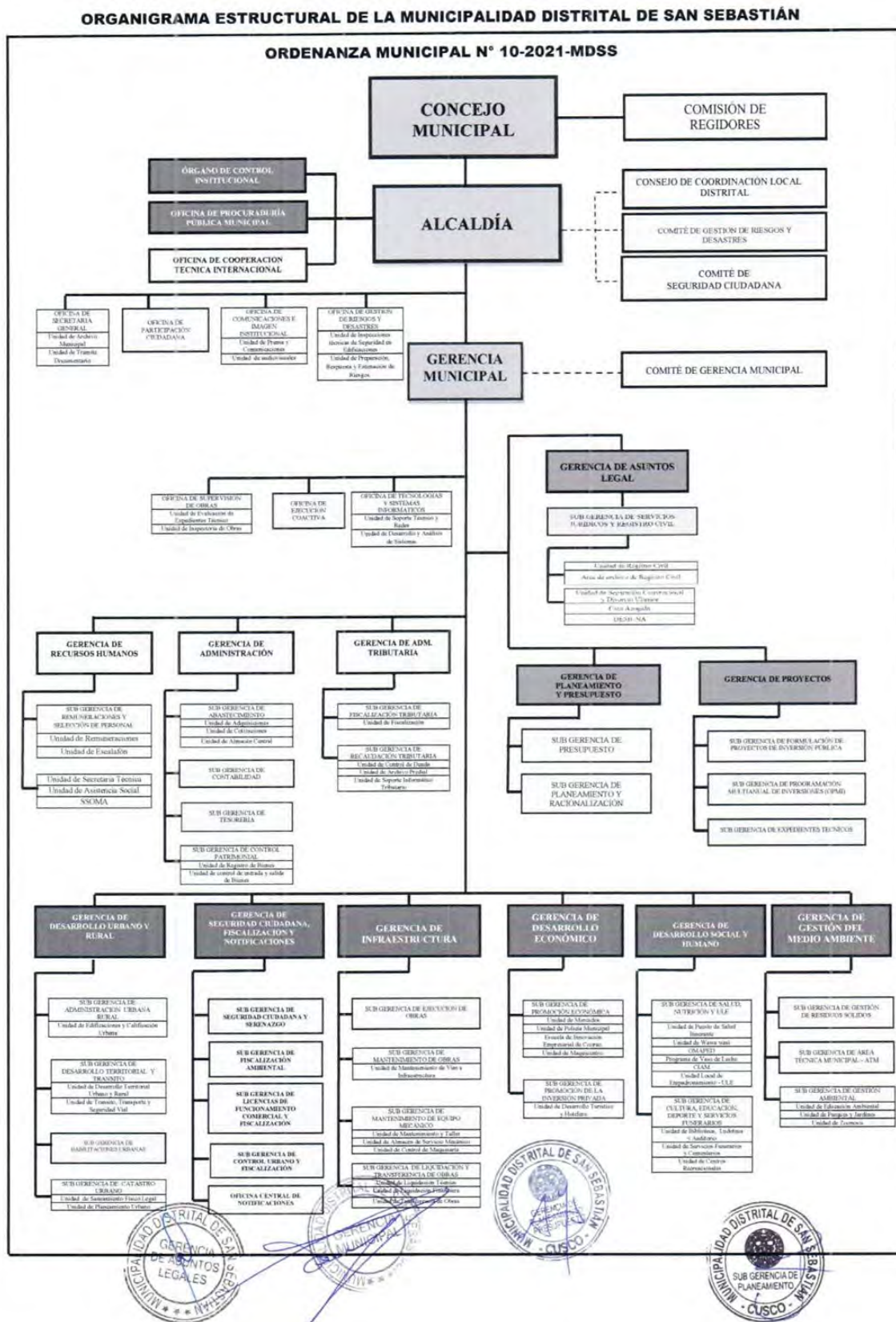
2.4.9. Estructura Orgánica

La Municipalidad Distrital de San Sebastián para el cumplimiento de sus fines y funciones plantea la siguiente estructura orgánica.

- Órganos de alta dirección.
- Órganos consultivos de participación y concertación.
- Órganos de control institucional y defensa judicial.
- Órganos de administración interna.
- Órganos de línea: Comprende la gerencia de seguridad ciudadana, fiscalización y notificaciones a la que pertenece nuestra población de estudio, la **subgerencia de seguridad ciudadana y serenazgo**.

Figura 1

Organigrama de la municipalidad distrital de San Sebastián



2.5. Marco conceptual

2.5.1. Calidad de vida

La calidad de vida de acuerdo a la Organización Mundial de la Salud (OMS, 2002) se entiende como la percepción que un individuo tiene respecto de su posición en la vida, en un contexto valorativo y cultural, con respecto a sus metas, expectativas y preocupaciones

2.5.2. Calidad de vida laboral

De acuerdo con Casas et al. (2002) el concepto de calidad de vida en el trabajo es un concepto multidimensional está vinculado con diferentes aspectos del trabajo, que son relevantes al mismo, como son la satisfacción, el rendimiento laboral y la motivación, siendo dicho concepto producto de un proceso dinámico y continuo en el que la actividad laboral se organiza de manera subjetiva y objetiva en aspectos operativos relacionales a fin de contribuir al más completo desarrollo del ser humano.

2.5.3. Desempeño de los trabajadores

Según (Palmar & Valero, 2014) el desempeño laboral se define como el desenvolvimiento de cada individuo que cumple su jornada de trabajo dentro de una organización, el cual debe estar ajustado a las exigencias y requerimientos de la empresa, de tal manera que sea eficiente, eficaz y efectivo, en el cumplimiento de las funciones que se le asignen para el alcance de los objetivos propuestos, consecuente al éxito de la organización.

2.5.4. Calidad del trabajo

Hace mención a la propiedad inherente del trabajo realizado, que caracteriza a dicha labor en términos de eficiencia y eficacia en el desarrollo de las tareas propias del puesto de trabajo asignado (Hodgetts & Altman, 2003).

2.5.5. Condiciones de trabajo

La condición de trabajo está vinculada con el estado del entorno laboral. Los daños a la salud ocasionados por los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales son el

resultado de la existencia de unas condiciones de trabajo que implican la exposición a factores de riesgo en el lugar donde se realizan las labores y de una deficiente o inadecuada organización del trabajo. (OIT, 2014).

2.5.6. Conocimientos del trabajo

Se refiere a la comprensión de las tareas y procedimientos propios del trabajo, conocimientos que hacen posible que el trabajador se adapte y sea flexible con los cambios (Hodgetts & Altman, 2003).

2.5.7. Habilidad laboral

Destreza o capacidad para liderar tareas concernientes con las funciones del puesto de trabajo, que involucran el manejo de habilidades y destrezas que permiten solucionar problemas en el entorno laboral (Hodgetts & Altman, 2003).

2.5.8. Productividad

Capacidad para producir objetos o brindar servicios en comparación a parámetros que se establece en una organización y que permiten que esta logre sus objetivos y se pueda cumplir y mejorar las metas propuestas (Hodgetts & Altman, 2003).

2.6. Formulación de hipótesis

2.6.1. Hipótesis general

Existe relación directa y significativamente entre la calidad de vida laboral y el desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024.

2.6.2. Hipótesis específicas

Existe una relación directa y significativa entre apoyo directivo y el desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024.

La carga de trabajo se relaciona de manera inversa y significativa con el desempeño

de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024.

Existe una relación directa y significativa de la motivación intrínseca y el desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024.

2.7. Operacionalización de variables

Variables	Definición de la variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores
Calidad de vida laboral	De acuerdo con Patlán (2017) la calidad de vida en el trabajo es la percepción subjetiva que tiene el trabajador respecto de las oportunidades que la organización le brinda para satisfacer sus necesidades, sean estas personales, profesionales, laborales, sociales o económicas, en un entorno laboral que le permite un desarrollo pleno, preservando su salud y manteniendo un equilibrio entre la vida personal y familiar.	La calidad de vida se valora como la percepción subjetiva del trabajador en términos del apoyo directivo, carga de trabajo y de la motivación intrínseca, expresada como la puntuación de un instrumento de recolección de datos, en este caso el CVP 35.	Apoyo directivo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción con la remuneración y los incentivos ▪ Posibilidad de crecimiento y reconocimiento laboral ▪ Apoyo de sus superiores y compañeros en su trabajo ▪ Autonomía en el trabajo ▪ Consideración en la toma de decisiones
			Carga de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cantidad de trabajo ▪ Presión y estrés laboral ▪ Conflictos e interrupciones laborales ▪ Conflicto familia-trabajo ▪ Implicancias laborales en la vida y la salud
			Motivación intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disposición de mejora en el trabajo ▪ Apoyo familiar ▪ Capacitación para el desarrollo de tareas ▪ Adecuación de perfil laboral ▪ Compromiso laboral
Desempeño de los trabajadores	El desempeño laboral es la eficiencia con la cual el personal cumple sus funciones dentro de una organización, es decir el empeño que el trabajador pone para realizar sus funciones dentro de la organización orientado hacia el éxito de ella, siendo responsable y cumpliendo con lo indicado en su rol dentro de la empresa, para su propio beneficio,	Desempeño del trabajador, valorado en función del conocimiento que tiene el trabajador de sus funciones, la calidad del trabajo, la responsabilidad asumida, la productividad, la habilidad y destreza, así como de la actitud hacia la organización, mediante el cuestionario de desempeño laboral.	Conocimiento del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprensión de tareas, procedimientos y técnicas del trabajo ▪ Conoce normas, procedimientos e instructivos propios del puesto de trabajo ▪ Toma de decisiones y solución de problemas
			Calidad del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eficacia laboral ▪ Eficiencia en el trabajo ▪ Cumplimiento de estándares básicos en la tarea que realiza
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de tareas propias de su puesto de labor ▪ Capacitación permanente ▪ Disposición a la mejora de las tareas propias del puesto de trabajo

	(Bohlander, Snell, S, & Morris, 2017)		Productividad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Habilidad para utilizar los recursos disponibles en el cumplimiento del trabajo ▪ Motivación dirigida al cumplimiento de metas organizacionales ▪ Compromiso de servicio
			Habilidad y destreza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Liderazgo en el trabajo ▪ Capacidad para solucionar problemas
			Actitud hacia la organización	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Colaboración para con el equipo de trabajo ▪ Identificación con los objetivos de la organización ▪ Apertura para el cambio

CAPITULO III

METODOLOGIA

3.1. Tipo de investigación

Para el presente estudio, el tipo de investigación fue de tipo básica ya que no se realizó una aplicación inmediata sobre las variables de estudio, siendo el propósito, ampliar el espectro de conocimiento sobre un aspecto particular del conocimiento (Sánchez y Reyes, 2015), en la presente investigación se buscó ampliar el conocimiento acerca de la relación que la calidad de vida laboral tiene con el desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana.

3.2. Nivel de investigación

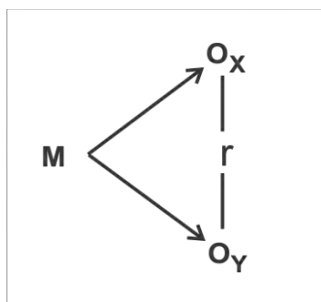
Para el presente estudio, se tomó en cuenta el nivel de investigación descriptivo correlacional ya que se buscó establecer la intensidad de la relación entre la calidad de vida laboral y el desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana.

Se acuerdo con Hernández y Mendoza (2018) los estudios de alcance correlacional buscan establecer la asociación entre ciertos fenómenos, de tal manera que se pueda cuantificar la intensidad de la relación entre las variables de estudio, en términos de la correlación entre las mismas.

3.3. Diseño de la investigación

Para el presente estudio, se tomó en cuenta el diseño de investigación no experimental, dado que no se efectuó manipulación de variables, limitándose, por tanto, a la observación y medición de las variables de investigación (Hernández y Mendoza). Asimismo, por su alcance temporal la investigación fue transversal.

El diseño de la investigación toma el siguiente esquema:



Donde Ox representa a la variable Calidad de vida laboral e Oy representa el desempeño laboral, mientras que M la muestra.

3.4. Metodología

El método a ser empleado fue el hipotético deductivo, dado que se formulan hipótesis respecto al fenómeno observado y se comprueba la veracidad de las hipótesis, haciendo uso de la lógica deductiva (Creswell, 2017).

3.5. Enfoque de la investigación

La investigación asume el enfoque cuantitativo, dado que se desarrolló la investigación con la óptica el paradigma positivista, que implica la medición de las variables de estudio, la formulación de hipótesis de investigación acerca de teorías de carácter general y que son probadas con la ayuda de la ciencia de la estadística (Creswell, 2017).

3.6. Unidad de análisis

La unidad de análisis estuvo constituida por el personal de serenazgo de la municipalidad distrital de San Sebastián, en el segundo trimestre del año 2024.

3.7. Población y muestra

Población

Según Vara (2012) la población hace referencia a un conjunto de sujetos que posee una o más característica en común, se hallan en un espacio y se modifican en un lapso de tiempo.

La población de este estudio estuvo conformada por 80 trabajadores de seguridad

ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco.

Criterios de inclusión: Se tomaron en cuenta a los trabajadores que, a la fecha del segundo trimestre del año 2024, se encontraban laborando en la municipalidad distrital de San Sebastián, en la gerencia de Seguridad Ciudadana.

Criterios de exclusión: Trabajadores que por motivos de rotación, vacaciones o razones administrativas diversa no se encuentren laborando en la institución en el segundo trimestre del 2024.

Muestra

De acuerdo con Bologna (2018) una muestra se constituye en un sub conjunto de la población que es representativo de la misma. Para la presente investigación en función que la población de estudio es pequeña y accesible, la muestra coincidirá con la misma.

Se determinó el muestreo no probabilístico por conveniencia ya que la población es pequeña y se trabajara al 100%, así el tamaño de la muestra fue de 80. La distribución de la muestra se presenta en las siguientes tablas:

Tabla 1
Distribución de la muestra por género

Género	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Varones	70	87.5
Mujeres	10	12.5
Total	80	100

Nota: Elaboración propia a partir de la base de datos para la investigación

Tabla 2
Distribución de la muestra por rangos de edad

Rango de edad (años)	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
18 - 25	20	25.0
26 - 35	30	37.5
36 - 45	20	25.0
46 - 55	8	10.0
56 o más	2	2.5
Total	80	100

Nota: Elaboración propia a partir de la base de datos para la investigación

Estas tablas permiten visualizar las características demográficas básicas de la muestra estudiada, destacando que la mayoría de los trabajadores son varones y se encuentran en el rango de edad de 26 a 35 años.

3.8. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.8.1. Técnicas

De acuerdo con Bernal (2016) la encuesta es una técnica (estrategia) que permite recolectar datos de interés para el estudio y se caracteriza porque el encuestador no sostiene diálogo con el encuestado.

En la presente investigación se empleó la encuesta para obtener datos de las dos variables en estudio.

3.8.2. Instrumentos

Para la recolección de datos, los instrumentos empleados, en el presente estudio fueron dos cuestionarios, uno para la calidad de vida laboral y el otro para el desempeño laboral de los trabajadores.

Tabla 3*Técnica e instrumentos de recolección de datos*

Técnica	Instrumento
Observación Directa	Identificación de la problemática laboral de los trabajadores de seguridad ciudadana en la Municipalidad Distrital de San Sebastián.
Análisis documental	Revisión de bibliografía, normativas y fuentes relevantes para el desarrollo del presente trabajo.
Encuesta	Cuestionario de Calidad de Vida Laboral
Encuesta	Cuestionario sobre desempeño laboral EVADEST

A continuación, se presentan las fichas técnicas para ambos instrumentos:

Ficha técnica para el Cuestionario de Calidad de Vida Laboral

Nombre del instrumento: Cuestionario de Calidad de Vida Laboral CVP35

Autor: Cabezas (2000)

Adaptación: Esquivel y Fernandez (2024)

Objetivo: Describir la percepción de la calidad de vida profesional

Estructura: El instrumento cuenta con un total de 35 ítems distribuidos en sus tres dimensiones Apoyo directivo (13 ítems), carga de trabajo (12 ítems) y motivación intrínseca (10 ítems)

Tiempo de aplicación: 20 min

Ficha técnica para el Cuestionario sobre desempeño laboral

Nombre del instrumento: Cuestionario desempeño laboral EVADEST

Autores: Ronquillo et al. (2013)

Objetivo: Evaluar el desempeño laboral de los trabajadores

Estructura: El instrumento cuenta con 25 ítems distribuidos en siete dimensiones: Conocimiento de trabajo (5 ítems), calidad de trabajo (4 ítems), responsabilidad (3 ítems), productividad (3 ítems), habilidad y destreza (5 ítems) y actitud hacia la organización (5 ítems).

Tiempo de aplicación: 25min

3.9. Procesamiento de datos

El procesamiento de datos se efectuó con ayuda de los softwares Excel 2019, en el que se realizó el vaciado de los datos obtenidos de los cuestionarios aplicados y la correspondiente calificación de los mismos, para luego ser exportados al programa estadístico SPSS 26 en el que se efectuó el análisis estadístico descriptivo e inferencial.

En cuanto se refiere al análisis descriptivo se empleó tablas de distribución de frecuencias y gráficos estadísticos, y en cuanto se refiere al análisis inferencial se empleó el análisis de correlación, con el fin de establecer si existe o no correlación significativa de las variables Calidad de vida laboral y el desempeño de los trabajadores de la subgerencia de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián en Cusco, 2024.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Resultados descriptivos

Calidad de vida laboral

Tabla 4

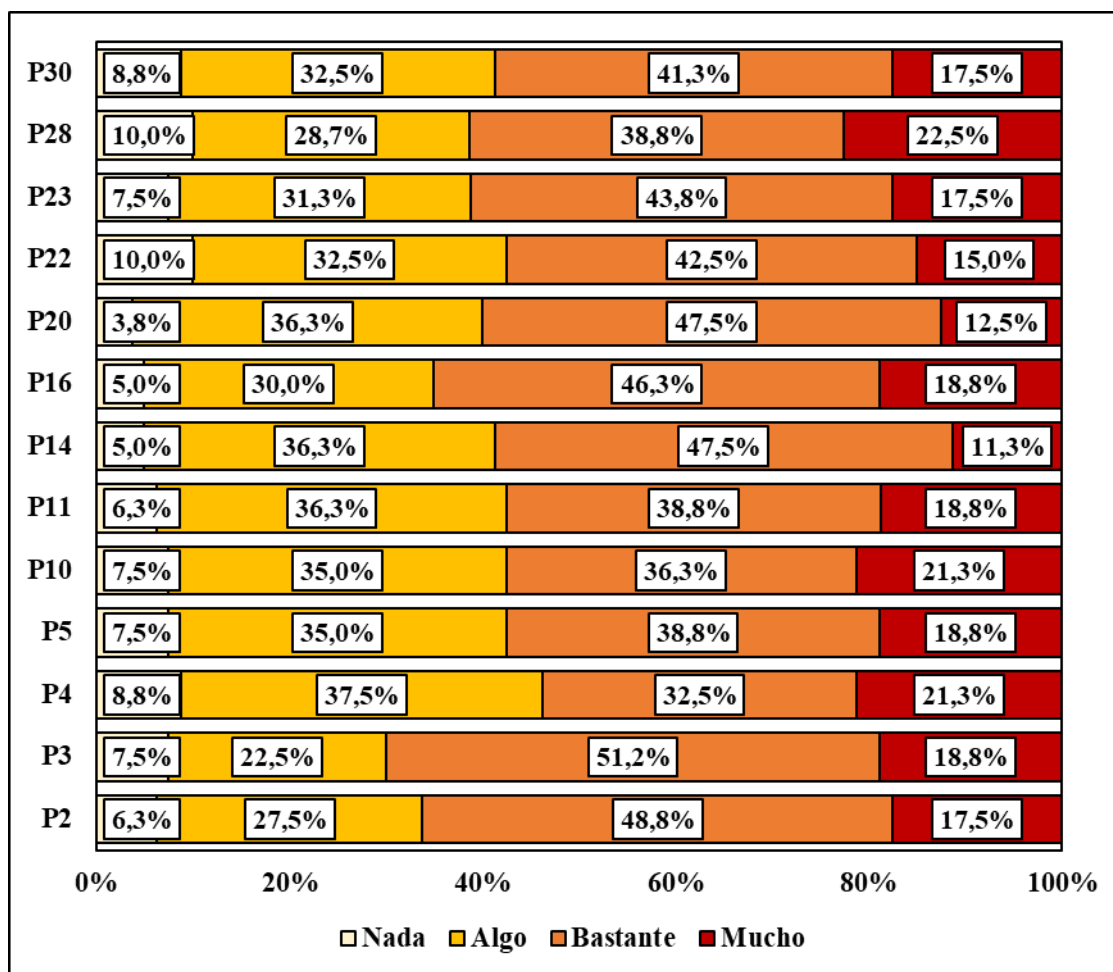
Distribución de frecuencias para los ítems de la dimensión apoyo directivo

	Nada		Algo		Bastante		Mucho	
	f	%	f	%	f	%	f	%
P2. Mi satisfacción con el tipo de trabajo es	5	6,3	22	27,5	39	48,8	14	17,5
P3. Mi satisfacción con el sueldo que percibo es	6	7,5	18	22,5	41	51,2	15	18,8
P4. La posibilidad de promoción en mi centro de trabajo es	7	8,8	30	37,5	26	32,5	17	21,3
P5. El reconocimiento de mi esfuerzo en el trabajo es	6	7,5	28	35,0	31	38,8	15	18,8
P10. El apoyo que recibo de mis jefes es	6	7,5	28	35,0	29	36,3	17	21,3
P11. El apoyo que recibo de mis compañeros es	5	6,3	29	36,3	31	38,8	15	18,8
P14. La posibilidad de ser creativo en mi trabajo es	4	5,0	29	36,3	38	47,5	9	11,3
P16. Recibo información de los resultados de mi trabajo	4	5,0	24	30,0	37	46,3	15	18,8
P20. La posibilidad de expresar lo que pienso y necesito es	3	3,8	29	36,3	38	47,5	10	12,5
P22. Mi empresa trata de mejorar la calidad de vida de mi puesto	8	10,0	26	32,5	34	42,5	12	15,0
P23. Tengo autonomía o libertad de decisión	6	7,5	25	31,3	35	43,8	14	17,5
P28. En mi puesto de trabajo hay variedad en las actividades que realizo	8	10,0	23	28,7	31	38,8	18	22,5
P30. Es posible que mis respuestas respecto a temas de mi función en el trabajo que realizo sean escuchadas y aplicadas	7	8,8	26	32,5	33	41,3	14	17,5

Nota: Elaboración propia a partir de la base de datos para la investigación

Figura 2

Resultados para los ítems de la dimensión apoyo directivo



Interpretación y análisis

La tabla muestra la distribución de frecuencias de los ítems pertenecientes a la dimensión apoyo directivo dentro de la calidad de vida laboral, un factor relevante para el bienestar de los trabajadores de seguridad ciudadana. En el ítem relacionado con la satisfacción respecto al tipo de trabajo (P2), se observa que el 48,8% de los encuestados indican estar bastante satisfechos, lo que sugiere un nivel moderadamente positivo en este aspecto. Similarmente, la satisfacción con el sueldo percibido (P3) también muestra una tendencia favorable, con el 51,2% de los trabajadores expresando satisfacción considerable.

En cuanto a las oportunidades de promoción (P4), solo el 21,3% se siente muy satisfecho, evidenciando una percepción más reservada sobre las posibilidades de crecimiento dentro de la organización. El reconocimiento al esfuerzo (P5) sigue una

tendencia similar, con el 38,8% satisfechos, lo que refleja la necesidad de mayor atención a esta área.

Por otro lado, el apoyo de los jefes (P10) y compañeros (P11) se distribuye principalmente en la categoría de bastante apoyo, con un 36,3% y 38,8% respectivamente, lo que resalta un ambiente de cooperación aceptable, pero no ideal. La posibilidad de ser creativo (P14) y la autonomía en el trabajo (P23) muestran también niveles moderados de satisfacción, con un 47,5% y 43,8% en la categoría de bastante satisfechos.

En general, aunque se percibe una satisfacción moderada con el apoyo directivo, existen áreas de mejora, especialmente en la promoción y reconocimiento, aspectos que podrían influir positivamente en la calidad de vida laboral si se fortalecen.

Tabla 5

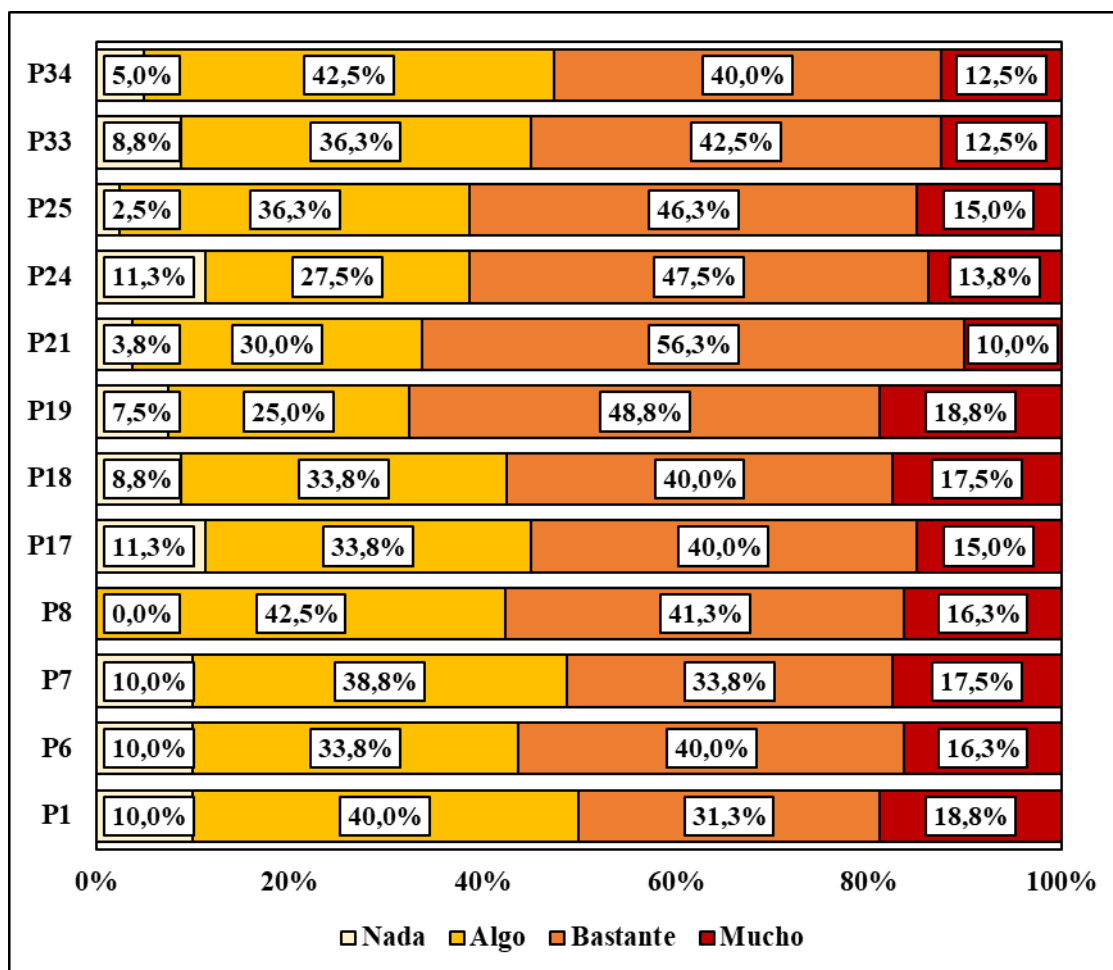
Distribución de frecuencias para los ítems de la dimensión carga de trabajo

	Nada		Algo		Bastante		Mucho	
	f	%	f	%	f	%	f	%
P1. La sobrecarga laboral que tengo en el trabajo es	8	10,0%	32	40,0%	25	31,3%	15	18,8%
P6. La presión que recibo para mantener la cantidad de mi trabajo es	8	10,0%	27	33,8%	32	40,0%	13	16,3%
P7. La presión recibida para mantener la calidad de mi trabajo es	8	10,0%	31	38,8%	27	33,8%	14	17,5%
P8. Presento prisas y agobios por falta de tiempo para hacer mi trabajo	0	0,0%	34	42,5%	33	41,3%	13	16,3%
P17. Tengo conflictos con otras personas de mi trabajo	9	11,3%	27	33,8%	32	40,0%	12	15,0%
P18. Tengo falta de tiempo para mi vida personal	7	8,8%	27	33,8%	32	40,0%	14	17,5%
P19. Presento incomodidad física en el trabajo	6	7,5%	20	25,0%	39	48,8%	15	18,8%
P21. La carga de responsabilidad en el trabajo es	3	3,8%	24	30,0%	45	56,3%	8	10,0%
P24. Se presentan interrupciones molestas en mi trabajo	9	11,3%	22	27,5%	38	47,5%	11	13,8%
P25. El estrés (esfuerzo emocional) ocasionado por mi trabajo es	2	2,5%	29	36,3%	37	46,3%	12	15,0%
P33. El trabajo que realizo tiene consecuencias negativas para mi salud	7	8,8%	29	36,3%	34	42,5%	10	12,5%
P34. En términos general la calidad de vida de mi trabajo es	4	5,0%	34	42,5%	32	40,0%	10	12,5%

Nota: Elaboración propia a partir de la base de datos para la investigación

Figura 3

Resultados para los ítems de la dimensión carga de trabajo



Interpretación y análisis

La tabla presenta la distribución de frecuencias de los ítems correspondientes a la dimensión carga de trabajo en relación con la calidad de vida laboral. En general, se observa que la sobrecarga laboral (P1) es un problema significativo, ya que el 40,0% de los trabajadores manifiestan sentir algo de sobrecarga, y un 31,3% indica experimentar bastante sobrecarga. Este fenómeno también se refleja en la presión para mantener la cantidad y calidad del trabajo (P6 y P7), donde el 40,0% de los encuestados siente bastante presión para cumplir con sus tareas y un 38,8% experimenta algo de presión para mantener la calidad de su trabajo.

La falta de tiempo y el agobio laboral (P8) también son evidentes, con el 42,5% de los trabajadores reportando sentir algo de prisas por falta de tiempo, mientras que un 41,3% indica que siente bastante agobio. Este problema se agrava cuando se considera la falta de tiempo para la vida personal (P18), en donde un 40,0% señala que le afecta bastante.

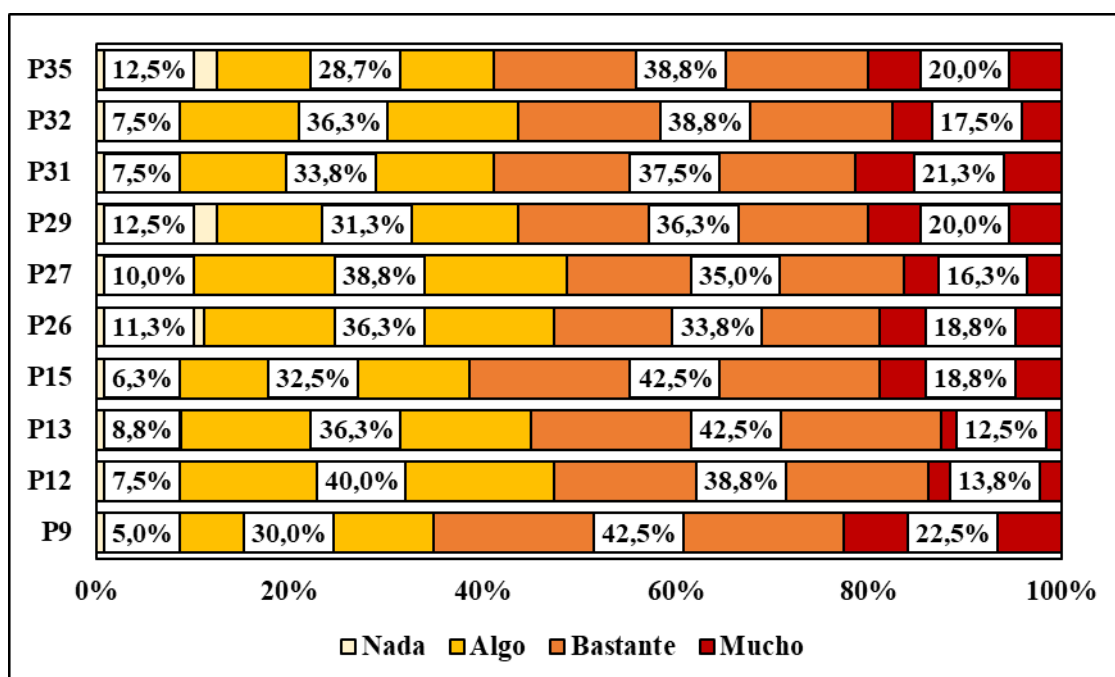
Los conflictos laborales (P17) y las interrupciones molestas (P24) también son problemáticos, con un 40,0% reportando bastantes conflictos y un 47,5% sufriendo de interrupciones recurrentes. En cuanto a la incomodidad física (P19), el 48,8% de los trabajadores la siente bastante, lo cual afecta su bienestar general.

Finalmente, el estrés laboral (P25) y las consecuencias negativas para la salud (P33) son preocupantes, ya que un 46,3% experimenta bastante estrés, y el 42,5% cree que su trabajo tiene un impacto negativo en su salud. En conjunto, los datos revelan que la carga de trabajo es un factor determinante en la percepción negativa de la calidad de vida laboral de los trabajadores, afectando tanto su bienestar físico como emocional.

Tabla 6*Distribución de frecuencias para los ítems de la dimensión motivación intrínseca*

	Nada		Algo		Bastante		Mucho	
	f	%	f	%	f	%	f	%
P9. La motivación (ganas de esforzarme) en realizar mi trabajo es	4	5,0%	24	30,0%	34	42,5%	18	22,5%
P12. El apoyo de mi familia con respecto a mi trabajo es	6	7,5%	32	40,0%	31	38,8%	11	13,8%
P13. Las ganas de ser creativo en mi trabajo son	7	8,8%	29	36,3%	34	42,5%	10	12,5%
P15. Me desconecto de mis funciones en el trabajo al acabar la jornada laboral	5	6,3%	26	32,5%	34	42,5%	15	18,8%
P26. La capacitación necesaria que recibo para hacer mi trabajo es	9	11,3%	29	36,3%	27	33,8%	15	18,8%
P27. Estoy capacitado para hacer mi trabajo actual	8	10,0%	31	38,8%	28	35,0%	13	16,3%
P29. Mi trabajo es importante para la vida de otras personas	10	12,5%	25	31,3%	29	36,3%	16	20,0%
P31. Lo que tengo que hacer en mi puesto de trabajo queda claro	6	7,5%	27	33,8%	30	37,5%	17	21,3%
P32. Me siento orgulloso de mi trabajo	6	7,5%	29	36,3%	31	38,8%	14	17,5%
P35. El apoyo que recibo de mis compañeros (si tiene responsabilidad) es	10	12,5%	23	28,7%	31	38,8%	16	20,0%

Nota: Elaboración propia a partir de la base de datos para la investigación

Figura 4*Resultados para los ítems de la dimensión motivación intrínseca*

Interpretación y análisis

La tabla muestra la distribución de frecuencias para los ítems de la dimensión motivación intrínseca, un aspecto crucial de la calidad de vida laboral. En términos generales, la motivación para realizar el trabajo (P9) es alta, ya que el 42,5% de los trabajadores indica sentirse bastante motivado, mientras que un 22,5% manifiesta estar muy motivado. Sin embargo, un 30,0% reporta sentir algo de motivación, lo que indica que aún hay margen para aumentar el compromiso.

El apoyo familiar (P12) es otro factor importante para la motivación intrínseca. El 38,8% de los encuestados siente bastante apoyo, aunque un 40,0% solo percibe algo de respaldo, lo que sugiere una necesidad de mejorar este aspecto en algunos casos. En cuanto a la creatividad en el trabajo (P13), el 42,5% se siente bastante creativo, pero un 36,3% solo experimenta algo de creatividad, lo que sugiere que algunos trabajadores podrían estar limitados en este aspecto.

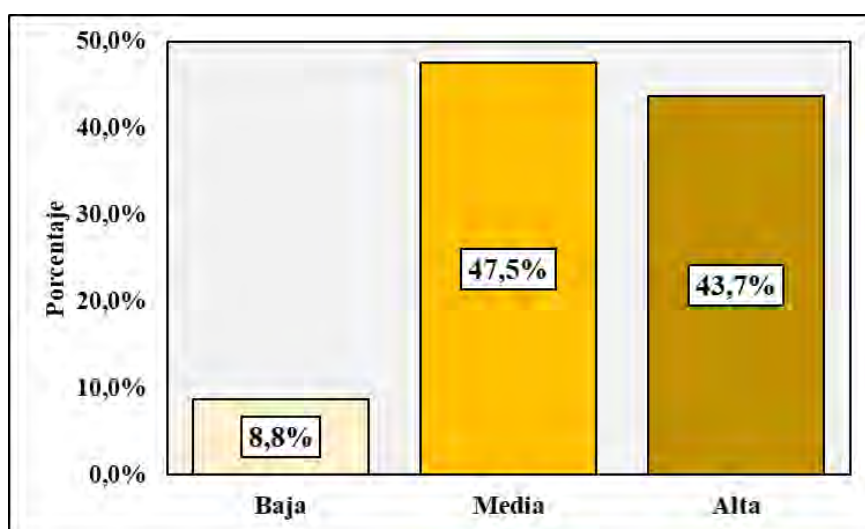
La claridad en las funciones laborales (P31) también es alta, con un 37,5% de los trabajadores que indica tener bastante claridad sobre lo que debe hacer, y un 21,3% que tiene una percepción muy clara. En cuanto al orgullo en el trabajo (P32), el 38,8% de los encuestados se siente bastante orgulloso de su labor, lo que refuerza el sentido de pertenencia y satisfacción.

Por otro lado, el apoyo de los compañeros (P35) muestra que el 38,8% de los trabajadores percibe bastante apoyo, lo cual es positivo para el ambiente laboral. Sin embargo, la capacitación recibida (P26) y la percepción de estar capacitado (P27) presentan resultados moderados, con un 36,3% y un 38,8% que indican sentir algo de apoyo en este aspecto, lo que señala áreas de mejora en la formación. En general, la motivación intrínseca de los trabajadores es adecuada, aunque se perciben oportunidades para mejorar el apoyo familiar y las oportunidades de desarrollo creativo y formativo.

Tabla 7*Distribución de frecuencias para Calidad de vida laboral*

	Frecuencia	Porcentaje
Baja	7	8,8
Media	38	47,5
Alta	35	43,7
Total	80	100,0

Nota: Elaboración propia a partir de la base de datos para la investigación

Figura 5*Resultados para calidad de vida laboral*

Interpretación y análisis

Los resultados de la tabla anterior muestran que un porcentaje mayoritario el 47.5% de los trabajadores encuestados presenta una calidad de vida laboral media, lo que refleja, algunas necesidades que necesitan ser cubiertas en las actividades que desempeña, en tanto que el 43.8% de los trabajadores se ubican en nivel de calidad de vida laboral alta, y tan sólo el 8.8% se ubican en nivel bajo para dicha variable. El resultado indica que la mayoría de los trabajadores perciben una calidad de vida laboral aceptable, lo que sugiere que, aunque se satisfacen ciertas necesidades, aún existen áreas que requieren mejoras. Por otro lado, un

grupo significativo considera su entorno laboral como favorable, mientras una minoría enfrenta condiciones menos satisfactorias.

Tabla 8

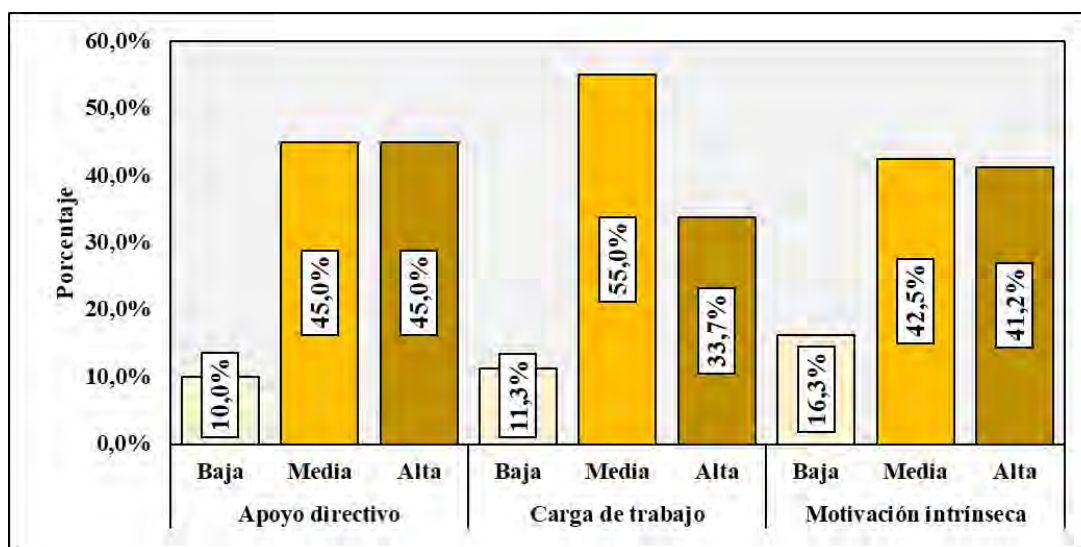
Distribución de frecuencias para las dimensiones de la Calidad de vida laboral

		Frecuencia	Porcentaje
Apoyo directivo	Baja	8	10,0
	Media	36	45,0
	Alta	36	45,0
Carga de trabajo	Baja	9	11,3
	Media	44	55,0
	Alta	27	33,7
Motivación intrínseca	Baja	13	16,3
	Media	34	42,5
	Alta	33	41,2
	Total	80	100,0

Nota: Elaboración propia a partir de la base de datos para la investigación

Figura 6

Resultados para las dimensiones de la Calidad de vida laboral



Interpretación y análisis

Los resultados para las dimensiones de la variable calidad de vida laboral, muestran que en lo que respecta a la dimensión apoyo directivo el 45,0% de los trabajadores se encuentran en el medio, otro 45,0% en nivel alto y el 10,0% en nivel bajo; asimismo para la dimensión carga de trabajo, se observa que el 55,0% de los trabajadores del medio, 33,7%

en nivel alto y 11.3% en nivel bajo; asimismo para la dimensión motivación intrínseca se aprecia que el 42.5% de los trabajadores se ubiquen un nivel medio, el 41.2% en nivel alto y el 16.3% en nivel bajo.

El análisis de los resultados muestra un equilibrio en la percepción del apoyo directivo, con una parte significativa de los trabajadores experimentando un respaldo adecuado de sus superiores y compañeros, lo cual se refleja en su satisfacción con el reconocimiento y la autonomía en el trabajo. Sin embargo, aún existe un grupo que percibe carencias en este aspecto. En cuanto a la carga de trabajo, la mayoría de los colaboradores se sitúa en un nivel medio, lo que sugiere que, aunque no se percibe una sobrecarga, aún existen presiones y estrés laboral que impactan el equilibrio entre su vida personal y laboral. Este punto es consistente con la apreciación del jefe de Operaciones, quien afirmó que el personal cumple con su jornada laboral sin excesos, pero aún enfrenta desafíos relacionados con interrupciones y conflictos laborales.

Respecto a la motivación intrínseca, los resultados revelan una buena disposición de los trabajadores hacia la mejora continua, respaldada por la percepción de un entorno de apoyo familiar y oportunidades de capacitación. Sin embargo, una parte de los trabajadores aún se encuentra en un nivel bajo de motivación, posiblemente debido a factores como la inadecuación del perfil laboral o la falta de reconocimiento. Este aspecto también fue señalado en las entrevistas, donde se resaltó que la motivación está vinculada tanto a la vocación de servicio como a la disponibilidad de formación y recursos, aunque se reconoce que no todos los trabajadores tienen un entorno que potencie dicha motivación.

Desempeño laboral

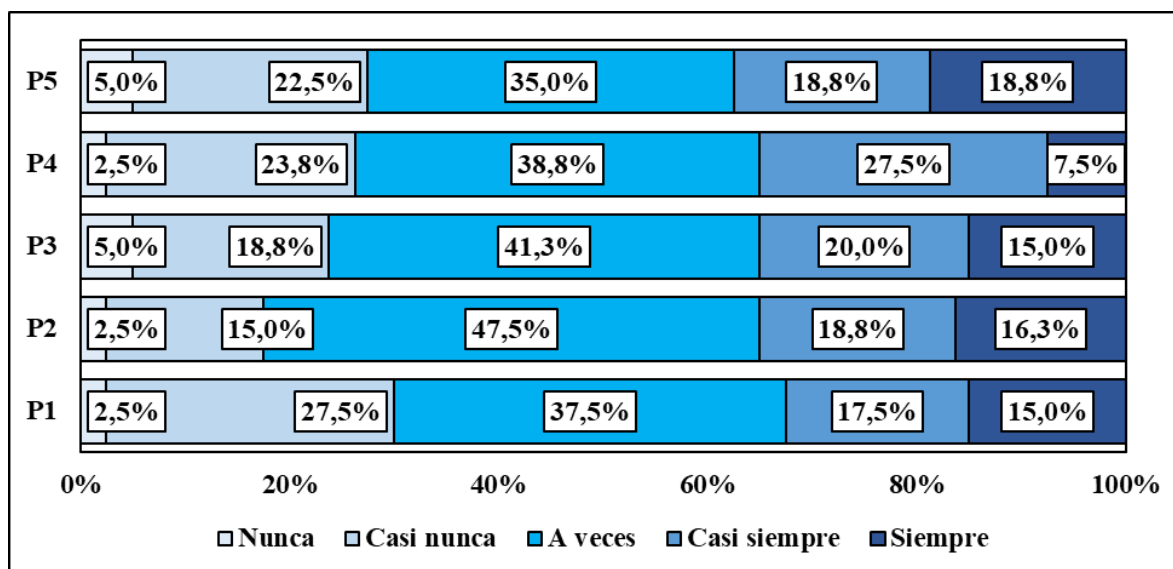
Tabla 9

Distribución de frecuencias para los ítems de la dimensión conocimiento del trabajo

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P1. Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para desarrollar las tareas de su puesto	2	2,5	22	27,5	30	37,5	14	17,5	12	15,0
P2. Cuando surge un problema, se con exactitud quien debe resolverlo	2	2,5	12	15,0	38	47,5	15	18,8	13	16,3
P3. Le es sencillo aplicar los procedimientos de las actividades asociadas a su puesto de trabajo	4	5,0	15	18,8	33	41,3	16	20,0	12	15,0
P4. Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones	2	2,5	19	23,8	31	38,8	22	27,5	6	7,5
P5. Propone ideas para mejorar los resultados de su trabajo	4	5,0	18	22,5	28	35,0	15	18,8	15	18,8

Figura 7

Resultados para los ítems de la dimensión conocimiento del trabajo



Interpretación y análisis

La tabla 7 refleja la distribución de frecuencias para los ítems relacionados con la dimensión conocimiento del trabajo, un componente clave del desempeño laboral. En cuanto

a los conocimientos necesarios para desarrollar sus tareas (P1), un 37,5% de los encuestados indica tenerlos a veces, mientras que un 17,5% y un 15,0% considera que casi siempre o siempre están capacitados, lo que indica que, aunque una mayoría siente seguridad en sus competencias, hay margen para fortalecerlas. Respecto a la claridad en la resolución de problemas (P2), un 47,5% responde que a veces sabe con exactitud quién debe solucionarlos, mientras que un 16,3% siempre lo sabe, lo que revela cierta ambigüedad en la asignación de responsabilidades.

La facilidad para aplicar procedimientos (P3) también es moderada, ya que un 41,3% señala que lo logra a veces, y solo un 15,0% siempre lo encuentra sencillo. Esto sugiere que la estandarización de procedimientos podría mejorar. En términos de proactividad, un 38,8% indica que a veces participa en la toma de decisiones (P4), mientras que el 35,0% propone ideas para mejorar los resultados a veces (P5), mostrando que existe una disposición moderada para la innovación, pero también áreas de mejora en la participación activa y la propuesta de ideas.

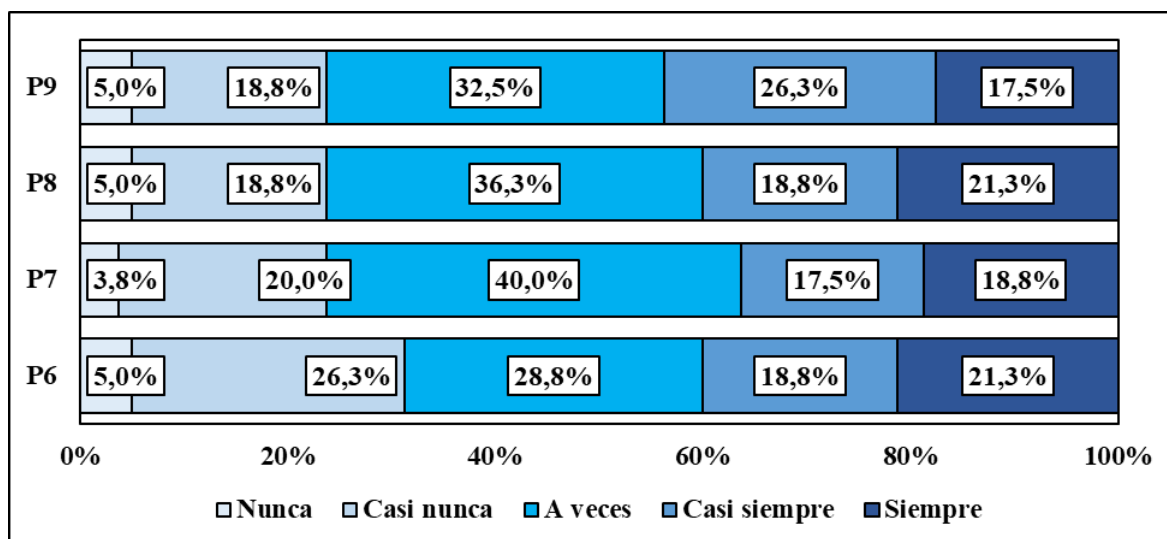
Tabla 10

Distribución de frecuencias para los ítems de la dimensión calidad del trabajo

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P6. Planifica y organiza el trabajo para lograr objetivos	4	5,0	21	26,3	23	28,7	15	18,8	17	21,3
P7. Le preocupa el aprovechamiento de los recursos de la empresa	3	3,8	16	20,0	32	40,0	14	17,5	15	18,8
P8. En su puesto de trabajo, persiste hasta que alcanza la meta fijada	4	5,0	15	18,8	29	36,3	15	18,8	17	21,3
P9. Puedo darme cuenta si el trabajo está bien hecho	4	5,0	15	18,8	26	32,5	21	26,3	14	17,5

Figura 8

Resultados para los ítems de la dimensión calidad del trabajo



Interpretación y análisis

El análisis de la dimensión de calidad del trabajo muestra una distribución diversa en cuanto a la planificación, organización y persistencia en el cumplimiento de metas por parte de los trabajadores. En el ítem relacionado con la capacidad de planificar y organizar el trabajo para alcanzar objetivos, un 28,7% de los encuestados señala que a veces lo hace, mientras que un 21,3% afirma que siempre lo realiza. Sin embargo, un 26,3% menciona que casi nunca organiza adecuadamente su trabajo, lo que indica una oportunidad para mejorar las competencias de gestión del tiempo y la planificación en el entorno laboral.

En cuanto al aprovechamiento de los recursos de la empresa, un 40% de los encuestados indica que a veces le preocupa este aspecto, seguido de un 18,8% que señala que siempre lo tiene en cuenta. Esto refleja un interés moderado en la eficiencia de los recursos, aunque un 20% de los participantes expresa que casi nunca se preocupa por este aspecto, lo que podría ser un área a reforzar mediante concienciación o formación sobre la optimización de recursos.

Finalmente, en lo relativo a la persistencia para alcanzar las metas, un 36,3% de los encuestados reporta que a veces persiste hasta lograr sus objetivos, y un 21,3% lo hace

siempre. Sin embargo, un 18,8% afirma que casi nunca persiste, lo que refleja una posible falta de motivación o dificultades en la superación de obstáculos en el trabajo. Estos resultados sugieren que, aunque existe un esfuerzo por parte de los trabajadores, hay oportunidades de mejora en la planificación y en la preocupación por la eficiencia en el uso de los recursos

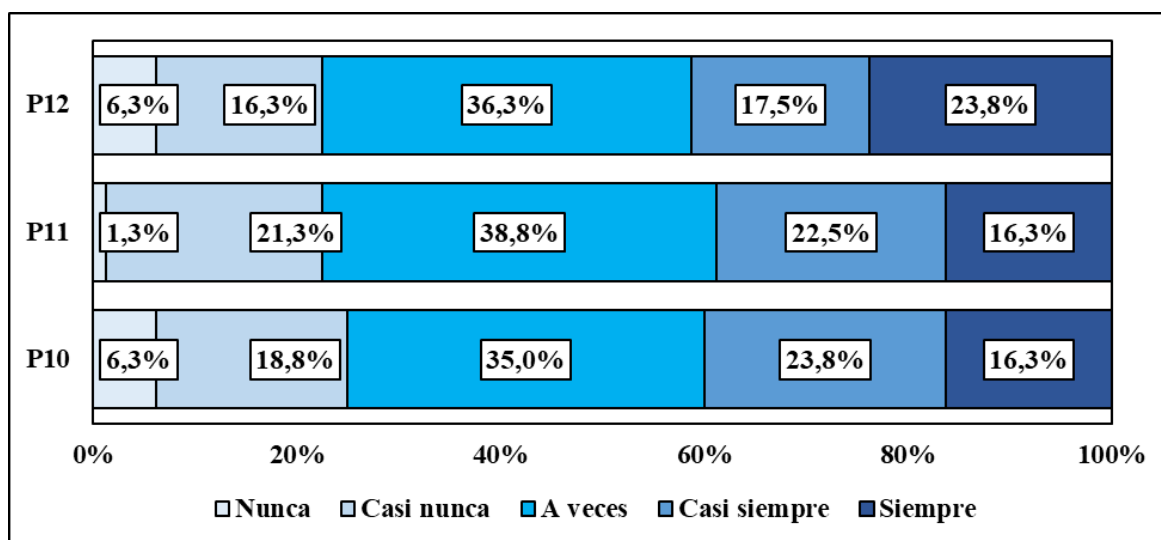
Tabla 11

Distribución de frecuencias para los ítems de la dimensión responsabilidad

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P10. Se considera responsable de las tareas que le son asignadas	5	6,3	15	18,8	28	35,0	19	23,8	13	16,3
P11. Se preocupa por asistir a cursos de capacitación, regularmente	1	1,3	17	21,3	31	38,8	18	22,5	13	16,3
P12. Aplica los nuevos aprendizajes obtenidos en la capacitación adquirida recientemente	5	6,3	13	16,3	29	36,3	14	17,5	19	23,8

Figura 9

Resultados para los ítems de la dimensión motivación intrínseca



Interpretación y análisis

El análisis de los ítems relacionados con la responsabilidad y la capacitación muestra un compromiso moderado por parte de los encuestados hacia las tareas asignadas y el desarrollo profesional. En cuanto a la responsabilidad en el trabajo, el 35% de los

encuestados indica que a veces se considera responsable de las tareas que se le asignan, mientras que un 23,8% señala que casi siempre lo hace. Sin embargo, un 18,8% menciona que casi nunca asume esta responsabilidad de forma consistente, lo que sugiere la necesidad de reforzar la cultura de responsabilidad laboral en algunos trabajadores.

En relación con la participación en cursos de capacitación, un 38,8% de los encuestados asiste a veces a estos programas, y un 22,5% lo hace casi siempre. Esto sugiere que, aunque existe una disposición moderada a participar en actividades formativas, aún se puede mejorar el nivel de compromiso con el aprendizaje continuo, dado que un 21,3% reporta que casi nunca asiste a estas capacitaciones.

Finalmente, un 36,3% de los encuestados aplica a veces los conocimientos adquiridos en las capacitaciones recientes, mientras que un 23,8% lo hace siempre, lo que indica que, aunque se están aplicando nuevos aprendizajes, aún hay margen para mejorar la transferencia de conocimientos al entorno laboral.

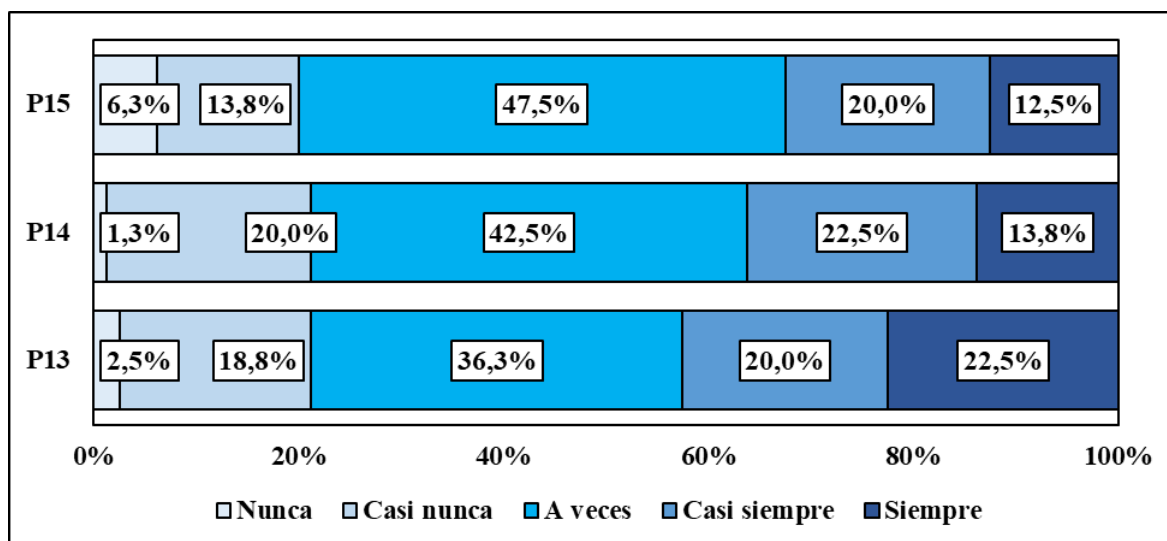
Tabla 12

Distribución de frecuencias para los ítems de la dimensión productividad

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P13. Trato de utilizar los recursos que se me asignan con la mayor eficiencia posible	2	2,5	15	18,8	29	36,3	16	20,0	18	22,5
P14. Me siento motivado para lograr diversos resultados que contribuyan a la mejora de mi organización	1	1,3	16	20,0	34	42,5	18	22,5	11	13,8
P15. Aprovecha las oportunidades de desarrollo profesional para mejorar su Productividad	5	6,3	11	13,8	38	47,5	16	20,0	10	12,5

Figura 10

Resultados para los ítems de la dimensión productividad



Interpretación y análisis

El análisis de la dimensión de productividad refleja un esfuerzo moderado por parte de los encuestados para utilizar los recursos de manera eficiente y mejorar su desempeño en la organización. En cuanto al uso eficiente de los recursos asignados, un 36,3% indica que a veces lo hace, mientras que un 22,5% señala que siempre busca maximizar la eficiencia. No obstante, un 18,8% reporta que casi nunca aplica esta eficiencia, lo que indica que aún hay margen para optimizar el uso de los recursos en algunos trabajadores.

En cuanto a la motivación para lograr resultados que contribuyan a la mejora organizacional, un 42,5% de los encuestados menciona que a veces se siente motivado, y un 22,5% indica que casi siempre lo está. Sin embargo, un 20% expresa que casi nunca se siente motivado, lo cual podría impactar negativamente en la productividad general.

Respecto al aprovechamiento de oportunidades de desarrollo profesional para mejorar la productividad, el 47,5% de los participantes reporta que a veces aprovecha estas oportunidades, lo que sugiere una participación moderada en el crecimiento profesional. Sin embargo, un 13,8% indica que casi nunca lo hace, lo que evidencia la necesidad de fomentar más iniciativas que impulsen el desarrollo continuo.

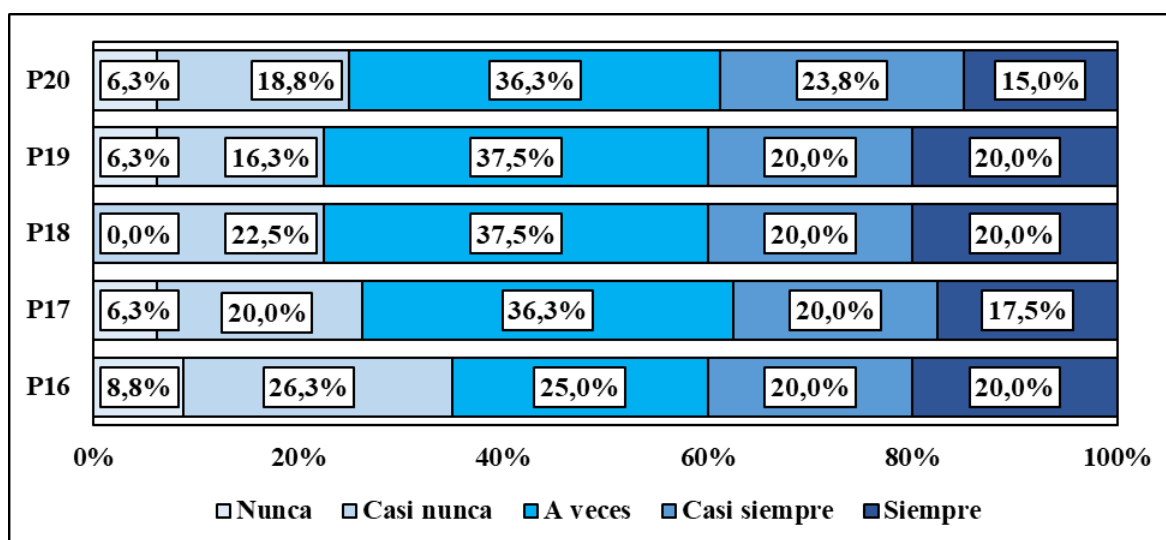
Tabla 13

Distribución de frecuencias para los ítems de la dimensión habilidad y destreza

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P16. Mis compañeros de trabajo valoran mis iniciativas para realizar las tareas propias de mi puesto de trabajo	7	8,8	21	26,3	20	25,0	16	20,0	16	20,0
P17. Tengo facilidad para solucionar problemas propios de mi puesto de trabajo	5	6,3	16	20,0	29	36,3	16	20,0	14	17,5
P18. Ayudo a mis compañeros de trabajo en la resolución de problemas	0	0,0	18	22,5	30	37,5	16	20,0	16	20,0
P19. Le lleva demasiado tiempo realizar tareas propias de su puesto de trabajo	5	6,3	13	16,3	30	37,5	16	20,0	16	20,0
P20. Tengo las habilidades y destrezas apropiadas para mi puesto de trabajo	5	6,3	15	18,8	29	36,3	19	23,8	12	15,0

Figura 11

Resultados para los ítems de la dimensión habilidad y destreza



Interpretación y análisis

El análisis de la dimensión de habilidad y destreza revela percepciones mixtas sobre las capacidades y el reconocimiento de los trabajadores en el entorno laboral. En cuanto a la valoración de las iniciativas por parte de los compañeros de trabajo, los resultados muestran que un 25% de los encuestados siente que a veces se valoran sus iniciativas, mientras que un 20% reporta que siempre son valoradas. Sin embargo, un 26,3% menciona que casi nunca

se valoran, lo que sugiere una posible falta de reconocimiento en algunos casos, lo cual podría afectar la motivación y el desempeño a largo plazo.

En términos de la capacidad para solucionar problemas propios del puesto, el 36,3% de los encuestados manifiesta que a veces tiene facilidad para resolverlos, mientras que un 20% indica que casi siempre lo logra. Sin embargo, un 20% de los trabajadores reporta dificultades casi siempre para completar las tareas asignadas, lo que podría sugerir la necesidad de apoyo adicional o capacitación.

En lo que respecta a la ayuda prestada a los compañeros de trabajo, un 37,5% afirma que a veces brinda apoyo en la resolución de problemas, y un 20% lo hace siempre. Este dato es positivo y refleja un buen nivel de colaboración dentro del equipo de trabajo.

Finalmente, en cuanto a la percepción de poseer las habilidades y destrezas necesarias para su puesto, el 36,3% de los encuestados indica que a veces cuenta con las habilidades necesarias, mientras que un 23,8% afirma que casi siempre las tiene. No obstante, un 18,8% señala que casi nunca las posee, lo que podría apuntar a una necesidad de mayor desarrollo de habilidades o formación en ciertos casos para mejorar el desempeño laboral.

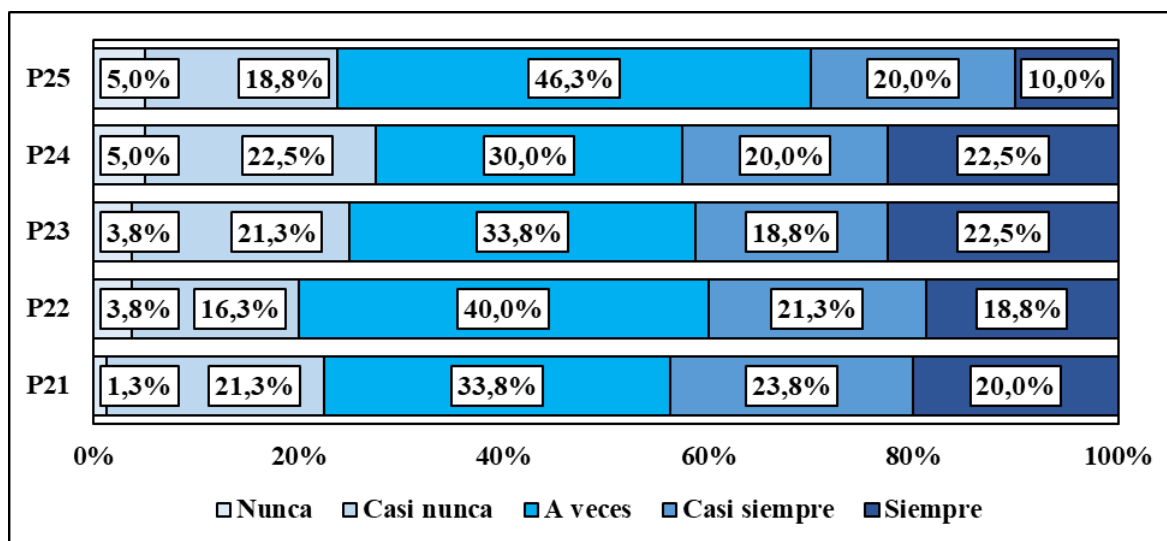
Tabla 14

Distribución de frecuencias para los ítems de la dimensión actitud hacia la organización

	Nunca		Casi nunca		A veces		Casi siempre		Siempre	
	f	%	f	%	f	%	f	%	f	%
P21. Me es gratificante colaborar con el equipo de trabajo	1	1,3	17	21,3	27	33,8	19	23,8	16	20,0
P22. Promuevo un grado de colaboración y entusiasmo con mis compañeros y superiores	3	3,8	13	16,3	32	40,0	17	21,3	15	18,8
P23. Comparto la misión y objetivos de la organización	3	3,8	17	21,3	27	33,8	15	18,8	18	22,5
P24. Muestro interés por superarme constantemente	4	5,0	18	22,5	24	30,0	16	20,0	18	22,5
P25. Busco capacitarme con frecuencia con el fin de asumir nuevas responsabilidades en mi organización	4	5,0	15	18,8	37	46,3	16	20,0	8	10,0

Figura 12

Resultados para los ítems de la dimensión actitud hacia la organización



Interpretación y análisis

El análisis de la dimensión actitud hacia la organización muestra una tendencia general positiva en cuanto a la colaboración y alineación con los objetivos de la institución. En relación con la gratificación al colaborar con el equipo de trabajo, un 33,8% de los encuestados indica que a veces le resulta gratificante, mientras que un 23,8% menciona que casi siempre lo es, y un 20% afirma que siempre es gratificante. Sin embargo, un 21,3% señala que casi nunca experimenta esa gratificación, lo que sugiere que un segmento de los trabajadores podría no sentirse plenamente integrado o motivado por el trabajo en equipo.

Respecto a la promoción de la colaboración y el entusiasmo en el entorno laboral, un 40% de los encuestados señala que a veces fomenta estas actitudes, mientras que un 21,3% menciona que casi siempre lo hace. A pesar de estos datos positivos, un 16,3% afirma que casi nunca promueve la colaboración, lo que indica una posible área de mejora en la cohesión entre compañeros y superiores.

En cuanto a la identificación con la misión y objetivos de la organización, un 33,8% de los trabajadores indica que a veces los comparte, y un 22,5% señala que siempre lo hace. Estos resultados reflejan que una parte significativa de los encuestados está alineada con los

valores organizacionales, aunque un 21,3% muestra una menor identificación, lo que podría afectar el compromiso a largo plazo.

Finalmente, en términos de interés por la superación personal y la capacitación, el 46,3% reporta que a veces busca formarse para asumir nuevas responsabilidades, aunque solo el 10% señala que siempre lo hace, lo que indica que se podría fomentar un mayor interés en la formación continua para contribuir al desarrollo profesional dentro de la organización.

Tabla 15

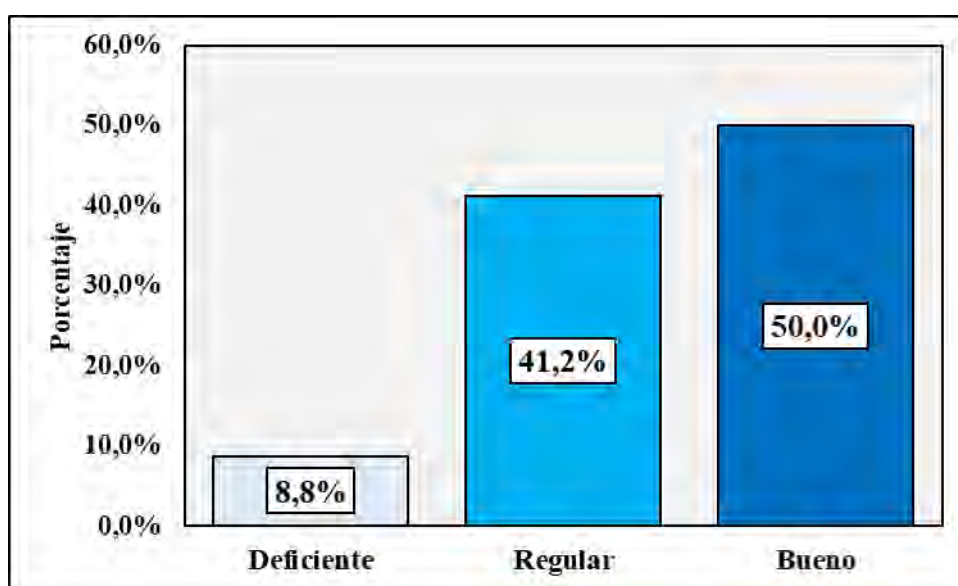
Distribución de frecuencias para Desempeño de los trabajadores

	Frecuencia	Porcentaje
Deficiente	7	8,8
Regular	33	41,2
Bueno	40	50,0
Total	80	100,0

Nota: Elaboración propia a partir de la base de datos para la investigación

Figura 13

Resultados para desempeño de los trabajadores



Interpretación y análisis

Respecto al desempeño de los trabajadores los resultados muestran que el 50,0% de los trabajadores presentaban buen desempeño laboral, el 41, 2% se ubiquen un desempeño regular y tan sólo el 4.8% en deficiente desempeño de sus labores asignadas en el municipio.

El análisis de los resultados sobre el desempeño laboral revela que la mitad de los trabajadores muestra un buen desempeño, con adecuada comprensión de tareas y compromiso hacia las metas organizacionales. Esto se alinea con las entrevistas realizadas al jefe de serenazgo y primer regidor de la municipalidad distrital de San Sebastián, donde se destaca la preparación constante y el cumplimiento responsable de las funciones asignadas. Sin embargo, un grupo considerable presenta un desempeño regular, evidenciando limitaciones en eficacia, liderazgo y resolución de problemas, aspectos mencionados como áreas de mejora en las entrevistas. Solo una pequeña parte de los trabajadores muestra un desempeño deficiente, lo que sugiere que, aunque existen capacitaciones y apoyo, persisten dificultades en algunos para alcanzar los estándares deseados. En conjunto, los resultados sugieren que, aunque el desempeño general es favorable, es necesario fortalecer programas de capacitación y acompañamiento para elevar el nivel de aquellos con desempeño regular o deficiente y consolidar el rendimiento del equipo en su conjunto

Tabla 16

Distribución de frecuencias para las dimensiones de desempeño de los trabajadores

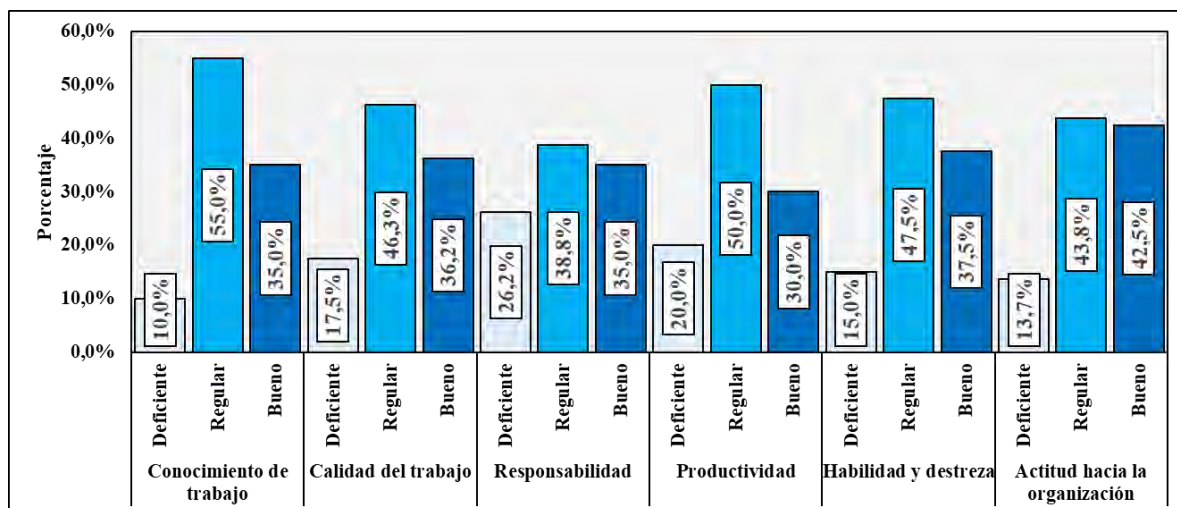
		Frecuencia	Porcentaje
Conocimiento de trabajo	Deficiente	8	10,0%
	Regular	44	55,0%
	Bueno	28	35,0%
Calidad del trabajo	Deficiente	14	17,5%

	Regular	37	46,3%
	Bueno	29	36,2%
	Deficiente	21	26,2%
Responsabilidad	Regular	31	38,8%
	Bueno	28	35,0%
	Deficiente	16	20,0%
Productividad	Regular	40	50,0%
	Bueno	24	30,0%
	Deficiente	12	15,0%
Habilidad y destreza	Regular	38	47,5%
	Bueno	30	37,5%
	Deficiente	11	13,7%
Actitud hacia la organización	Regular	35	43,8%
	Bueno	34	42,5%
	Total	80	100,0%

Nota: Elaboración propia a partir de la base de datos para la investigación

Figura 14

Resultados para las dimensiones del desempeño de los trabajadores



Interpretación y análisis

Los resultados para las dimensiones de la variable desempeño de los trabajadores muestran que, respecto al conocimiento del trabajo el 55.0% se ubica en nivel de regular, el

35.0% en nivel bueno y el 10.0% en un nivel deficiente, para la dimensión calidad de trabajo el 46.3% presenta un nivel regular, el 36.2% un nivel bueno y el 17.5% un nivel deficiente; en cuanto se refiere a la dimensión responsabilidad se aprecia que el 38.8% se ubiquen un nivel regular, 35.0% en nivel bueno y 26.2% en nivel deficiente; para la dimensión productividad el 50.0% los trabajadores presenta un nivel regular, el 30.0% en nivel bueno y el 20.0% en nivel deficiente; en cuanto a la dimensión habilidad y destreza el 47.5% presenta un nivel regular, el 37.5% en nivel bueno y 15.0% se ubica en nivel de deficiente; finalmente para la dimensión actitud hacia la organización los resultados muestran que el 43.8% de los trabajadores se ubiquen un nivel de regular, el 42.5% en nivel bueno y el 13.7% en nivel deficiente.

4.2. Resultados inferenciales

Presenta continuación los resultados y diferenciales para la investigación, para ello empezaremos con la prueba de normalidad, que nos conducirá a desarrollar la hipótesis estadística más conveniente en función de la distribución de las variables.

Prueba de normalidad

Ho: Las variables calidad de vida laboral y desempeño de los trabajadores presenta una distribución normal

Ha: Las variables calidad de vida laboral y desempeño de los trabajadores presenta una distribución diferente a la normal

Tabla 17

Prueba de hipótesis para la normalidad de la distribución de las variables Calidad de vida laboral y desempeño de los trabajadores

	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Apoyo directivo	,288	80	,000
Carga de trabajo	,301	80	,000
Motivación intrínseca	,264	80	,000

Calidad de vida laboral	,283	80	,000
Conocimiento de trabajo	,305	80	,000
Calidad del trabajo	,241	80	,000
Responsabilidad	,228	80	,000
Productividad	,256	80	,000
Habilidad y destreza	,252	80	,000
Actitud hacia la organización	,272	80	,000
Desempeño de los trabajadores	,317	80	,000

En la tabla se aprecia que el P valor calculado (Sig.) es igual a 0.000, para ambas variables calidad de vida laboral y desempeño de los trabajadores, así como para sus dimensiones, motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a , concluyéndose por ende que las variables de estudio presentan una distribución diferente a la normal, lo cual nos conlleva a emplear el coeficiente de correlación no paramétricas o de Spearman.

Prueba de hipótesis general

H_0 : Las variables calidad de vida laboral y desempeño de los trabajadores no presentan correlación

H_a : Las variables calidad de vida laboral y desempeño de los trabajadores presentan correlación

Tabla 18

Prueba de hipótesis para la correlación entre de las variables Calidad de vida laboral y desempeño de los trabajadores

		Desempeño de los trabajadores	
Rho de Spearman	Calidad de vida laboral	Coefficiente de correlación	,897**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

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

En la tabla se aprecia que el P valor calculado (Sig.) es igual a 0.000, que es menor a 5%, motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a , concluyéndose por ende que las variables de estudio presentan una correlación significativa, directa y alta, dado que se obtuvo el valor de 0,897 para el coeficiente de correlación de Spearman, lo cual indica que mayores niveles de calidad de vida laboral se asocian con un mejor desempeño laboral de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024.

Prueba de hipótesis específicas

a) Correlación entre apoyo directivo y desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024

H_0 : La dimensión apoyo directivo y la variable desempeño de los trabajadores no presentan correlación

H_a : La dimensión apoyo directivo y la variable desempeño de los trabajadores presentan correlación

Tabla 19

Prueba de hipótesis para la correlación entre la dimensión apoyo directivo y desempeño de los trabajadores

		Desempeño de los trabajadores	
		Coefficiente de correlación	,796**
Rho de Spearman	Apoyo directivo	Sig. (bilateral)	,000
		N	80

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

En la tabla se aprecia que el P valor calculado (Sig.) es igual a 0.000, que es menor a 5%, motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula H_0 y se acepta la hipótesis alterna H_a , concluyéndose por ende que la variable apoyo directivo y la variable desempeño de los trabajadores presentan una correlación significativa, directa y alta, dado que se obtuvo el

valor de 0,796 para el coeficiente de correlación de Spearman, lo cual indica que mayores niveles de apoyo directivo se asocian con un mejor desempeño laboral de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024.

b) Correlación entre carga de trabajo y desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024

Ho: La dimensión carga de trabajo y la variable desempeño de los trabajadores no presentan correlación

Ha: La dimensión carga de trabajo y la variable desempeño de los trabajadores presentan correlación

Tabla 20

Prueba de hipótesis para la correlación entre la dimensión carga de trabajo y desempeño de los trabajadores

		Desempeño de los trabajadores
	Coeficiente de correlación	,740**
Rho de Spearman	Carga de trabajo	,000
	Sig. (bilateral)	
	N	80

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

En la tabla se aprecia que el P valor calculado (Sig.) es igual a 0.000, que es menor a 5%, motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula Ho y se acepta la hipótesis alterna Ha, concluyéndose por ende que la variable carga de trabajo y la variable desempeño de los trabajadores presentan una correlación significativa, directa y alta, dado que se obtuvo el valor de 0,740 para el coeficiente de correlación de Spearman, lo cual indica que mayores niveles de carga de trabajo se asocian con un mejor desempeño laboral de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024.

c) Correlación entre motivación intrínseca y desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024

Ho: La dimensión motivación intrínseca y la variable desempeño de los trabajadores no presentan correlación

Ha: La dimensión motivación intrínseca y la variable desempeño de los trabajadores presentan correlación

Tabla 21

Prueba de hipótesis para la correlación entre la dimensión motivación intrínseca y desempeño de los trabajadores

		Desempeño de los trabajadores	
Rho de Spearman	Motivación intrínseca	Coefficiente de correlación	,850**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	80

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

En la tabla se aprecia que el P valor calculado (Sig.) es igual a 0.000, que es menor a 5%, motivo por el cual se rechaza la hipótesis nula Ho y se acepta la hipótesis alterna Ha, concluyéndose por ende que la variable motivación intrínseca y la variable desempeño de los trabajadores presentan una correlación significativa, directa y alta, dado que se obtuvo el valor de 0,850 para el coeficiente de correlación de Spearman, lo cual indica que mayores niveles de motivación intrínseca se asocian con un mejor desempeño laboral de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024.

4.3. Discusión de resultados

En el presente numeral se confesó resultados obtenidos en la investigación a la luz de los antecedentes y marco teórico desarrollado para el presente estudio, así respecto al objetivo general que plantea determinar la relación que se presenta entre la calidad de vida

laboral y el desempeño de los trabajadores de seguridad de la municipalidad distrital de San Sebastián en el año 2024, los resultados encontrados nos permiten afirmar que dicho objetivo fue alcanzado, comprobándose además la hipótesis planteada, dado que la prueba de correlación para el coeficiente rho de Spearman, mostró un nivel de significancia por debajo del 5%, el valor de 0.897, que indica la presencia de una correlación alta y directa entre las variables de estudio, ello quiere decir que mayores niveles de calidad de vida laboral se asocia de manera directa con mejores niveles de desempeño de los trabajadores.

Al respecto, Lumbreras et al (2022) es investigación sobre la calidad de vida laboral del desempeño de los trabajadores en México, mostró que niveles adecuados de una gestión directiva que promuevan una adecuada calidad de vida laboral permite que el desempeño de los trabajadores sino también adecuado, encontrándose al igual que la presente investigación que dichas variables están vinculadas, asimismo López et al. (2021) en su investigación sobre calidad de vida laboral y desempeño laboral encontró que la calidad de vida laboral incide en el desempeño laboral, de tal manera que al mejorar las condiciones de la calidad de vida laboral se le provee al trabajador de las condiciones para que pueda desarrollarse profesionalmente y de esta manera tener un mejor desempeño laboral.

Como segundo, tercer, cuarto objetivos específicos se planteó determinar la relación entre las dimensiones de la calidad de vida laboral y el desempeño laboral, al respecto, los resultados muestran que la dimensiones apoyo directivo, carga de trabajo y motivación intrínseca, presentaron correlación significativa con el desempeño laboral, obteniéndose valores de 0,796; 0,740 y 0,850 respectivamente, lo cual muestra que la correlación entre las variables calidad.

Hurtado (2017) en su trabajo de investigación acerca de la calidad de vida laboral y el desempeño profesional en el área de salud, mostró la presencia de un nivel de correlación alto (0,702) entre dichas variables, asociado que se extiende a las dimensiones consideradas,

lo cual se sustenta en el hecho que las dimensiones que toman las variables de estudio valoran a sus correspondientes constructos, asimismo de acuerdo con Alejandro et al. (2018) el soporte institucional se constituye en un elemento que fortalece el desempeño de los trabajadores, tal es así que una adecuada gestión en la organización, permite que el trabajador logre un satisfacción alta con su trabajo lo cual conduce a desplegar mayores esfuerzos por cumplir con las funciones asignadas a su puesto de trabajo.

Resultados obtenidos en las entrevistas realizadas al jefe de serenazgo y primer regidor de la municipalidad distrital de San Sebastián

Las entrevistas realizadas al jefe de Operaciones de Serenazgo y al Primer Regidor proporcionan perspectivas complementarias sobre la calidad de vida laboral y el desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana en la municipalidad distrital de San Sebastián.

Apoyo Directivo: Ambos entrevistados coinciden en que la municipalidad brinda un apoyo adecuado a los trabajadores. El jefe de Operaciones enfatiza el bienestar del personal mediante servicios y recursos, mientras que el Primer Regidor resalta la inversión en infraestructura y equipamiento para mejorar las condiciones laborales.

Carga de Trabajo: Existe consenso en que la carga laboral es equilibrada, respetando las horas de trabajo establecidas. El jefe de Operaciones menciona que no hay sobrecarga, mientras que el Regidor indica que se están tomando medidas para optimizar la distribución del personal y evitar saturaciones.

Motivación Intrínseca: Aunque el jefe de Operaciones percibe una buena motivación entre los trabajadores, ambos entrevistados reconocen que la motivación está influenciada por factores externos, como el entorno familiar y la vocación de servicio. El Regidor resalta la importancia de las capacitaciones para mantener esta motivación.

Desempeño de los Trabajadores: En cuanto al conocimiento del trabajo, ambos coinciden en que el personal está preparado, aunque se reconoce que no todos cumplen al

100% con los estándares. El jefe de Operaciones menciona que la eficiencia y eficacia se ajustan según las circunstancias, mientras que el Regidor califica el desempeño como alto, aunque con espacio para mejoras.

Responsabilidad y Actitud hacia la Organización: Ambos entrevistados valoran positivamente la responsabilidad y el compromiso de los trabajadores, destacando su disposición a mejorar y adaptarse a los cambios. La identificación con la institución y la disposición a colaborar son vistas como fortalezas, aunque se mencionan casos aislados donde ciertas habilidades necesitan desarrollo.

CONCLUSIONES

Primera: Se concluye que las variables calidad de vida laboral y desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana en la municipalidad distrital de San Sebastián del Cusco en el año de 2024, presenta correlación directa, alta y significativa, dado que se encontró el valor de 0.897 para el coeficiente de correlación de Spearman, con un nivel de significancia por debajo del 5%, lo cual indica que mejores niveles en la calidad de vida laboral se asocian con un mejor desempeño de los trabajadores y viceversa.

Segunda: Se concluye que, el apoyo directivo y el desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián, en Cusco 2024, presenta correlación directa, alta y significativa, pues se obtuvo el valor de 0.796 para el coeficiente de correlación de Spearman, con un nivel de significancia por debajo del 5%.

Tercera: Se concluye que, la carga de trabajo y el desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián, en Cusco 2024, presenta correlación directa, alta y significativa, pues se obtuvo el valor de 0.740 para el coeficiente de correlación de Spearman, con un nivel de significancia por debajo del 5%.

Cuarta: Se concluye que, la motivación intrínseca y el desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana de la municipalidad distrital de San Sebastián, en Cusco 2024, presenta correlación directa, alta y significativa, pues se obtuvo el valor de 0.850 para el coeficiente de correlación de Spearman, con un nivel de significancia por debajo del 5%.

RECOMENDACIONES

Primera: La Subgerencia de Seguridad Ciudadana, en coordinación con el área de personal, debe implementar programas que incluyan: reconocimientos públicos, programas de bienestar emocional (como talleres de manejo del estrés), acceso a capacitaciones gratuitas y días libres por logros destacados, promover horarios que respeten la desconexión laboral y ofrezcan flexibilidad para necesidades familiares, crear espacios de trabajo seguros, equipados adecuadamente, y con áreas de descanso que promuevan el bienestar.

Esto asegurará que los trabajadores cuenten con un entorno que favorezca tanto su calidad de vida como su desempeño.

Segunda: La Subgerencia de Seguridad Ciudadana en coordinación con el área de personal, desarrolle estrategias que fortalezcan el apoyo directivo que incluya:

Capacitación en liderazgo efectivo dirigida a supervisores y jefes, crear mecanismos para que los trabajadores puedan expresar preocupaciones, recibir orientación y ser escuchados mediante canales de comunicación abiertos, reuniones regulares de retroalimentación.

Esto fomentará un apoyo directivo cercano, empático que ayude a contribuir a su desempeño.

Tercera: La Subgerencia de Seguridad Ciudadana en coordinación con el área de personal, debe revisar y ajustar las cargas de trabajo buscando una distribución equitativa del trabajo, proporcionar recursos adicionales en momentos de alta demanda y evaluar tareas que puedan ser optimizadas mediante tecnología para reducir la carga administrativa.

Una gestión eficiente de la carga laboral ayudará a mantener altos niveles de desempeño.

Cuarta: La Subgerencia de Seguridad Ciudadana en coordinación con el área de personal debe fomentar la motivación intrínseca a través de un enfoque en la valorización y crecimiento del personal brindando reconocimiento a los trabajadores como son certificados de mérito, eventos de premiación trimestrales y cartas de agradecimiento del área de recursos

humanos. Asimismo, ofrecer capacitaciones alineadas con los intereses y necesidades del trabajador, como talleres de resolución de conflictos o técnicas de seguridad avanzada.

Un entorno que motive intrínsecamente a los trabajadores aumentará su satisfacción y su compromiso con la organización.

BIBLIOGRAFIA

- Abrajan, M. G., Contreras, J. y Montoya, S. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e Investigación en Psicología*, 105-118. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Aguilar, P., Acosta, J., Raudales, E., Andino, P., & Sarmiento, R. (2023). Factores de influencia en la calidad de vida laboral según la Teoría del Comportamiento Organizacional: análisis bibliométrico. *Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios en Ciencias Sociales*, 25(3), 638-656. <https://doi.org/10.36390/telos253.06>
- Alles, M. (2019). Desarrollo del talento humano. Granica.
- Alvarez, I. (2021). *Calidad de vida laboral y el desempeño de trabajadores en el servicio de ginecología del Hospital Regional del Cusco– 2020*. [Tesis, Universidad Cesar Vallejo, Lima]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57045>
- Althaus, V., Kop, J. & Grosjean, V. (2019). Qualité de vie au travail. Dans : Gérard Valléry éd., *Psychologie du Travail et des Organisations: 110 notions clés* (pp. 344-346). Paris: Dunod. <https://doi.org/10.3917/dunod.valle.2016.01.0344>
- Bagtasos, M. R. (2011). Quality of work life: A review of literature. *DLSU Business Economics Review*, 20(2), 1-8. https://www.dlsu.edu.ph/wp-content/uploads/2019/10/QualityofWorkLife_AReviewofLiterature.pdf
- Bakker, A. B., & Demerouti, E. (2017). Job Demands-Resources theory: Taking stock and looking forward. *Journal of Occupational Health Psychology*, 22(3), 273-285.
- Bakker, A. B., Demerouti, E., Sanz-Vergel, A., & Rodríguez-Muñoz, A. (2023). La teoría de las demandas y recursos laborales: nuevos desarrollos en la última década. *Journal of Work and Organizational Psychology*, 39(3), 157-167.
- Bernal, C. (2016). *Metodología de la Investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales*. Pearson.

- Blanch, J., Sahagún, M., & Cervantes, G. (2010). Estructura Factorial del Cuestionario de Condiciones de Trabajo. Factor Structure of Working Conditions Questionnaire *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26(3), 175-189. <https://scielo.isciii.es/pdf/rpto/v26n3/v26n3a02.pdf>
- Boada, N. (2019). Satisfacción laboral y su relación con el desempeño laboral en una Pyme de servicios de seguridad en el Perú. *Journal of Economics, Finance and International Business*, 3(1), 75-103. <https://doi.org/10.20511/jefib.2019.v3n1.398>
- Bohlander, G., Snell, S, & Morris, S. (2017). *Administración de recursos humanos*. CENGAGE Learnig.
- Bologna, E. (2018). *Métodos Estadísticos de Investigación*. Editorial Brujas.
- Casas, J., Repullo, J., Lorenzo, S. y Cañas, J. (2002). Dimensiones y medición de la calidad de vida laboral en profesionales sanitarios. *Revista de Administración Sanitaria*, 6 (23), 143-158. https://www.researchgate.net/profile/Susana-Lorenzo-2/publication/237316492_Dimensiones_y_medicion_de_la_calidad_de_vida_laboral_en_profesionales_sanitarios/links/574e8f6e08ae8bc5d15c02ca/Dimensiones-y-medicion-de-la-calidad-de-vida-laboral-en-profesionales-sanitarios.pdf
- Caetano, A y Pereira, H. (2019). Qualidade de Vida no Trabalho no Setor Industrial. *Revista multidisciplinar e de pesquisa*, 13 (48), 609-621. DOI: 10.14295/online.v13i48.2190
- Cangahuala Ortiz, F. E. (2021). *Autoeficacia y satisfacción laboral en trabajadores de una entidad pública de Lima, 2020* [Tesis de maestría, Universidad Ricardo Palma]. https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4460/M-COMP-T030_40195993_M%20%20%20CANGAHUALA%20ORTIZ%20FLOR%20ELENA.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Castro, M. G. A., Padilla, J. M. C., & Ramírez, S. M. (2009). Grado de satisfacción laboral y condiciones de trabajo: una exploración cualitativa. *Enseñanza e investigación en Psicología*, 14(1), 105-118. <https://www.redalyc.org/pdf/292/29214108.pdf>
- Chiavenato, I. (2000). *Administración de los recursos humanos*. Mc Graw Hill.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento Humano*. McGraw-Hill.
- Chiavenato, I. (2021). *Gestión del talento humano : el nuevo papel de los recursos humanos en las organizaciones*. McGrawHill
- Chiavenato, I. (2021). *Administración: Teoría, proceso y práctica* (11.^a ed.). McGraw-Hill.
- Creswell, J. (2017). *Research design. Qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. Los Ángeles: SAGE.
- Cruz, J. (2018). *La calidad de vida laboral y el estudio del recurso humano: una reflexión sobre su relación con las variables organizacionales*. Fundación Universidad del Norte - Barranquilla, Colombia.
- Díaz , A., Ficapal, P., & Torrent, J. (2015). Determinantes multidimensionales en la calidad percibida del empleo. *Revista Internacional de Sociología*, 73(1), e004-e004 a. <https://revintsociologia.revistas.csic.es/index.php/revintsociologia/article/view/612>
- Dessler, G. (2015). *Administración de recursos humanos*. México: Pearson.
- Escobar, A. (2020). *Calidad de vida en el trabajo de Walton y compromiso organizacional en conecta Retail S.A distrito de Cusco año 2019*. [Tesis, Universidad Andina del Cusco]. <https://repositorio.uandina.edu.pe/handle/20.500.12557/3746>
- Escobedo, C. & Quiñones, M. (2020). *Relación entre la Satisfacción Laboral y Desempeño Laboral de los colaboradores de las mypes operadores logísticos - agentes de carga marítimo internacional del Callao, 2019* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú] <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/16601>

- Fernández, J., Gascón, T., García, O, (2008). Medición de la capacidad evaluadora del cuestionario CVP-35 para la percepción de la calidad de vida profesional. *Atención primaria*, 40(7), 327-334. <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-medicion-capacidad-evaluadora-del-cuestionario-13124124>
- Galan, J., & Sanchez, M. (2004). Coherencia entre el cambio estratégico y organizativo: Nuevas formas de organización. *Cuadernos de Economía y Dirección de la Empresa*, (19), 141-176. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1143672>
- Galiano, S. (2022). *Calidad de vida laboral de los colaboradores contratados en la dirección regional de agricultura gobierno regional Cusco 2024*. [Tesis de licenciatura, Universidad andina del Cusco]. https://repositorio.uandina.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12557/5456/Shiomara_Tesis_bachiller_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gorriti, M. G. (2007). La evaluación del desempeño en las administraciones públicas españolas. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 23(3), 367-387.
- Griffin, R. W., Phillips, J. M., & Gully, S. M. (2017). *Comportamiento organizacional: Administración de personas y organizaciones* (12.ª ed.). Cengage Learning.
- Halil, Tokcan. (2022). Quality of Working Life. Oxford Research *Encyclopedia of Psychology*, doi: 10.1093/acrefore/9780190236557.013.904
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGrawHill Education
- Herrera, M y Roca, D. (2023). *Relación entre calidad de vida laboral y desempeño laboral de trabajadores del área de banca de negocios de un banco en Lima metropolitana 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad San Ignacio de Loyola].

<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/a67d59ce-e79a-403c-b753-5d9bf6caf9be/content>

Hodgetts, R., & Altman, S. (1993). *Comportamiento en las organizaciones*. México: McGrawHill.

Hodgetts, R., & Altman, S. (2003). *Comportamiento en las organizaciones*. México: McGrawHill.

Horst, D, Broday, E, Bondarick, R, Serpe, F y Pilatti, L. (2014). Quality of Working Life and Productivity: An Overview of the Conceptual Framework. *International Journal of Managerial Studies and Research*, 2, 5, 87-98. <https://www.arcjournals.org/>

Huaycochea, A. (2016). *Calidad de vida laboral y su relación con la eficiencia organizacional en los hoteles de tres estrellas de la ciudad del Cusco - 2014*. [Tesis de grado, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/2813>

Hurtado, P. (2017). *Calidad de vida laboral y desempeño profesional de Enfermería que laboran en áreas críticas del Hospital Sergio Bernales 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/16873/Hurtado_ZP.pdf?sequence=1

Ibarra, M., Pantoja, Y., Guerrero, C., Tulcan, S. y Chaves, A. (2021). Concepciones sobre calidad de vida laboral en las organizaciones. *Informes psicológicos*, 21(2), 209-227. <https://revistas.upb.edu.co/index.php/informespsicologicos/article/view/7215>

Lastra, J., Morales, J., Montoya, G., Rodríguez, L., Marín, Y. y Benjumea, J. (2019). *Calidad de vida laboral y trabajo digno o decente: nuevos paradigmas en las organizaciones*. Fondo Editorial–Ediciones Universidad Cooperativa de Colombia.

- López-Martínez, B. E., Aragón-Castillo, J., Muñoz-Palomeque, M., Madrid-Tovilla, S., & Tornell-Castillo, I. (2021). Calidad de vida laboral y desempeño laboral en médicos del instituto mexicano del seguro social de bienestar, en el estado de Chiapas. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 21(2), 316-325.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312021000200316&script=sci_arttext
- Lumbreras, M., Hernandez, P., & Hernandez, P. (2022). Influencia de la calidad de vida laboral sobre el desempeño de trabajadores de hospitales públicos de México: una visión desde la gestión directiva. *Salud pública Méx* vol.62 no.1.
<https://www.scielosp.org/article/spm/2020.v62n1/87-95/es/>
- Martel, J., & Dupuis, G. (2006). Quality of work life: Theoretical and methodological problems, and presentation of a new model and measuring instrument. *Social indicators research*, 77(2), 333-368.
<https://link.springer.com/article/10.1007/s11205-004-5368-4>
- Márquez Vélez, N. C. (2020). *Autoeficacia laboral y satisfacción laboral en trabajadores de recursos humanos de una consultora privada de Lima Metropolitana* [Tesis de licenciatura, Universidad San Ignacio de Loyola].
<https://repositorio.usil.edu.pe/handle/20.500.14005/10122>
- Mena, D. (2019). La cultura organizacional, elementos generales, mediaciones e impacto en el desarrollo integral de las instituciones. *Pensamiento & Gestión*, 46, 11-47.
<https://doi.org/10.14482/pege.46.1203>
- Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994). *Dirección y Administración de recursos humanos. Un enfoque de estrategia*. Addison-Wesley Iberoamericana.
- Molina-Sabando, M. & Arteaga-Coello, C. (2016). Comportamiento organizacional: teoría y práctica. *Revista Internacional de Administración y Finanzas*, 10(1), 45-59.

- Moyano, E. (2010). *Calidad de vida y psicología en el bicentenario de Chile*. Editorial Marmor. Santiago, Chile.
- Newstrom, J. (2011). *Comportamiento humano en el trabajo*. McGraw-Hill.
- OCDE (2023). *OECD Employment Outlook*. OECDiLibrary
- Organización Mundial de la Salud (2007). *Salud de los trabajadores: proyecto de plan de acción mundial*. Ginebra: OMS.
- Organización Internacional del Trabajo (2014). *Seguridad y salud en el trabajo*. Recuperado de <http://www.ilo.org/global/topics/safety-andhealth-at-work/lang--es/index.htm>
- OIT. (2014). *Educación obrera para el trabajo decente. Manual*. Argentina.
- Ovejero, A. (2006). *Psicología del trabajo en un mundo globalizado*. Madrid: Editorial Biblioteca Nueva
- Padala, S. R., & Suryanarayana, N. V. S. (2010). Industrial safety and quality of work life. *Bangladesh Pharmaceutical Journal* 20(1):46-53
https://www.researchgate.net/publication/315830076_Measuring_the_Impacts_of_Quality_of_Work_Life_Indicators_on_the_Marketing_Representatives_of_Pharmaceutical_Industries
- Palaci, F. (2005). *Psicología de la Organización*. Pearson Prentice Hall.
- Patlán, J. (2017). *Calidad de vida en el trabajo*. Manual Moderno
- Palmar, R., & Valero, J. (2014). Competencias y desempeño laboral de los gerentes en los institutos autónomos dependientes de la Alcaldía del municipio Mara del estado Zulia. *Espacios Públicos*, 17(39), 159-188. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/676/67630574009.pdf>
- Pedraja, L. , Marchioni, Í. , Espinoza, C. , & Muñoz, C. (2020). Liderazgo y cultura organizacional como factores de influencia en la calidad universitaria: Un análisis

- conceptual. *Formación Universitaria*, 13(5), 3-14. <https://doi.org/10.4067/S0718-50062020000500003>
- Peckham, T. K., Baker, M. G., Camp, J. E., Kaufman, J. D., & Seixas, N. S. (2017). Creating a future for occupational health. *Annals of Work Exposures and Health*, 61(1), 3-15. <https://doi.org/10.1093/annweh/wxx011>
- Peña, M., & Duran, N. (2015). Justicia organizacional, desempeño laboral y discapacidad. *Revista Colombiana de Ciencias Sociales.*, 202. <https://www.redalyc.org/journal/4978/497857392012/497857392012.pdf>
- Pereira, L. (2008). Teoría social y concepción del trabajo: una mirada a los teóricos del siglo XIX. *Gaceta laboral*, 14(1), 81-101. http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-85972008000100004
- Pérez, A. (2009). Evaluación del desempeño laboral. UPIICSA
- Puello Vilorio Y, et al. Calidad de vida percibida por el personal de enfermería de las unidades de cuidados intensivos de una clínica privada de la ciudad de Santa Marta. *Rev Investig. Enferm. Imagen Desarr [Seriada en línea]* 2014; 16 (1): 87-99. <http://www.redalyc.org/pdf/1452/145231426007.pdf>. Consultado Octubre 16, 2014.
- Punluekdej, T. (2020, February). Quality of work life of police officers: A case study of a police station in bangkok metropolis. In *International Academic Multidisciplinary Research Conference in Switzerland 2020* (pp. 252-261).
- Quispe, M., Reynoso, E., & Ramirez, E. (2021). Nivel de calidad de vida laboral en docentes de facultades de educación de universidades públicas de la macro región centro. *Investigacion & Educacion*, 66 - 74. <https://doi.org/10.26490/uncp.investigacionyeducacion.2021.2.1.1365>

- Quispe, E. (2020). Seguridad Ciudadana: Una mirada al servicio efectuado por las municipalidades. Documento de Investigación en Control Gubernamental. Contraloría General de la República. Lima, Perú.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2022). *Organizational behavior* (19th ed.). Pearson Education.
- Rodríguez, E. (2016). El clima organizacional presente en una empresa de servicio. *Revista Educación en Valores*, 1(25). <http://servicio.bc.uc.edu.ve/multidisciplinarias/educacion-en-valores/v1n25/art01.pdf>
- Ronquillo, L., Aranda, C., & Pando, M. (2013). Validación de un instrumento de evaluación del desempeño en el trabajo. *Revista iberoamericana de psicología: Ciencia y tecnología*, 6(1), 25-31. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4905178>
- Sackett, P.R. y DeVore, C. J. (2001). Counterproductive behaviors at work. En N. Anderson, D. S. Ones, H. K. Sinangil y C. Viswesvaran (Ed.). *Handbook of Industrial, Work and Organizational Psychology*. 1, 145-164. Londres: SAGE
- Sánchez, D. (2013). Influencia de la Calidad de Vida Laboral en los Individuos y las Organizaciones. [Tesis de pregrado, Universidad de La Sabana, Facultad de Psicología]. <https://intellectum.unisabana.edu.co/handle/10818/9788>
- Segurado, A. y Agulló, E. (2002). Calidad de vida laboral: hacia un enfoque integrador desde la psicología social. *Psicothema*, 14 (4), 828-836 <https://digibuo.uniovi.es/dspace/handle/10651/26765>
- Sirgy, M. J., & Lee, D.-J. (2015). Work-Life Balance: A Quality-of-Life Model. *Applied Research in Quality of Life*, 11(4), 1059–1082. doi:10.1007/s11482-015-9419-6

- Valero, I. C. (2017). Contributions of occupational health and safety to the quality of working life: An analytical reflection. *Cienc Tecnol Salud Vis Ocul*, 15 (2), 85-94
<http://hdl.handle.net/20.500.12010/8960>
- Vara , A. (2012). 7 pasos para una tesis exitosa. MACRO.
- Whetten, D., & Cameron, K. (2011). Desarrollo de habilidades directivas. Pearson Educación.
- Xanthopoulou, D., Bakker, A. B., Demerouti, E., & Schaufeli, W. B. (2009). Work engagement and financial returns: A diary study on the role of job and personal resources. *Journal of Occupational and Organizational Psychology*, 82(1), 183-200.

ANEXOS

Anexo N°01 Matriz de Consistencia

TITULO: Calidad de vida laboral y desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES/ DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre la calidad de vida laboral y el desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024?	Determinar la relación entre la calidad de vida laboral y el desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024	Existe relación directa y significativamente entre la calidad de vida laboral y el desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024	Variable de estudio 1 Calidad de vida laboral Variable de estudio 2 Desempeño de los trabajadores	Tipo de investigación: Investigación Básica Diseño de la investigación: Descriptivo correlacional Población: Trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco Muestra: La muestra coincide con la población para el presente estudio
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	DIMENSIONES:	
a) ¿Cuál es la relación entre el apoyo directivo y el desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024?	a) Determinar la relación entre el apoyo directivo y el desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024	a) Existe una relación directa y significativa entre apoyo directivo y el desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024.	Variable 1 <ul style="list-style-type: none"> • Apoyo directivo • Carga de trabajo • Motivación intrínseca 	Técnicas e instrumentos de recojo de datos: Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario CPV 35 sobre calidad de vida laboral y cuestionario EVADEST sobre desempeño laboral Método de análisis de datos: Estadística descriptiva con el apoyo de SPSS V26 Estadística inferencial para la prueba de hipótesis
b) ¿Cuál es la relación entre la carga de trabajo y el desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024?	b) Determinar la relación entre la carga de trabajo y el desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024	b) La carga de trabajo se relaciona de manera inversa y significativa con el desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024.	Variable 2 <ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento del trabajo • Calidad del trabajo • Responsabilidad • Productividad • Habilidad y destreza • Actitud hacia la organización 	
c) ¿Cuál es la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024?	c) Determinar la relación entre la motivación intrínseca y el desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024	c) Existe una relación directa y significativa de la motivación intrínseca y el desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024		

Anexo N°01 Matriz de operacionalización

TITULO: Calidad de vida laboral y desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024

VARIABLES	Definición de la variable	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Calidad de vida laboral	De acuerdo con Patlán (2017) la calidad de vida en el trabajo es la percepción subjetiva que tiene el trabajador respecto de las oportunidades que la organización le brinda para satisfacer sus necesidades, sean estas personales, profesionales, laborales, sociales o económicas, en un entorno laboral que le permite un desarrollo pleno, preservando su salud y manteniendo un equilibrio entre la vida personal y familiar.	La calidad de vida se valora como la percepción subjetiva del trabajador en términos del apoyo directivo, carga de trabajo y de la motivación intrínseca, expresada como la puntuación de un instrumento de recolección de datos, en este caso el CVP 35.	Apoyo directivo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Satisfacción con la remuneración y los incentivos ▪ Posibilidad de crecimiento y reconocimiento laboral ▪ Apoyo de sus superiores y compañeros en su trabajo ▪ Autonomía en el trabajo ▪ Consideración en la toma de decisiones 	2, 3, 4, 5, 10, 11, 14, 16, 20, 22, 23, 28, 30	Escala Ordinal Alta Media Baja
			Carga de trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cantidad de trabajo ▪ Presión y estrés laboral ▪ Conflictos e interrupciones laborales ▪ Conflicto familia-trabajo ▪ Implicancias laborales en la vida y la salud 	1, 6, 7, 8, 17, 18, 19, 21, 24, 25, 33, 34	
			Motivación intrínseca	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Disposición de mejora en el trabajo ▪ Apoyo familiar ▪ Capacitación para el desarrollo de tareas ▪ Adecuación de perfil laboral ▪ Compromiso laboral 	9, 12, 13, 15, 26, 27, 29, 31, 32, 35	
Desempeño de los trabajadores	El desempeño laboral es la eficiencia con la	Desempeño del trabajador, valorado en	Conocimiento del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Comprensión de tareas, procedimientos y técnicas del trabajo 	1, 2, 3, 4, ,5	

	<p>cual el personal cumple sus funciones dentro de una organización, es decir el empeño que el trabajador pone para realizar sus funciones dentro de la organización orientado hacia el éxito de ella, siendo responsable y cumpliendo con lo indicado en su rol dentro de la empresa, para su propio beneficio, (Bohlander, Snell, S, & Morris, 2017)</p>	<p>función del conocimiento que tiene el trabajador de sus funciones, la calidad del trabajo, la responsabilidad asumida, la productividad, la habilidad y destreza, así como de la actitud hacia la organización, mediante el cuestionario de desempeño laboral.</p>		<ul style="list-style-type: none"> ▪ Conoce normas, procedimientos e instructivos propios del puesto de trabajo ▪ Toma de decisiones y solución de problemas 		<p>Escala Ordinal</p> <p>Deficiente</p> <p>Regular</p> <p>Buena</p>
			Calidad del trabajo	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Eficacia laboral ▪ Eficiencia en el trabajo ▪ Cumplimiento de estándares básicos en la tarea que realiza 	6, 7, 8, 9	
			Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cumplimiento de tareas propias de su puesto de labor ▪ Capacitación permanente ▪ Disposición a la mejora de las tareas propias del puesto de trabajo 	10, 11, 12	
			Productividad	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Habilidad para utilizar los recursos disponibles en el cumplimiento del trabajo ▪ Motivación dirigida al cumplimiento de metas organizacionales ▪ Compromiso de servicio 	13, 14, 15	
			Habilidad y destreza	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Liderazgo en el trabajo ▪ Capacidad para solucionar problemas 	16, 17, 18, 19, 20	
			Actitud hacia la organización	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Colaboración para con el equipo de trabajo ▪ Identificación con los objetivos de la organización ▪ Apertura para el cambio 	21, 22, 23, 24, 25	



CUESTIONARIO SOBRE DESEMPEÑO LABORAL EVADEST

Estimado trabajador a continuación encontrará unas frases relacionadas con el trabajo que usted realiza. No existe respuestas correctas ni incorrectas. De acuerdo con la situación que más se asemeje a su práctica en el trabajo, conteste haciendo uso de la siguiente valoración.

ESCALA DE FRECUENCIA		VALORACION				
Nunca		1				
Casi nunca		2				
A veces		3				
Casi siempre		4				
Siempre		5				
Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
01	Considera que tiene los conocimientos necesarios y suficientes para desarrollar las tareas de su puesto					
02	Cuando surge un problema, se con exactitud quien debe resolverlo					
03	Le es sencillo aplicar los procedimientos de las actividades asociadas a su puesto de trabajo					
04	Se interesa por dar su punto de vista en la toma de decisiones					
05	Propone ideas para mejorar los resultados de su trabajo					
06	Planifica y organiza el trabajo para lograr objetivos					
07	Le preocupa el aprovechamiento de los recursos de la empresa					
08	En su puesto de trabajo, persiste hasta que alcanza la meta fijada					
09	Puedo darme cuenta si el trabajo está bien hecho					
10	Se considera responsable de las tareas que le son asignadas					
11	Se preocupa por asistir a cursos de capacitación, regularmente					
12	Aplica los nuevos aprendizajes obtenidos en la capacitación adquirida recientemente					
13	Trato de utilizar los recursos que se me asignan con la mayor eficiencia posible					
14	Me siento motivado para lograr diversos resultados que contribuyan a la mejora de mi organización					

15	Aprovecha las oportunidades de desarrollo profesional para mejorar su Productividad					
16	Mis compañeros de trabajo valoran mis iniciativas para realizar las tareas propias de mi puesto de trabajo					
17	Tengo facilidad para solucionar problemas propios de mi puesto de trabajo					
18	Ayudo a mis compañeros de trabajo en la resolución de problemas					
19	Le lleva demasiado tiempo realizar tareas propias de su puesto de trabajo					
20	Tengo las habilidades y destrezas apropiadas para mi puesto de trabajo					
21	Me es gratificante colaborar con el equipo de trabajo					
22	Promuevo un grado de colaboración y entusiasmo con mis compañeros y superiores					
23	Comparto la misión y objetivos de la organización					
24	Muestro interés por superarme constantemente					
25	Busco capacitarme con frecuencia con el fin de asumir nuevas responsabilidades en mi organización					

Anexo N°04 Evidencia fotográfica









MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN SEBASTIÁN

GESTIÓN 2023 - 2026



**"AÑO DEL BICENTENARIO, DE LA CONSOLIDACIÓN DE NUESTRA
INDEPENDENCIA, Y DE LA CONMEMORACIÓN DE LAS HEROICAS BATALLAS
DE JUNÍN Y AYACUCHO"**

CONSTANCIA

EL SUB GERENTE DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE SAN SEBASTIAN QUIEN SUSCRIBE:

HACE CONSTAR

Que las señoritas **Nercy Lenina Esquivel Pacheco** y **Ana Gabriel Fernandez Salas**, en su condición de estudiantes de la Escuela de Profesional de la Universidad de San Antonio Abal del Cusco, ha aplicado en una muestra de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana y Serenazgo los instrumentos correspondientes a su trabajo de investigación titulado **"CALIDAD DE VIDA LABORAL Y DESEMPEÑO DE LOS TRABAJADORES DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN SEBASTIAN, CUSCO 2024"**, durante la primera quincena del mes de Junio del presente año.

Se expide la presente constancia a petición de las interesadas, para los fines que vea por conveniente.

Cusco, 17 de junio del 2024


 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SAN SEBASTIÁN

JULIO AQUINO FLORES
 SUB GERENTE DE SEGURIDAD
CIUDADANA Y SERENAZGO

"San Sebastián, cuna de Ayllus y Panakas Reales"

Anexo N°06 Validación de instrumentos

1

Certificado de Validez de Instrumentos

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN SANTIAGO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y
TURISTAS
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

I. Datos Generales

Título del trabajo de investigación: **Calidad de vida laboral y desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024.**

Nombre del instrumento: Cuestionario de encuesta

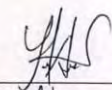
Investigadoras: Bach. Esquivel Pacheco Nercy Lenina

Bach. Fernandez Salas Ana Gabriel

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.					X
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.				X	
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					X
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					X
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					X
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					X
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				X	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					X

II. Luego de revisado el instrumento

Procede su aplicación	X	Debe corregirse		Promedio	92%
-----------------------	---	-----------------	--	----------	-----


 DR: Yasser Abaca Sanchez
 DNI: 44857483
 TELÉFONO: 974791980

Certificado de Validez de Instrumentos

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN SANTIAGO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y
TURISTAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

I. Datos Generales

Título del trabajo de investigación: **Calidad de vida laboral y desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024.**

Nombre del instrumento: Cuestionario de encuesta
Investigadoras: Bach. Esquivel Pacheco Nercy Lenina
Bach. Fernandez Salas Ana Gabriel

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.			X		
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.			X		
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.			X		
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.			X		
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.					X
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.					X
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.					X
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					X
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				X	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.					X

II. Luego de revisado el instrumento

Procede su aplicación	X	Debe corregirse		Promedio	82%
-----------------------	---	-----------------	--	----------	-----

Rene Concha Lezama
DR: _____
DNI: 23874690
TELÉFONO: 997-1183193

Certificado de Validez de Instrumentos

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN SANTIAGO ABAD DEL CUSCO
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS, CONTABLES, ECONÓMICAS Y
TURISTAS

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

I. Datos Generales

Título del trabajo de investigación: **Calidad de vida laboral y desempeño de los trabajadores de seguridad ciudadana de la Municipalidad distrital de San Sebastián, Cusco 2024.**

Nombre del instrumento: Cuestionario de encuesta

Investigadoras: Bach. Esquivel Pacheco Nercy Lenina

Bach. Fernandez Salas Ana Gabriel

CRITERIO	INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
Forma	1. REDACCIÓN	Los indicadores e ítems están redactados considerando los elementos necesarios.				X	
	2. CLARIDAD	Está formulado con un lenguaje apropiado.				X	
	3. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
Contenido	4. ACTUALIDAD	Es adecuado al avance de la ciencia y la tecnología.					X
	5. SUFICIENCIA	Los ítems son adecuados en cantidad y profundidad.				X	
	6. INTENCIONALIDAD	El instrumento mide en forma pertinente el comportamiento de las variables de investigación.				X	
Estructura	7. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica entre todos los elementos básicos de la investigación.				X	
	8. CONSISTENCIA	Se basa en aspectos teóricos científicos de la investigación educativa.					X
	9. COHERENCIA	Existe coherencia entre los ítems, indicadores, dimensiones y variables				X	
	10. METODOLOGÍA	La estrategia de investigación responde al propósito del diagnóstico.				X	

II. Luego de revisado el instrumento

Procede su aplicación	✓	Debe corregirse		Promedio	84%
-----------------------	---	-----------------	--	----------	-----

DR: Sergio Díaz Ugarte
DNI: 23985140
TELÉFONO: 984940357

Anexo N°07 Confiabilidad de instrumentos

Para el estudio de la confiabilidad del instrumento se usó el coeficiente Alfa de Cronbach. El coeficiente α fue propuesto en 1951 por Cronbach como un estadístico para estimar la confiabilidad de una prueba, o de cualquier compuesto obtenido a partir de la suma de varias mediciones. El coeficiente α depende del número de elementos k de la escala, de la varianza de cada ítem del instrumento s_j^2 , y de la varianza total s_x^2 , siendo su fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum_j s_j^2}{s_x^2} \right)$$

Para calificar el coeficiente Alfa de Cronbach se hará uso de la siguiente escala:

Rango	Calificación
Por debajo de 0,60	Inaceptable
0.60 a 0.65	Indeseable
0.65 a 0.70	Mínimamente aceptable
0.70 a 0.80	Respetable
0.80 a 0.90	Muy buena

Fuente: DeVellis (2003) en (Landeró & González, 2006)

Tabla 22

Confiabilidad Alfa de Cronbach para las variables Calidad de vida laboral y desempeño de los trabajadores

	Alfa de Cronbach	N de elementos
Calidad de vida laboral	0,954	35
Desempeño de los trabajadores	0,958	25

Fuente: Elaboración propia

Anexo N°08 Escala de calificación de instrumentos

	Baja	Media	Alta
Apoyo directivo	13-52	53-91	92-130
Carga de trabajo	12-48	49-84	85-120
Motivación intrínseca	10-40	41-70	71-100
Calidad de vida laboral	35-140	141-245	246-350
	Deficiente	Regular	Bueno
Conocimiento de trabajo	5-11	12-18	19-25
Calidad del trabajo	4-9	10-15	16-20
Responsabilidad	3-7	8-11	12-15
Productividad	3-8	8-12	12-16
Habilidad y destreza	5-11	12-18	19-25
Actitud hacia la organización	5-12	12-19	19-26
Desempeño de los trabajadores	25-58	59-92	93-125

Anexo N°09 Entrevistas efectuadas

ENTREVISTA N° 1

Entrevistado: Sr. Marco Pasos

Cargo: Jefe de Operaciones

1 calidad de Vida Laboral

1.1 Apoyo Directivo

Pregunta: Desde su perspectiva como gerente, ¿cómo evalúa el nivel de apoyo que la administración municipal brinda a los trabajadores, especialmente en términos de apoyo de sus superiores y compañeros?

Respuesta: El nivel de apoyo es el adecuado. Se busca el bienestar del personal en la implementación de apoyo y servicios.

1.2 Carga de Trabajo

Pregunta: ¿Cómo percibe la relación entre la cantidad de trabajo asignada a los colaboradores y su capacidad para mantener un equilibrio adecuado entre sus responsabilidades laborales y su vida personal?

Respuesta: No hay carga laboral extra ya que el personal cumple con sus 8 horas de trabajo como indica la ley, por lo que sí hay un equilibrio con su vida personal.

1.3 Motivación Intrínseca

Pregunta: ¿Qué tan motivados considera que están los trabajadores para mejorar en sus funciones, y cómo cree que influye el entorno familiar en esta motivación?

Respuesta: Cada persona cuenta con un entorno familiar diferente por lo que no se sabe del entorno, pero el personal sí se encuentra motivado por realizar sus funciones.

2 Desempeño de los Trabajadores

2.1 Conocimiento del Trabajo

Pregunta: Desde su punto de vista, ¿qué tan bien preparados están los trabajadores en términos de comprensión de sus tareas y procedimientos? ¿Cómo afecta esto su capacidad para tomar decisiones efectivas?

Respuesta: Nuestro personal se encuentra preparado.

2.2 Calidad del Trabajo

Pregunta: ¿Cómo calificaría la eficacia y eficiencia del trabajo realizado por los colaboradores? ¿Cree que generalmente cumplen con los estándares establecidos?

Respuesta: Los colaboradores no cumplen a un 100% con los estándares, no hay perfección. En cuanto a eficiencia y eficacia se adecuan a las diferentes circunstancias que se presentan.

2.3 Responsabilidad

Pregunta: ¿Cómo valora el nivel de responsabilidad que asumen los trabajadores en la ejecución de sus tareas y su disposición a mejorar continuamente?

Respuesta: Nuestro personal si es un 100% responsable. Siempre buscan mejorar y también se les brinda capacitaciones 2 veces por mes

2.4 Productividad

Pregunta: ¿Cómo evalúa la capacidad de los colaboradores para utilizar los recursos disponibles de manera eficiente y cumplir con las metas organizacionales?

Respuesta: Al contar con una preparación constante los colaboradores si utilizan los recursos.

2.5 Habilidad y Destreza

Pregunta: ¿Cómo percibe el nivel de liderazgo y la capacidad para resolver problemas que demuestran los colaboradores en sus respectivas funciones?

Respuesta: El 80% de los trabajadores tienen la capacidad de poder liderar y resolver los problemas. Mientras que hay otros colaboradores que aún les falta desarrollar sus habilidades.

2.6 Actitud hacia la Organización

Pregunta: Desde su perspectiva, ¿cómo describiría la actitud general de los trabajadores hacia la organización en términos de colaboración, identificación con los objetivos de la municipalidad y apertura al cambio?

Respuesta: Todos los colaboradores se adecuan a todo tipo de cambios. Se encuentran APTOS

ENTREVISTA N° 2

Entrevistado: Sr. Artemio Paucar

Cargo: Primer Regidor

Pregunta: Desde su perspectiva como gerente, ¿cómo evalúa el nivel de apoyo que la administración municipal brinda a los trabajadores, especialmente en términos de apoyo de sus superiores y compañeros?

Respuesta: El nivel de apoyo desde la municipalidad, yo no soy ejecutivo soy legislativo pero dentro de todo lo que hacemos en el tema de fiscalización con por ejemplo tenemos un proyecto no de seguridad ciudadana que es un edificio que va a ser uno de los mejores seguro del Cusco que ya está más o menos al 75% de avance, yo creo que ese es un nivel de apoyo importante grande porque le vamos a dar este todo lo necesario, las facilidades las armas para que ellos puedan cumplir eficazmente su trabajo. Así que desde el ejecutivo pienso que se está haciendo un trabajo importante no solamente en eso sino también cumplir con sus uniformes con sus EPPS con el material necesario para que ellos puedan trabajar perfecto.

1.2 Carga de Trabajo

Pregunta: ¿Cómo percibe la relación entre la cantidad de trabajo asignada a los colaboradores y su capacidad para mantener un equilibrio adecuado entre sus responsabilidades laborales y su vida personal?

Respuesta: Bien yo creo que la cantidad de trabajo es equitativa, tenemos 150 serenos en este momento, el día de mañana justamente se va a llevar ya este un CAS para tomar 50 más para tener la carga laboral exacta para que no haya una sobrecarga para ellos. En ese sentido te puedo decir que la cantidad de trabajo este es equitativa y de alguna manera cada uno de ellos sabe que puede trabajar en cualquier turno son 3 turnos los que trabajan cada uno de 8 horas ayer que es lo necesario lo indispensable siempre cumpliendo con las normativas dentro de lo que es seguridad ciudadana.

1.3 Motivación Intrínseca

Pregunta: ¿Qué tan motivados considera que están los trabajadores para mejorar en sus funciones, y cómo cree que influye el entorno familiar en esta motivación?

Respuesta: La motivación también pasa mucho por el tema de darles capacitaciones de ver la realidad yo creo que pasa también por un hecho de que ellos trabajan justamente porque quieren hacerlo, no porque es parte de repente de su trabajo, pero el tema familiar no lo sé, habría que ver, es un tema que no he tenido oportunidad de hablar con ellos aún, pero yo creo que es básicamente su vocación de servicio también que reciban constantes charlas para que puedan mejorar en su trabajo.

2 Desempeño de los Trabajadores

2.1 Conocimiento del Trabajo

Pregunta: Desde su punto de vista, ¿qué tan bien preparados están los trabajadores en términos de comprensión de sus tareas y procedimientos? ¿Cómo afecta esto su capacidad para tomar decisiones efectivas?

Respuesta: Es importante las capacitaciones dentro del área para eso se programan estas capacitaciones, valga la redundancia, por ejemplo estos días ha habido una capacitación de primeros auxilios, en el tema de seguridad, en el tema por ejemplo de que conozcan bien el distrito, de qué cada uno sea responsable por algún espacio entonces yo creo que sí que cada

uno está perfectamente capacitado para poder comprender sus tareas tanto en el tema de seguridad interna dentro de lo que son los locales de la municipalidad y sobre todo en lo que es seguridad hacia la población.

2.2 Calidad del Trabajo

Pregunta: ¿Cómo calificaría la eficacia y eficiencia del trabajo realizado por los colaboradores? ¿Cree que generalmente cumplen con los estándares establecidos?

Respuesta: Yo creo que sí, ya que podemos verlos en las calles, en los módulos de seguridad por ejemplo cuando la gente llama son atendidos inmediatamente, muchas veces pasan en lugares lejanos por lo que tienen motocicletas, movilidad con las cuales se apersonan inmediatamente para solucionarlos. Hemos tenido varias llamadas porque yo soy también presidente de la comisión de desarrollo económico a la cual pertenecen y he podido ver in situ como ellos tienen una reacción inmediata. Así es que digamos para no ser perfeccionistas porque siempre hay errores, siempre hay quejas de parte de algún vecino que puede tener algún inconveniente, pero del 1 a 10 yo les daría un 9.

2.3 Responsabilidad

Pregunta: ¿Cómo valora el nivel de responsabilidad que asumen los trabajadores en la ejecución de sus tareas y su disposición a mejorar continuamente?

Respuesta: El nivel de responsabilidad en cada uno de ellos está ahí, lo hemos podido percibir siempre y el tema más claro es que cada uno cumple con su trabajo y con su horario, dentro del trabajo. Así es que es perfecto óptimo porque si no siempre habría alguna sanción por lo menos en este año y medio de gestión que hemos tenido no lo he visto así que óptimo yo creo que esa calificación.

2.4 Productividad

Pregunta: ¿Cómo evalúa la capacidad de los colaboradores para utilizar los recursos disponibles de manera eficiente y cumplir con las metas organizacionales?

Respuesta: De la mejor manera, su nivel de utilizar los recursos disponibles por ejemplo las cámaras las motocicletas, los vehículos hasta el tema de los llamados de emergencia que tienen, lo utilizan bien lo que puedo decir que también no solamente es un nivel de evaluación a su capacidad de ellos, sino también de la gestión, como gestión la capacidad de tener todo estos elementos operativos como te dije por ejemplo ahora vamos a tener muchos más elementos para eso se necesitan muchas más personas y por eso es que también él día de hoy se está haciendo ya una capacitación a otras personas que entrarán seguramente en concursos para que podamos tener el personal completo para poder utilizar todos los recursos que en un tiempo más vamos a tener.

2.5 Habilidad y Destreza

Pregunta: ¿Cómo percibe el nivel de liderazgo y la capacidad para resolver problemas que demuestran los colaboradores en sus respectivas funciones?

Respuesta: Para estar en un área como es el de seguridad ciudadana definitivamente debemos tener un liderazgo, debemos tener carácter y yo creo que el personal que tenemos en la municipalidad sí el adecuado, no solamente los que han ingresado últimamente de repente por concursos CAS sino también del personal que es nombrado permanente. Que en la experiencia del caso este yo creo que en ese sentido esa capacidad este está fuera de discusión.

2.6 Actitud hacia la Organización

Pregunta: Desde su perspectiva, ¿cómo describiría la actitud general de los trabajadores hacia la organización en términos de colaboración, identificación con los objetivos de la municipalidad y apertura al cambio?

Respuesta: A eso yo le llamo ponerse la camiseta, no solamente de una gestión que es la que estamos llevando ahora, sino sobre todo de la institución. Es importante que la municipalidad tenga trabajadores este que tengan esa idea identificación y se pongan la

camiseta. En ese sentido yo he visto que muchas veces ellos han estado incluso en horas que no debían, en diferentes actividades, emergencias, como la que hace poco hemos tenido en el incendio que hemos tenido por el lado de Qorao, todo el personal ha venido, ha estado dispuesto, ha estado trabajando al lado de su autoridad, entonces eso para mí significa mucho y denota mucho el nivel de identificación que tienen con su trabajo.

Anexo N°10 Matriz EFI y plan de Mejoramiento

En este anexo se presenta, en primer lugar, la matriz de Evaluación de Factores Internos (EFI), desarrollada como complemento para identificar las fortalezas y debilidades internas de la Municipalidad Distrital de San Sebastián en cuanto a la gestión de su personal de seguridad ciudadana. Esta herramienta permite establecer un diagnóstico preliminar que respalda la elaboración de estrategias específicas de mejora.

Factores Internos	Peso	Clasificación	Puntaje Ponderado
Fortalezas			
Capacitaciones y entrenamientos ocasionales.	0.1	2	0.2
Debilidades			
Liderazgo autoritario y poco participativo.	0.15	1	0.15
Falta de equipamiento y recursos logísticos.	0.2	1	0.2
Alta rotación de personal que afecta la capacitación.	0.1	2	0.2
Sobrecarga de trabajo por insuficiencia de personal.	0.2	1	0.2
Condiciones físicas inadecuadas (infraestructura y oficinas).	0.15	1	0.15
Contratos laborales precarios y bajos incentivos.	0.1	1	0.1
Total	1		1.2

Posteriormente, se adjunta el Plan para el Mejoramiento de los trabajadores de seguridad ciudadana, diseñado a partir de los hallazgos de esta investigación. Este plan propone un conjunto de acciones estructuradas en cuatro fases, orientadas a potenciar la calidad de vida laboral y el desempeño de los trabajadores, alineándose con los objetivos de la institución.

Ambos documentos buscan servir como una guía integral para la implementación de iniciativas que fortalezcan tanto el entorno laboral como los resultados organizacionales.

El programa consta de cuatro fases: Diagnóstico Inicial, Capacitación y Desarrollo; Reconocimiento y Motivación; por último monitoreo y Mejora Continua, cada una orientada a cubrir las necesidades específicas identificadas durante esta investigación. Asimismo, busca ser una guía práctica y adaptable para la implementación de políticas de mejora continua en el contexto de la seguridad ciudadana.

Se recomienda que este programa sea evaluado e implementado por las áreas competentes, con el compromiso de promover un entorno laboral que potencie tanto la calidad de vida como el desempeño de los trabajadores.

Fase 1: Diagnóstico Inicial

Duración: 1 mes

Actividad	Descripción	Instrumento Metodología	Duración	Responsable
Evaluación de calidad de vida laboral	Identificar aspectos críticos como apoyo directivo, carga de trabajo y motivación intrínseca.	Cuestionario CVP-35	2 semanas	Oficina de Recursos Humanos
Análisis de carga laboral	Determinar sobrecargas o tareas redundantes mediante el registro detallado de actividades.	Hojas de registro de actividades diarias	1 semana	Jefatura de Seguridad Ciudadana
Entrevistas individuales y grupales	Obtener percepción directa de los trabajadores sobre sus condiciones laborales, necesidades y liderazgo.	Guía estructurada de preguntas	1 semana	Recursos Humanos y Supervisores
Revisión de documentación interna	Analizar indicadores como rotación, ausentismo y reportes de desempeño para complementar el diagnóstico.	Informes internos	1 semana	Oficina de Recursos Humanos

Resultados esperados:

Diagnóstico detallado de las problemáticas y prioridades para la intervención.

Fase 2: Capacitación y Desarrollo

Duración: 3 meses

Actividad	Descripción	Temas	Duración Frecuencia	Responsable
Capacitación en liderazgo	Talleres prácticos para supervisores enfocados en liderazgo empático, resolución de conflictos y comunicación.	Comunicación, liderazgo, retroalimentación	2 sesiones/mes (3 meses)	Oficina de Capacitación
Capacitación técnica	Cursos teórico-prácticos en normativas, tecnología y procedimientos de seguridad avanzada para el personal operativo.	Seguridad, normativas, tecnología	3 meses	Oficina de Capacitación
Taller de manejo del estrés y equipo	Ejercicios y dinámicas grupales para fortalecer la cohesión y enseñar técnicas de manejo del estrés.	Estrés laboral, cohesión de equipo	2 talleres/mes	Recursos Humanos

Resultados esperados:

Equipos con habilidades mejoradas, mayor cohesión y un liderazgo efectivo.

Fase 3: Reconocimiento y Motivación

Duración: Permanente (con evaluaciones trimestrales)

Actividad	Descripción	Formato	Frecuencia	Responsable
Sistema de reconocimiento	Premios simbólicos y menciones públicas para trabajadores destacados.	Certificados, días libres adicionales, etc.	Trimestral	Recursos Humanos
Jornadas recreativas	Actividades recreativas para fomentar la integración entre los trabajadores.	Eventos deportivos, caminatas, etc.	Semestral	Recursos Humanos

Comité de representación laboral	Espacio formal para que los trabajadores presenten propuestas de mejora y participen en decisiones laborales.	Reuniones presenciales	Trimestral	Recursos Humanos
----------------------------------	---	------------------------	------------	------------------

Resultados esperados:

Incremento en la motivación intrínseca y el compromiso con la organización.

Fase 4: Monitoreo y Mejora Continua

Duración: Permanente (con evaluaciones semestrales)

Actividad	Descripción	Instrumento Metodología	Frecuencia	Responsable
Evaluación de desempeño laboral	Seguimiento mediante autoevaluación y evaluación 360° para identificar áreas de mejora y logros alcanzados.	Cuestionario EVADEST, evaluación 360°	Semestral	Recursos Humanos
Análisis del impacto del programa	Encuestas post-intervención y análisis de indicadores clave como rotación y productividad.	Encuestas, reportes internos	Semestral	Oficina de Recursos Humanos
Ajuste de estrategias	Revisión periódica de resultados para rediseñar estrategias según las necesidades emergentes.	Reuniones de análisis	Semestral	Oficina de Recursos Humanos

Resultados esperados:

Un sistema dinámico que garantice la sostenibilidad del programa y el progreso continuo del desempeño laboral.