



Gestión de equipos de trabajo y desempeño laboral de serenazgo de la municipalidad provincial de Huancayo

Management of work teams and work performance of security of the provincial municipality of Huancayo

Doris Isabel Alvarado Cantorín¹ ; Sara Ricardina, Zacarías Vallejos² ; Victoriano Eusebio, Zacarías Rodríguez³ ; Leyla, Chipana Saldivar¹ ; Maria Cristina, Adausto Barzola ⁴

(1) Universidad Peruana Los Andes, Perú.

(2) Universidad Continental, Huancayo, Perú.

(3) Universidad Nacional del Centro del Perú, Perú.

(4) Universidad San Ignacio de Loyola, La Molina, Perú.

Resumen

El propósito de esta investigación fue determinar la relación entre la gestión de equipos de trabajo y el desempeño laboral del Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huancayo. La metodología empleada fue el método hipotético-deductivo, con un nivel correlacional y un diseño cuantitativo, no experimental, de corte transversal y descriptivo correlacional. La muestra estuvo compuesta por 94 serenos de la Municipalidad Provincial de Huancayo, seleccionados mediante un muestreo no probabilístico. Se utilizó un cuestionario como instrumento y la técnica de encuesta, aplicando la prueba estadística Rho de Spearman y el software SPSS para el análisis de datos. Los resultados indicaron que el 20,2% de los encuestados consideraron adecuada la gestión de equipos de trabajo, mientras que el 76,6% la calificaron como regular. En cuanto al desempeño laboral, el 19,1% lo evaluó como alto y el 73,4% como regular. Los resultados cruzados mostraron que el 57,1% de los colaboradores que calificaron su desempeño laboral como bajo también consideraron la gestión de equipos de trabajo como regular, y el 42,9% la calificaron como inadecuada. En la prueba correlacional, el coeficiente de Rho de Spearman fue de 0,592, con un p-valor de 0,00, lo que determinó una relación significativa, directa y moderada-fuerte entre las variables. Se concluyó que existe una relación significativa entre la gestión de equipos de trabajo y el desempeño laboral del Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huancayo en 2023.

Palabras clave: gestión de equipos de trabajo, desempeño laboral, serenazgo, sistema organizacional, liderazgo y estructura, clima de confianza, evaluación del desempeño, sistemas de recompensa.

Abstract

Respuesta

The purpose of this research was to establish the relationship between team management and job performance of the Serenazgo of the Provincial Municipality of Huancayo. The methodology was hypothetical-deductive, correlational level, quantitative design, non-experimental cross-sectional, descriptive correlational. The sample consisted of 94 security personnel from the Provincial Municipality of Huancayo (non-probabilistic sampling). The instrument used was a questionnaire, the technique was a survey, the statistical test was Spearman's Rho, and the SPSS software was used. The results showed that for team management, 20.2% of respondents indicated it was adequate, while 76.6% rated it as regular. Regarding job performance, 19.1% rated it as high, and 73.4% as regular. Crossed results showed that 57.1% of employees who indicated low job performance also indicated that team management was regular, and 42.9% said it was inadequate. In the correlational test, the Spearman's Rho coefficient was 0,592, and the p-value was 0,00, determining a significant, direct, and moderate-strong relationship between the variables. It was concluded that there is a significant relationship between team management and job performance of the Serenazgo of the Provincial Municipality of Huancayo in 2023.

Keywords: team management, job performance, Serenazgo, organizational system, leadership and structure, trust climate, performance evaluation, reward systems..

Recibido/Received	27-10-2024	Aprobado/Approved	28-12-2024	Publicado/Published	30-12-2024
-------------------	------------	-------------------	------------	---------------------	------------

Introducción

La gestión de equipos de trabajo ha sido un tema de estudio relevante en la administración y comportamiento organizacional. La capacidad para dirigir y coordinar equipos de trabajo de manera efectiva influye directamente en el desempeño laboral y en la consecución de los objetivos organizacionales (Robbins & Judge, 2009). Diversas investigaciones han abordado la relación entre el clima organizacional y el desempeño laboral, subrayando que un ambiente de trabajo positivo propicia la motivación y el compromiso de los trabajadores, lo que a su vez mejora su desempeño (Barría-González et al., 2021; Belsuzarri & Acosta, 2020; Mendoza-Vargas et al., 2022).

El desempeño laboral se refiere a la eficiencia y efectividad con que los empleados realizan sus tareas y cumplen con sus responsabilidades (Bautista Cuello et al., 2020). Las evaluaciones de desempeño constituyen una herramienta clave para medir y mejorar dicho desempeño, proporcionando retroalimentación valiosa tanto a empleados como a gerentes (Fischman, 2017). Además, el empoderamiento de los empleados ha sido identificado como un factor estratégico para optimizar el rendimiento de los equipos de trabajo, permitiendo una mayor autonomía y responsabilidad en la toma de decisiones (Piguave-Bello & Vegas-Meléndez, 2021).

Diversos estudios han explorado la relación entre la gestión de equipos de trabajo y el desempeño laboral en contextos similares. Por ejemplo, investigaciones realizadas en municipios peruanos y otras instituciones públicas han demostrado que una gestión efectiva de los equipos de trabajo puede llevar a mejoras significativas en el desempeño de los empleados (Jara, 2024; Tapia, 2023; Paravic & Lagos, 2021). Estas investigaciones subrayan la necesidad de implementar estrategias de gestión que promuevan la cohesión, la comunicación y el desarrollo profesional de los equipos (Rodríguez et al., 2021).

Asimismo, estudios sobre el empoderamiento y el clima organizacional han revelado que estos factores tienen un impacto directo en el desempeño laboral (Belsuzarri & Acosta, 2020; Mendoza-Vargas et al., 2022). El empoderamiento de los empleados, entendido como la delegación de autoridad y la promoción de la autonomía en la toma de decisiones, ha sido identificado como una herramienta eficaz para mejorar la satisfacción laboral y el rendimiento (Piguave-Bello & Vegas-Meléndez, 2021).

La inteligencia emocional y la gestión de conflictos entre el trabajo y la vida familiar también juegan un papel fundamental en la satisfacción laboral y el desempeño percibido (Delgado-Bello et al., 2021). Estos factores, junto con la cultura de innovación y el aprendizaje organizacional, contribuyen al desarrollo de un entorno propicio para la creatividad y la mejora continua (Ghasemzadeh et al., 2019).

En la municipalidad provincial de Huancayo, la gestión de equipos de trabajo en el área de serenazgo presenta retos significativos que impactan el desempeño laboral de sus miembros. Los serenos son responsables de mantener el orden y la seguridad en la comunidad, un rol que requiere habilidades específicas y una coordinación eficiente (Jara, 2024). Sin embargo, se ha observado que problemas como la falta de capacitación, la escasa comunicación y el inadecuado manejo del talento humano pueden afectar negativamente su desempeño (Miranda, 2018; Ramirez, 2019).

El clima organizacional en la municipalidad puede influir en gran medida en la motivación y el compromiso de los serenos. Un clima de trabajo adverso, caracterizado por la falta de apoyo y reconocimiento, puede llevar a la desmotivación y a una disminución en la calidad del servicio prestado (Mendoza-Vargas et al., 2022; Sequeira & Zambrana, 2020). Por otro lado, un clima positivo puede fomentar la colaboración y el sentido de pertenencia entre los miembros del equipo, mejorando su desempeño laboral (Quezada-Rodríguez et al., 2020).

Además, la gestión del talento humano en la municipalidad de Huancayo enfrenta desafíos relacionados con la implementación de prácticas efectivas para el desarrollo profesional y la retención de los empleados (Zambrano, 2019). Las estrategias de gestión del talento, como la capacitación

continua y las oportunidades de crecimiento, son cruciales para mantener a los serenos motivados y comprometidos con su trabajo (Miranda, 2018; Palacios & Periche, 2019).

El marco legal y normativo también juega un papel crucial en la gestión de equipos de trabajo y el desempeño laboral en el sector público. En el Perú, la Ley Orgánica de Municipalidades (Ley n.º 27972) establece las directrices para la administración municipal y la gestión del personal (Ministerio del Ambiente, 2024). Además, la Ley N° 30947, Ley de la Salud Mental, consagra la importancia de garantizar condiciones laborales adecuadas que promuevan la salud mental y el bienestar de los empleados públicos (Congreso de la República, 2022).

Materiales y métodos

Como método se utilizó el método deductivo inductivo, nivel correlacional, también conocido como nivel bivariado, de la misma manera nos ayuda a diferenciar y comprender si existe relación sin buscar causalidad (causa y efecto) (Arias et al., 2022). De tipo no experimental de diseño transversal, enfoca

Muestra

Se empleó el método inductivo-deductivo, con un nivel correlacional (bivariado), que permite identificar y comprender la relación entre las variables sin establecer causalidad (Valderamas, 2015; Villegas et al., 2019; Arias et al., 2022). El estudio, de tipo no experimental y diseño transversal, se enfoca en la Unidad de Serenazgo de Huancayo.

La muestra estuvo constituida inicialmente por los 123 colaboradores de la gerencia de seguridad ciudadana, que abarca las oficinas de defensa civil, serenazgo y videocámaras de vigilancia. Aplicando criterios de inclusión y exclusión, se seleccionó una muestra significativa de 94 colaboradores para la investigación.

Para la recolección de datos, se utilizó la técnica de la encuesta, una herramienta que facilita la descripción de un fenómeno. Esta técnica permitió recopilar datos de forma concisa para inferir la relación existente entre las variables de estudio: desempeño laboral y gestión de equipos de trabajo (Arias et al., 2022).

Instrumento

Para evaluar tanto la gestión de equipos de trabajo como el desempeño laboral dentro de la oficina de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huancayo, se empleó un instrumento único que consta de dos secciones diferenciadas.

La primera sección, destinada a evaluar la gestión de equipos de trabajo, se compone de 16 ítems estructurados en cuatro dimensiones clave: Sistema Organizacional, Liderazgo y Estructura, Clima de Confianza, y Evaluación del Desempeño y Sistemas de Recompensa. Cada ítem de esta sección se valora mediante una escala Likert de cinco puntos, que va desde 1 (Nunca) hasta 5 (Siempre). La dimensión de Sistema Organizacional abarca aspectos como la existencia de un sistema definido, la provisión de recursos e información adecuada, y los incentivos ofrecidos a los empleados. La dimensión de Liderazgo y Estructura evalúa la equidad en la distribución de la carga de trabajo, la consideración de las aptitudes de los empleados al asignarles cargos, y el liderazgo demostrado por los administradores. La dimensión de Clima de Confianza mide el nivel de confianza entre compañeros y líderes, la vigilancia del comportamiento de los compañeros, y el grado de cooperación entre los miembros de la oficina. Finalmente, la dimensión de Evaluación del Desempeño y Sistemas de Recompensa se centra en la existencia de sistemas de evaluación y recompensa por la labor realizada, así como en los incentivos ofrecidos para reconocer el esfuerzo y el compromiso laboral.

La segunda, enfocada en medir el desempeño laboral de los serenos, se divide en tres dimensiones y consta de 12 ítems. La dimensión de Enriquecimiento del Trabajo evalúa las oportunidades de crecimiento profesional, la capacidad para organizar el tiempo y las tareas laborales, la claridad en las funciones del puesto y la autonomía en la realización de las tareas. La dimensión de Trabajo en Equipo examina el impacto del liderazgo y la motivación en el trabajo en equipo, incluyendo la promoción de una comunicación honesta y empática. Finalmente, la dimensión de Cultura Organizacional se enfoca en el conocimiento y la adopción de los valores de la entidad, la creación de buenas relaciones entre los colaboradores, y la identificación con las normas y reglas de la municipalidad.

La fiabilidad del instrumento, arrojó un valor del Alfa de Cronbach estimado para la gestión de equipos de trabajo fue de 0,834, mientras que para el desempeño laboral fue de 0,823. Ambos instrumentos empleados para recopilar información fueron fiables y aplicables.

Los datos recolectados fueron analizados utilizando el programa SPSS. El análisis estadístico incluyó estadística descriptiva, el Coeficiente de Rho de Spearman y análisis de contingencia.

Aspectos éticos

La presente investigación, ha cumplido todos los parámetros de la Universidad Peruana los Andes, centrado en su reglamento de investigación, presentó varios aspectos éticos a considerar con el compromiso de llevar a cabo con el rigor y probidad académica. En primer lugar, es fundamental garantizar el consentimiento informado y voluntario, así como proteger su privacidad y confidencialidad. También es importante evitar cualquier forma de discriminación o exclusión, y asegurar que la investigación se realiza en beneficio del bienestar y la justicia social.

Resultados

La gestión de equipos de trabajo y el desempeño laboral del Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huancayo en 2023 presentan una relación significativa, directa y moderada a fuerte. El estudio arrojó un coeficiente de Rho de Spearman de 0,592 y un valor p de 0,000, lo cual indica una correlación estadística relevante. La percepción mayoritaria entre los colaboradores es que tanto la gestión de equipos de trabajo como el desempeño laboral se sitúan en un nivel regular, con un 76,6% y un 73,4% respectivamente.

Se ha observado que un sistema organizacional adecuado, un liderazgo y estructura efectivos, un clima de confianza positivo, así como un sistema de evaluación del desempeño y recompensas motivador, son factores clave que contribuyen a mejorar el desempeño laboral. Los resultados de este estudio resaltan la importancia de estas dimensiones en la gestión de equipos de trabajo para alcanzar un rendimiento óptimo dentro de la institución.

En la Tabla 1, se observa la percepción sobre las variables organizacionales y el desempeño laboral del personal de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huancayo. En lo que concierne a la Gestión de Equipos de Trabajo, se observan percepciones diversas en las distintas categorías evaluadas. Específicamente, el sistema organizacional es considerado adecuado por el 50,0% de los encuestados en el nivel alto, mientras que una proporción considerablemente mayor, el 89,9%, lo percibe como regular en el nivel medio. De forma similar, el liderazgo y la estructura muestran variabilidad en las opiniones, con un 82,6% que los evalúa como regulares en el nivel medio y un 44,4% que los considera adecuados en el nivel alto. No obstante, la dimensión de evaluación del desempeño y sistemas de recompensa destaca positivamente, ya que el 72,2% de los encuestados la califica como adecuada en el nivel alto, lo que señala un área de fortaleza relativa dentro de la organización.

En relación con el Desempeño Laboral, el enriquecimiento del trabajo es percibido mayoritariamente como medio (64,9%), aunque un 18,1% lo evalúa como alto. El trabajo en equipo sigue una línea similar, con un 76,6% que lo considera medio y un 18,1% que lo percibe como alto. La cultura

organizacional también se evalúa predominantemente como media (81,9%), con un 13,8% que la considera alta. En términos generales, el desempeño laboral es percibido como medio por el 73,4% del personal, resaltando que un 19,1% lo considera alto. Estos resultados sugieren que, si bien existen áreas de mejora, también se identifican aspectos positivos en la gestión organizacional que podrían ser reforzados y replicados para optimizar el desempeño global de los serenos.

Tabla 1. Categorización de las variables organizacionales y desempeño laboral

Variable	Dimensión	Categoría	Bajo (%)	Medio (%)	Alto (%)	Total (%)
Gestión De Equipos De Trabajo	Sistema organizacional	Inadecuado	71,4	0,0	0,0	5,3
		Regular	28,6	89,9	50,0	77,7
		Adecuado	0,0	10,1	50,0	17,0
	Liderazgo y estructura	Inadecuado	100,0	5,8	0,0	11,7
		Regular	0,0	82,6	55,6	71,3
		Adecuado	0,0	11,6	44,4	17,0
	Clima de confianza	Inadecuado	14,3	0,0	0,0	1,1
		Regular	85,7	92,8	33,3	80,9
		Adecuado	0,0	7,2	66,7	18,1
Desempeño o Laboral	Evaluación del desempeño y sistemas de recompensa	Inadecuado	42,9	13,0	0,0	12,8
		Regular	57,1	76,8	27,8	66,0
		Adecuado	0,0	10,1	72,2	21,3
	Gestión de equipos de trabajo	Inadecuado	42,9	0,0	0,0	3,2
		Regular	57,1	92,8	22,2	76,6
		Adecuado	0,0	7,2	77,8	20,2
	Enriquecimiento del trabajo	Bajo	17,0	0,0	0,0	17,0
		Medio	0,0	64,9	0,0	64,9
		Alto	0,0	0,0	18,1	18,1
Desempeño o Laboral	Trabajo en equipo	Bajo	5,3	0,0	0,0	5,3
		Medio	0,0	76,6	0,0	76,6
		Alto	0,0	0,0	18,1	18,1
	Cultura organizacional	Bajo	4,3	0,0	0,0	4,3
		Medio	0,0	81,9	0,0	81,9
		Alto	0,0	0,0	13,8	13,8
	Desempeño laboral	Bajo	7,4	0,0	0,0	7,4
		Medio	0,0	73,4	0,0	73,4
		Alto	0,0	0,0	19,1	19,1

La contingencia que examina la relación entre las variables organizacionales y el desempeño laboral (Tabla 2), reveló cómo los diferentes niveles de gestión de equipos de trabajo (inadecuado, regular y adecuado) se asocian con el desempeño laboral. El sistema organizacional, liderazgo y estructura, y clima de confianza "adecuados" se relacionan con un mejor "desempeño laboral". De manera similar, una "evaluación del desempeño y sistemas de recompensa" adecuados, se relacionan de manera positiva con el "desempeño laboral". En contraposición, cuando las variables organizacionales se consideran "inadecuadas" o "regulares", el "desempeño laboral" tiende a disminuir. La tabla permite una evaluación comparativa del impacto de cada dimensión de la gestión de equipos en el desempeño laboral, identificando áreas clave para la intervención y mejora organizacional.

La evaluación de las variables "Gestión de Equipos de Trabajo" y "Desempeño Laboral" reveló relaciones significativas y positivas respaldadas por el coeficiente de Rho de Spearman (Tabla 3). En la "Gestión de Equipos de Trabajo", se observaron correlaciones entre varias dimensiones y el desempeño laboral. La dimensión "Sistema Organizacional" mostró una relación moderada (0,458), mientras que "Liderazgo y Estructura" presentó una correlación similar (0,488). La dimensión "Clima de Confianza" tuvo una relación más fuerte (0,630), y "Evaluación del Desempeño y Sistemas de Recompensa" también

mostró una correlación moderada (0,492). En términos globales, la "Gestión de Equipos de Trabajo" tuvo una relación significativa (0,592) con el desempeño laboral, indicando la importancia de una gestión efectiva de equipos para mejorar el rendimiento.

En la variable "Desempeño Laboral", las dimensiones evaluadas también presentaron correlaciones significativas. La dimensión "Enriquecimiento del Trabajo" mostró una relación moderada (0,526), al igual que "Trabajo en Equipo" (0,542). La dimensión "Cultura Organizacional" tuvo una correlación más fuerte (0,579). En términos generales, el "Desempeño Laboral" mostró una relación significativa (0,592) con la gestión de equipos de trabajo. Estos hallazgos subrayan la importancia de factores organizacionales y de liderazgo en el desempeño laboral de los serenos de la Municipalidad Provincial de Huancayo, destacando áreas clave para intervenciones estratégicas.

Tabla 2. Análisis de contingencia de las variables organizacionales y desempeño laboral

Desempeño Laboral	Variable Organizacional	Bajo (%)	Medio (%)	Alto (%)	Total (%)
Gestión de Equipos de Trabajo	Inadecuado	42,9	0,0	0,0	3,2
	Regular	57,1	92,8	22,2	76,6
	Adecuado	0,0	7,2	77,8	20,2
Sistema Organizacional	Inadecuado	71,4	0,0	0,0	5,3
	Regular	28,6	89,9	50,0	77,7
	Adecuado	0,0	10,1	50,0	17,0
Liderazgo y Estructura	Inadecuado	100,0	5,8	0,0	11,7
	Regular	0,0	82,6	55,6	71,3
	Adecuado	0,0	11,6	44,4	17,0
Clima de Confianza	Inadecuado	14,3	0,0	0,0	1,1
	Regular	85,7	92,8	33,3	80,9
	Adecuado	0,0	7,2	66,7	18,1
Evaluación del Desempeño y Sistemas de Recompensa	Inadecuado	42,9	13,0	0,0	12,8
	Regular	57,1	76,8	27,8	66,0
	Adecuado	0,0	10,1	72,2	21,3

Tabla 3. Análisis de correlación: gestión de equipos de trabajo y desempeño laboral

Variable	Dimensión	Rho de Spearman	p-valor
Gestión de Equipos de Trabajo	Sistema organizacional	0,458	0,000
	Liderazgo y estructura	0,488	0,000
	Clima de confianza	0,630	0,000
	Evaluación del desempeño y sistemas de recompensa	0,492	0,000
	Gestión de Equipos de Trabajo (global)	0,592	0,000
Desempeño Laboral	Enriquecimiento del trabajo	0,526	0,000
	Trabajo en equipo	0,542	0,000

Variable	Dimensión	Rho de Spearman	p-valor
	Cultura organizacional	0,579	0,000
	Desempeño Laboral (global)	0,592	0,000

Discusión

La relación significativa y positiva entre la gestión de equipos de trabajo y el desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huancayo pone de manifiesto la necesidad imperante de una gestión efectiva para optimizar el rendimiento en el sector público. Esta gestión, lejos de ser un mero formalismo administrativo, se cimienta en la sinergia, un principio fundamental donde el resultado conjunto trasciende la simple suma de los esfuerzos individuales. En otras palabras, cuando los equipos se gestionan eficazmente, el rendimiento general no solo mejora, sino que se eleva a un nivel superior gracias a la colaboración y la complementariedad de las habilidades de cada miembro. Esta conclusión, que subraya la potencia de una gestión estratégica de equipos, se ve robustecida por el estudio de Palacios y Periche (2019) en la Municipalidad Distrital de Matapalo. Sus hallazgos sugieren de manera convincente que los serenos que operan en un entorno bien gestionado, caracterizado por la claridad en los roles, la comunicación fluida y el apoyo mutuo, tienden a mostrar un desempeño notablemente superior. Este entorno propicio no solo facilita la ejecución de las tareas, sino que también fomenta un sentido de pertenencia y compromiso que impulsa a los serenos a dar lo mejor de sí mismos.

El análisis exhaustivo de las diversas dimensiones del sistema organizacional revela hallazgos significativos que refuerzan aún más esta perspectiva. Estos hallazgos son consistentes con el estudio seminal de Miranda (2018), quien destaca la importancia crítica de una estructura organizacional clara y bien definida para catalizar la mejora del rendimiento laboral. Una administración eficiente, que se distingue por su capacidad para proporcionar los recursos necesarios de manera oportuna y por su compromiso inquebrantable con la definición clara de las responsabilidades, se erige como un pilar fundamental para facilitar la coordinación y la colaboración entre los miembros del equipo. Al eliminar la ambigüedad y garantizar que cada sereno comprenda su papel y sus responsabilidades, se crea un entorno donde la eficiencia y la productividad pueden florecer.

La relación positiva moderada encontrada en la dimensión de liderazgo y estructura (coeficiente de 0,488) ofrece un respaldo empírico a la noción ampliamente aceptada de que un liderazgo efectivo es un ingrediente esencial para el éxito organizacional. Un liderazgo efectivo trasciende la mera delegación de tareas; implica un compromiso genuino con la motivación y el apoyo continuo a los colaboradores. Los líderes que inspiran confianza, fomentan la comunicación abierta y brindan el apoyo necesario para superar los desafíos, crean un ambiente donde los serenos se sienten valorados y capacitados para alcanzar su máximo potencial. En el contexto específico de los serenos de Huancayo, los líderes que demuestran un liderazgo sólido y que gestionan adecuadamente las estructuras organizacionales tienen la capacidad de transformar el entorno laboral, promoviendo un ambiente más productivo, cohesionado y, en última instancia, más eficaz en la protección y el servicio a la comunidad.

Un clima organizacional positivo emerge como un factor determinante en la ecuación del desempeño laboral, ya que fomenta la confianza mutua entre los empleados. Esta confianza, a su vez, actúa como un catalizador para la cooperación y la efectividad laboral, creando un círculo virtuoso donde la colaboración conduce a un mejor desempeño y el mejor desempeño refuerza la confianza y la cooperación. Esta interconexión crucial entre el clima organizacional, la confianza y el desempeño laboral ha sido confirmada por numerosos estudios previos, incluido el de Mendoza-Vargas et al. (2022), que destaca la importancia de cultivar un ambiente de trabajo donde los empleados se sientan seguros, respetados y valorados.

La evaluación del desempeño y la implementación de sistemas de recompensa justos y transparentes también se revelan como elementos clave para impulsar el rendimiento laboral. La evidencia empírica, reflejada en el coeficiente de 0,492, sugiere que existe una relación positiva

moderada entre estos factores y el desempeño. Fischman (2017) enfatiza que las evaluaciones de desempeño y los incentivos adecuados son herramientas cruciales para motivar a los empleados, reconocer sus logros y fomentar la mejora continua. Al implementar sistemas de evaluación que sean percibidos como justos y que estén vinculados a recompensas significativas, las organizaciones pueden crear un entorno donde los empleados se sientan motivados a alcanzar su máximo potencial y a contribuir de manera significativa al éxito de la organización.

El enriquecimiento del trabajo, que se refiere a la provisión de oportunidades para el crecimiento y el desarrollo profesional, también se revela como un factor importante en la ecuación del desempeño laboral (Optimus Empresarial, 2018). El coeficiente de 0,526 indica que existe una relación positiva moderada entre el enriquecimiento del trabajo y el desempeño. Bautista Cuello et al. (2020) señalan que las oportunidades de crecimiento y desarrollo profesional son esenciales para mantener a los empleados motivados, comprometidos y actualizados con las últimas tendencias y mejores prácticas en su campo. Al invertir en programas de capacitación y desarrollo continuo, las organizaciones no solo mejoran las habilidades y los conocimientos de sus empleados, sino que también fomentan un sentido de pertenencia y compromiso que se traduce en un mejor desempeño laboral.

El trabajo en equipo emerge como otro factor crítico en la ecuación del desempeño laboral, respaldado por un coeficiente de 0,542. Piguave-Bello y Vegas-Meléndez (2021) subrayan que el trabajo en equipo es fundamental para alcanzar los objetivos organizacionales, ya que permite a los empleados combinar sus habilidades y conocimientos únicos para abordar los desafíos de manera más eficaz. Al fomentar un ambiente donde los serenos trabajen juntos de manera efectiva, comparten información y se apoyen mutuamente, se puede mejorar significativamente el desempeño individual y colectivo, lo que se traduce en una mejor calidad del servicio que se brinda a la comunidad.

La cultura organizacional, entendida como el conjunto de valores, creencias y normas que comparten los miembros de una organización, ejerce una influencia poderosa en el desempeño laboral. El coeficiente de 0,579 sugiere que existe una relación positiva moderada-fuerte entre la cultura organizacional y el desempeño. Ghasemzadeh et al. (2019) argumentan que una cultura organizacional que promueve la innovación, el aprendizaje continuo y la colaboración es crucial para el éxito a largo plazo. En el contexto específico de Huancayo, desarrollar una cultura organizacional que valore la cooperación, el respeto, la mejora continua y el bienestar de los empleados podría tener un impacto positivo significativo en el desempeño de los serenos, creando un entorno donde se sientan valorados, apoyados y motivados para dar lo mejor de sí mismos.

Agradecimientos

A nuestras instituciones y compañeros colaborantes.

Conflicto de intereses

No se reporta conflicto de intereses.

Referencias

- Arias, J., Holgado, J., Tafur, T., & Vasquez, M. (2022). Metodología de la investigación: El método ARIAS para desarrollar un proyecto de tesis. En *Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú eBooks*. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Barría-González, J., Postigo, Á., Pérez-Luco, R., Cuesta, M., & García-Cueto, E. (2021). Assessing Organizational Climate: Psychometric properties of the ECALS Scale. *Anales de Psicología*, 37(1), 168-177. <https://doi.org/10.6018/analesps.417571>

Alvarado Canturín, D. I., Zacarías Vallejos, S. R., Zacarías Rodríguez, V. E., Chipana Saldivar, L., & Adauto Barzola, M. C. (2025). Gestión de equipos de trabajo y desempeño laboral de serenazgo de la municipalidad provincial de Huancayo. e-Revista Multidisciplinaria Del Saber, 2, e_RMS22122024. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.130>

Bautista Cuello, R., Cienfuegos Fructus, R., & Aguilar Panduro, J. D. (2020). El desempeño laboral desde una perspectiva teórica. *Revista de Investigación Valor Agregado*, 7(1), 54-60. <https://doi.org/10.17162/riva.v7i1.1417>

Belsuzarri, A., & Acosta, P. (2020). *Relación entre clima organizacional y desempeño laboral de los operarios de una pyme contratista en ingeniería, Lima 2019*. [Tesis de Licenciado en Administración, Universidad San Ignacio de Loyola]. <https://repositorio.usil.edu.pe/handle/20.500.14005/10409>

Congreso de la República. (2022). *Ley que modifica la Ley N° 30947, Ley de la Salud Mental*. Congreso de la República. https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/2016_2021/Proyectos_de_Ley_y_de_Resoluciones_Legislativas/Proyectos_Firmas_digital

Delgado-Bello, C. A., Veas-González, I. A., Avalos-Tejeda, M. R., & Gahona-Flores, O. F. (2021). El rol de la inteligencia emocional y del conflicto trabajo-familia en la satisfacción laboral, el desempeño percibido y la intención de abandono de los docentes. *Información Tecnológica*, 32(1), 169-178. <https://doi.org/10.4067/s0718-07642021000100169>

Fischman, D. (2017, 6 abril). "Evaluaciones de desempeño", por David Fischman. *El Comercio Perú*. <https://elcomercio.pe/economia/dia-1/evaluaciones-desempeno-david-fischman-412888-noticia/>

Ghasemzadeh, P., Nazari, J. A., Farzaneh, M., & Mehralian, G. (2019). Moderating role of innovation culture in the relationship between organizational learning and innovation performance. *The Learning Organization*, 26(3), 289-303. <https://doi.org/10.1108/tlo-08-2018-0139>

Jara, L. (2024). *Gestión logística y desempeño laboral del personal de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huaura - 2022*. [Tesis de Administración, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/8786/TESIS-LUIS-ENRIQUE-JARA-OLORTEGUI-%282%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Mendoza-Vargas, J. M., Burbano-Pantoja, V. M., & Mendoza-Vargas, H. H. (2022). Relación entre clima organizacional y desempeño laboral: estudio focalizado en el laboratorio empresarial LAEMCO en Tunja (Colombia). *Información tecnológica*, 33(6), 157-166. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642022000600157>

Ministerio del Ambiente. (2024). *Ley Orgánica de Municipalidades Ley n.º 27972*. Ministerio del Ambiente. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/bcd316201ca9cdca05258100005dbe7a/\\$file/1_2.compendio-normativo-ot.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/bcd316201ca9cdca05258100005dbe7a/$file/1_2.compendio-normativo-ot.pdf)

Miranda, N. (2018). *Gestión del talento humano y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota, 2018*. [Tesis de Maestro en Gestión Pública, Universidad César Vallejo - Escuela Posgrado]. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29035/Miranda_EN.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Optimus Empresarial. (2018, 31 octubre). *La empresa / Optimus Empresarial*. Optimus Empresarial | Diseño Web y Programación. <https://www.optimusempresarial.com/la-empresa/>

Palacios, L., & Periche, L. (2019). *Manejo de equipo de trabajo y desempeño laboral en la municipalidad distrital de Matapalo, Tumbes, 2018*. [Tesis de Administración, Universidad Nacional de Tumbes]. <http://repositorio.untumbes.edu.pe/handle/UNITUMBES/311>

Alvarado Canturín, D. I., Zacarías Vallejos, S. R., Zacarías Rodríguez, V. E., Chipana Saldivar, L., & Adauto Barzola, M. C. (2025). Gestión de equipos de trabajo y desempeño laboral de serenazgo de la municipalidad provincial de Huancayo. e-Revista Multidisciplinaria Del Saber, 2, e_RMS22122024. <https://doi.org/10.61286/e-rms.v2i.130>

Paravic, T., & Lagos, M. (2021). Trabajo en equipo y calidad de la atención en salud. Ciencia y Enfermería, 27. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95532021000100402&script=sci_arttext

Piguave-Bello, M. M., & Vegas-Meléndez, H. J. (2021). Empowerment como herramienta de gestión estratégica efectiva en el desempeño laboral en equipos de trabajo: Artículo de investigación. *Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada Yachasun*, 5(8), 21-38. <https://doi.org/10.46296/yc.v5i8edespen.0089>

Quezada-Rodríguez, M. R., Torres-Palacios, M. M., & Quevedo-Barros, M. R. (2020). Trabajo en Equipo, Comunicación y Desempeño laboral en las Organizaciones del sector público. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 5(3), 748-778. <http://dx.doi.org/10.35381/r.k.v5i3.920>

Ramirez, L. (2019). *Gestión de equipos de trabajo para el fortalecimiento de las habilidades de liderazgo en el personal del Liceo de Moravia circuito 05 de la provincia de San José*. [Tesis de Maestría en Gestión Educativa, Universidad Nacional de Costa Rica]. <https://repositorio.una.ac.cr/items/58588dc4-d299-471c-8335-2a2688bc9c2f>

Robbins, S., & Judge, T. (2009). Comportamiento organizacional (Decimoterc). Pearson Educación de México. https://frqq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/15550/mod_resource/content/0/ROBBINS%20comportamiento-organizacional-13a-ed-_nodrm.p

Rodríguez, D., Prado, J., & Mendoza, A. (2021). Prácticas de gestión del conocimiento y trabajo en equipo en instituciones de educación superior: escalas de medición. *Formación Universitaria*, 14. https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-50062021000100157&script=sci_arttext&tlang=en

Sequeira, L., & Zambrana, Y. (2020). *Relación del Trabajo en Equipo y el desempeño laboral en las instituciones públicas*, [Trabajo de Licenciatura Administración de Empresas, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua]. <https://repositorio.unan.edu.ni/15280/2/15280.pdf>

Tapia, Y. (2023). *Trabajo en equipo y desempeño laboral de los trabajadores de la municipalidad distrital de Pachangara, Oyón, 2022*. [Trabajo de Licenciatura en Administración, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7441/TRABAJO_EN_EQUIPOY_DESEMPEÑO_LABORAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valderrama, S. (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica. Cuantitativa, cualitativa y mixta*. Universidad Nacional Autónoma de Huanta. 2 ed. https://sisbiblio.unah.edu.pe/opac_css/index.php?lvl=notice_display&id=62

Villegas, L., Marroquín, R., Del Castillo, V., & Sánchez, R. (2019). *Teoría y praxis de la investigación científica; tesis de maestría y doctorado*. Editorial San Marcos E I R LTDA. 648 P. https://www.sancristoballibros.com/libro/teoria-y-praxis-de-la-investigacion-cientifica_45749

Zambrano, R. (2019). *Gestión del talento humano y su influencia en el desempeño laboral del personal de la municipalidad distrital de Aucallama Huaral, 2019*. [Trabajo de Licenciatura en Ciencias de la Empresa, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión Huacho]. https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3641/TESIS_FINAL_ZAMBRANO-PDF.pdf?sequence=1&isAllowed=y