

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE EDUCACION Y HUMANIDADES
SECCIÓN DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
EDUCACIÓN Y HUMANIDADES



**Programa de capacitación en seguridad ciudadana y competencia
laboral del sereno de Jesús María, 2020**

Tesis para obtener el grado de Doctor en Gestión y Ciencias de
la Educación

Autor

Artica Sotomayor, Raul Ernesto

Asesor

Vásquez Carrillo, Francisco

Código Orcid-Asesor

0000-0003-2878-660X

Huacho – Perú

2021

INDICE

PALABRAS CLAVE	iii
TÍTULO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
INTRODUCCIÓN	1
Antecedentes.....	1
Fundamentación Científica.....	10
Justificación.....	38
Problema.....	39
Conceptualización y Operacionalización de Variables.....	40
Hipótesis.....	51
Objetivos.....	51
METODOLOGÍA	53
Tipo y diseño de la investigación.....	53
Población y muestra.....	53
Técnicas e instrumentos.....	55
Análisis y procesamiento de la información.....	56
RESULTADOS	57
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	60
CONCLUSIONES.....	62
RECOMENDACIONES.....	63
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.	64
ANEXOS	69

PALABRAS CLAVE

Tema	Competencia laboral
Especialidad	Educación Superior

KEYWORDS

Topic	Labor competition
Specialty	Higher education

Línea de Investigación	Organización y dirección de las instituciones educativas
Área	Ciencias Sociales
Sub-área	Otras Ciencias Sociales
Disciplina	Ciencias sociales, interdisciplinaria



CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado **“Programa de capacitación en seguridad ciudadana y competencia laboral del sereno de Jesús María, 2020”** del (a) estudiante: **Raul Ernesto Artica Sotomayor**, identificado(a) con **Código N° 2007045105**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **17%**, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 23 de Diciembre de 2022


 UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
Dr. CARLOS URBINA SANJINES
VICERRECTOR



NOTA:

Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

RESUMEN

El presente estudio titulado, “Programa de capacitación en seguridad ciudadana y competencia laboral del sereno de Jesús María - 2020”, tuvo como objetivo determinar la influencia de la aplicación de un programa de capacitación en seguridad ciudadana, para optimizar la competencia laboral del sereno del distrito de Jesús María, 2020. Desarrollado con una metodología de investigación de tipo aplicada con diseño pre experimental, establecida en una población de 400 serenos, cantidad permanente de acuerdo a las necesidades del servicio de serenazgo estableciendo como muestra a 51 serenos que fueron asignados al azar, a quienes se les aplicó los instrumentos de medición de acuerdo al diseño de investigación. El estudio procura establecer los resultados de la capacitación a serenos en temas de seguridad ciudadana desarrollando sus conocimientos, destrezas, capacidad, actitudes, optimizando la competencia laboral para prestar servicios municipales en la jurisdicción de Jesús María, con un programa de capacitación integral, dirigido al personal de servicios de serenazgo en Jesús María, a fin de tener un criterio uniforme de instruir con metodologías de enseñanza, aprendizaje y contenidos, para su actuación con responsabilidad acorde a su función. La conclusión del estudio señala que un programa de capacitación en seguridad ciudadana influye de manera significativa en la competencia laboral de los serenos del municipio de Jesús María.

ABSTRACT

The objective of this study, "Training program in citizen security and labor competence of the watchman of Jesús María - 2020", was to determine the influence of the application of a training program in citizen security, to optimize the labor competence of the watchman of the district of Jesús María, 2020. Developed with an applied research methodology with a pre-experimental design, established in a population of 400 watchmen, a permanent quantity according to the needs of the serenazgo service, establishing as a sample 51 watchmen who were assigned to the randomly, to whom the measurement instruments were applied according to the research design. The study seeks to establish the results of the training of watchmen in citizen security issues, developing their knowledge, skills, capacity, attitudes, optimizing labor competence to provide municipal services in the jurisdiction of Jesús María, with a comprehensive training program, aimed at staff of serenazgo services in Jesús María, in order to have a uniform criterion of instructing with teaching, learning and content methodologies, for their performance with responsibility according to their function. The conclusion of the study indicates that a training program in citizen security has a significant influence on the labor competence of the watchmen of the municipality of Jesús María.

INTRODUCCIÓN

1. Antecedentes y fundamentación científica

Efectuando la exploración en bibliotecas y repositorios digitales de diferentes universidades, internacionales y nacionales se ha recopilado información que permiten sustentar la relevancia y la urgencia para el ciudadano, efectuar la investigación que se presenta, que se ocupa del desarrollo del programa de capacitación en seguridad ciudadana y la competencia profesional del sereno de Jesús María, fortaleciendo el conocimiento, procedimiento, ejecución de rol que cumple, dependiendo su efectividad del planeamiento de la capacitación y nivel de competencias, que adoptan los participantes.

Meza (2019). Especialista en administración de seguridad, en su ensayo académico descrito en lenguaje, conciso, examina y plantea un método de mejoramiento al programa de capacitación, fundamentación de guardas de seguridad, (Gamboa 2010), que garanticen la idoneidad profesional a las personas que lo realicen, argumenta el análisis al tipo de adiestramiento que brindan los centros de capacitación de seguridad en Colombia, que pertenecen a la formación para el trabajo, su desarrollo humano y su instrucción técnica laboral, el cual se rige acorde al Decreto N° 56-1994, expedido por el ente educativo de Colombia y establece los parámetros en cada curso impartido. Precisa que la protección de las personas y de su patrimonio es una problemática actual, como consecuencia de los acontecimientos de violencia que vive el país desde más de 50 años, ante estos hechos las empresas de seguridad y vigilancia privada se han posesionado y brindan seguridad o esquemas de protección que el estado no ha podido brindar, al sector público y mucho menos al sector privado, por tanto las escuelas de formación colombianas propenden una educación adecuada a sus estudiantes acordes a la técnica y tecnología actual, planteando un mejoramiento al programa de capacitación; la metodología utilizada es un estudio cualitativo, descriptivo

aplicado a un caso particular, su población y muestra es de 293 participantes, la técnica y el instrumento de acumulación de datos, cuestionario con preguntas respecto a las variables, que se usó en la presente investigación plantea modificaciones al plan de adiestramiento dirigido a Guardas de seguridad y crea conciencia de capacitación continua del conocimiento en dicho ámbito.

Navarrete & Chávez (2018), realizaron la investigación para determinar la incidencia de los programas de capacitación en el desempeño laboral de los colaboradores de Megamaxi Mall de los andes de Corporación Favorita, Ciudad de Ambato, la aplicación de la metodología de investigación contiene un enfoque cualitativo, cuantitativo, descriptivo observacional, que permite hallar, vacíos en la formación para mejorar alternativas factibles en el logro de los objetivos, de fortalecimiento del desempeño laboral, que se concibe como un cumulo de necesidades del ámbito físico y mental que enfrenta el aprendiz, en una jornada laboral (INSHT, 2014); a través de la capacitación como componente primordial que implica permitir a los trabajadores, fortalecer su conocimiento, habilidad y actitudes, para el cumplimiento de objetivos organizacionales; se procede a la evaluación de los elementos concurrentes en el problema (causa - efecto), que permitan construir diversas opciones como el proyecto de un procedimiento integral de preparación en la empresa, para optimizar la función laboral, la muestra del estudio fueron 100 colaboradores que representan la población total de trabajadores, quienes se sometieron a una encuesta, que tuvo como correlato la verificación de las hipótesis H_0 y H_1 , aplicado con el estadígrafo de correlación de Pearson, cuyo resultado fue el valor de $p=0.729$, por el cual se reconoce a la hipótesis alternativa: H_1 , en el aspecto de capacitación de colaboradores, que si incide en su desempeño laboral, por tal motivo concurre la correspondencia de las dos variables motivo del estudio, se recomienda establecer procesos y etapas que propicien el desarrollo humano y social, planteando el perfeccionamiento mediante la preparación, determinación de la carrera, apreciación, capacitación y adiestramiento permanente del trabajador.

También, Rojas (2018), llevó a cabo el estudio sobre la capacitación y su influencia en el desempeño laboral, presentada por la universidad Rafael Landívar-departamento de Quetzaltenango, Guatemala, (2018), afirmando que su objetivo general es la determinar que la capacitación tiene relación con el desarrollo laboral de los integrantes de la compañía ubicada en Tenería San Miguel, respecto a su metodología de estudio es cuantitativo, descriptivo, participando 36 personas, que representa a la muestra, sometidas a un cuestionario de encuestas, para medir los requerimientos de capacitación y su influencia en la competencia laboral de una organización, siendo estas variables muy importantes en la dinámica laboral. De acuerdo a los resultados obtenidos se aprecia un 65% de integrantes operativos de la compañía precisa que si se capacita pero no continuamente; el 88% de personal manifestaron que la capacitación fortalecía sus capacidades, habilidades y la capacitación mejoraba en calidad; comprobándose así la relación que existe a nivel general entre las variables de forma significativa, por tanto la institución debe promover el desarrollo de capacitaciones regulares, con técnicas aptas para elevar el desempeño laboral, en concordancia con la manifestación de (Gore & Vasquez, 2010), sobre el contexto actual que requiere las organizaciones sujetas al cambio, lo paradójico que la demanda a las empresas es la reforma de su proyecto de formación y capacitación, para mejorar el desempeño laboral.

Forigua (2017) en su investigación diseña un proyecto de capacitación que permite implementar el procedimiento para la gestión de seguridad y la salud en la empresa de ingeniería de Gas RS.S.AS - 2017, expuesta ante la universidad Católica de Colombia, presenta su objetivo principal, citando que la capacitación es indispensable en la implementación y administración de la seguridad y la salud de su organización, cuya metodología tiene un enfoque cuantitativo-cualitativo, el estudio es descriptivo, la muestra se formó con 36 miembros entre directivos y trabajadores de la empresa sujeto a estudio, determinando un esquema de capacitación, a fin de minimizar los riesgos, posibles incidentes laborales y amenazas, que afrontan a diario los integrantes de la empresa, y tomar conciencia

sobre la protección de la salud, cuando cumplan su función en los diferentes espacios laborales, teniendo como correlato el crecimiento productivo de la organización, que inicia con la valoración de los procedimientos previo levantamiento de la información para determinar el cumplimiento de las actividades, objetivos y metas de la capacitación de los miembros de la empresa, mediante el esquema de causa y efecto, cuyo resultado permite su reestructuración de conformidad a los requerimientos de la organización, en conclusión los requisitos para el logro de la capacitación efectiva es muy bajo representado por el 41.67 % , por lo tanto existe ausencia de adiestramiento constante para los integrantes de la organización, lo que motiva al estudio presentar el plan de trabajo de capacitación, a fin de que se implemente, como aporte de la investigación.

Villalonga (2015) realizó un estudio referente a la capacitación de los integrantes de la policía del estado de Carabobo-Venezuela, en especial de quienes brindan servicio de policía comunal, el objetivo principal fue elaborar un esquema de adiestramiento, para optimizar la evolución como persona y como profesional en el cumplimiento de su misión, cuya muestra estuvo constituida por 49 funcionarios, orientando la investigación de tipo cualitativo con diseño experimental, Se contó con la elaboración de un diagnostico preliminar en función a las necesidades. Se utilizó como fuentes legales la constitución del país, y distintos documentos de organizaciones internacionales de trabajo, normas policiales entre otras. Se aplicó una encuesta a 49 funcionarios del servicio de policía comunal, sobre el análisis de reglas laborales que cumplen el personal de la policía comunal, sobre el trato que ofrece a la colectividad obteniendo el resultado a dicha pregunta, que un 75.4%, de los encuestados son amables. Siendo una fortaleza del funcionario que afronta el cambio hacia un nuevo enfoque de policía comunal como parte del desarrollo institucional, considerado como funcional y positiva., contrastado con el 24,5% de carácter negativo, asimismo referente a causas que reinciden en la redacción de actas de conciliación, se desprende un 75.5% distribuidos en la respuesta (en desacuerdo 40.8%, muy en desacuerdo, 34.7%, en diferencia con el marcado 6.1%, que representa a 3 de cada

49 encuestados eligieron por la respuesta de muy de acuerdo. La conclusión del estudio se basó en la modificación de la estructura de la capacitación orientado a un adiestramiento permanente, particularmente en la signatura de resolución de conflictos.

Valle (2019), con su investigación relacionado al desempeño laboral y su influencia en las competencias del educando adulto de administración de la universidad Ricardo Palma, Lima 2019, explica el objetivo general del estudio, que es precisar cuál es la correlación que concurre entre el desarrollo laboral y la competencia de aprendizaje en la carrera de administración de universitarios adultos, del octavo ciclo de estudios profesionales por experiencia laboral (EPEL) desarrollado en el área de ciencias económicas de la universidad. La importancia de esta tesis fue determinar si los contenidos ofrecidos por el (EPEL), es lo requerido por el egresado para desenvolverse mejor en su mundo laboral. Asimismo, precisa que la investigación es aplicada, observacional no experimental, el muestreo censal se aplicó a 100 egresados. Las técnicas utilizadas en la metodología fue el uso de un cuestionario de 30 preguntas para cubrir la variable 1 de desempeño laboral y las de examen final de seis preguntas y una rúbrica de evaluación para las tres competencias de la variable del aprendizaje en administración. Según (Perrenoud, 2003:73). La concepción del término competencias hace referencia al modo como se hace frente de forma habitual y conveniente con una serie de recursos (conocimientos previos, habilidades destrezas, informaciones, etc) que permita dar solución a contextos recurrentes, expresadas mediante el conocimiento, los procedimientos, experiencia, actitudes y valores. Asimismo para obtener los resultados de investigación se realizaron con instrumentos altamente fiables, de acuerdo al análisis de fiabilidad y el análisis de frecuencia se observó lo siguiente: el 80% de los estudiantes tuvieron un desempeño laboral de alto nivel y una aprehensión de competencias de aprendizaje de nivel bueno, en el análisis de contingencia se puede observar que los alumnos de la EPEL, presentan un nivel medio alto de las competencias conceptuales y procedimentales, mientras que para las competencias actitudinales,

es de nivel regular de aprehensión y un nivel medio en el desempeño laboral, finalmente dentro del índice de correlación de Spearman se aprecia la variable competencias tiene la correlación directa y positiva frente a la variable desempeño laboral. Concluyendo la existencia de relación directa y específica de las dos variables del presente estudio, concurriendo la necesidad de estudios más profundos para establecer las competencias actitudinales que deberían ser atendidas por la EPEL dentro de sus estudiantes.

Flores y Rodrigo (2018) realizaron un estudio sobre el programa de capacitación para mejorar las competencias laborales del personal del almacén de la empresa Michel&Cia 2018, en la Universidad Nacional San Agustín - Arequipa (UNSA), en el cual plantean comprobar la existencia de influencias positivas, específicas de la capacitación y la optimización de las competencias laborales, cuyo concepto precisa que es el aspecto cognoscitivo, destrezas y actitudinales del personal donde manifiestan sus comportamientos y resultados individuales y de la organización (García & Mauricio 2009); La investigación es cuantitativo-Cuasi experimental, en el cual se evalúa el desempeño a través del nivel de competencias laborales del personal para estructurar la capacitación, El muestreo se conformó con 80 integrantes del área de almacén de la fábrica sujeto del estudio, de ambos sexos, se excluyeron el personal de menos de tres meses de antigüedad en la empresa, y los que no terminaron con la capacitación y los resultados. También se elaboró una encuesta para evaluar el desempeño laboral, a través del desarrollo de las competencias, utilizando el método de evaluación de 360° de Martha Alles, expertos sobre investigación científica validaron el estudio y para el proceso de la información obtenida, se utilizó el programa de estadística SPS, frecuencia, porcentaje y T de Student y como corolario de la investigación se estableció la existencia de la influencia efectiva y significativa de las variables.

Guanilo (2018), afirma en su investigación sobre la capacitación de serenos y su influencia en la seguridad ciudadana del distrito de Lince- Lima 2018, sustentado ante la universidad San Pedro de Chimbote (USP), cuyo objetivo

general es determinar los elementos que requieren ser incorporados en el programa de capacitación al sereno de Lince, para lograr un mejor desempeño en el servicio de seguridad ciudadana, y cumplir con su rol protagónico, siendo el enfoque del estudio cualitativo-cuantitativo y aplicada, pre experimental, se utilizó, el cuestionario como instrumento para recolectar datos dirigido a los serenos de Lince, su validez se comprobó con el juicio de expertos su confiabilidad se sustentó en el instrumento de Kuder Richard; la muestra es de una población de 120 serenos, se estableció un subgrupo de 55 serenos, teniendo en consideración la particularidad de toda la población de ambos sexos; la conceptualización del término capacitación se expresa como proceso de optimización del personal, a través del adiestramiento en la función laboral en beneficio de la empresa, que eleva las competencias de los trabajadores con capacidad de enfrentar y resolver situaciones complejas. (Hernández, 2014); Entre los factores externos asociados a la capacitación que incluyeron en el estudio fueron: valoración a la calidad del servicio, teniendo en cuenta aspectos como la amabilidad, atención, información, rápida atención, entre otras, dependiendo las expectativas del cliente (Romero 2012); obteniendo los resultados más resaltantes de la investigación sobre la capacitación; se comprobó una alta planificación por expresión de (52) serenos, (94.55 %); y una mediana organización de (36) serenos, (65.45 %), en lo que respecta a la ejecución (41) serenos, (74.55 %); refiere un alto nivel de participación, así mismo (35) serenos, (63.64 %); reconocen la mediana evaluación y un nivel bajo en la coordinación de (55) serenos, (100 %); y por último el desempeño tuvo un resultado del 100%, que representa la parte negativa de la tesis. El término de la investigación precisa la existencia correlacional significativa de la capacitación y eficacia del servicio. También refiere que la capacitación del sereno de Lince, es limitada, esporádica, no especializada y no acorde a la demanda ciudadana, por lo que permite incorporar en el plan de capacitación los conocimientos, habilidades y competencias para el personal de serenazgo de Lince, que mejore el desempeño de servicio de seguridad ciudadana.

Ayulo (2018), por su parte realizó un estudio referente a la capacitación de serenos de tres municipalidades de Lima (Miraflores, Magdalena y Pueblo Libre), sustentado ante la universidad San Pedro de Chimbote (USP), para establecer la relación que existe entre la seguridad ciudadana y la capacitación del personal y funcionarios de serenazgo de tres distritos de Lima Metropolitana, quienes fueron encuestados como proceso de la investigación, descriptivo comparativo, cuya naturaleza es transversal. (Hernández, Fernández, C. y Baptista. P., 2010), para relacionar las variables en diferentes realidades de cada distrito investigado, se estableció como muestra en 304, personas entre serenos y funcionarios, utilizando las técnicas e instrumentos de recolección de datos (Recopilación Bibliográfica, Encuestas ,guías de entrevistas), que fueron analizados y evaluados con el procesamiento informático estadístico, que permitieron observar los resultados en el acrecentamiento de su producción funcional, mejorando sus competencias de conocimiento representado por un (70%), las actitudinales en un (79%), reduciendo a un (57%), sus competencias de procedimientos de ocupación, por ello señala que se debe priorizar el adiestramiento pragmático más que lo teórico, para constituirse como una unidad operativa. También se apreció que la permanencia promedio en el servicio del total de serenos no pasa de los (05), años, y la preparación para cumplir la función, es esporádica, improvisada y de reducido tiempo, (4 a 6) horas, no adaptadas a situaciones reales de intervención municipal, que permitan enseñar temas que acrecienten sus competencias integrales con criterio de uniformidad curricular en las gerencias de seguridad ciudadana de cada distrito, en conclusión la capacitación ejecutadas en los diferentes distritos ha permitido la disminución del índice de delitos que perturban la seguridad de los vecinos por lo que sería conveniente organizar capacitaciones con criterio unificado que respondan a las necesidades de paz y tranquilidad del ciudadano.

Altamirano (2016), en su tesis presentada ante la universidad Cesar Vallejo-Chiclayo-Lambayeque, propone competencias laborales que permitan optimizar el desempeño de la función del personal que labora en el municipio provincial de Jaén, tuvo como objetivo la estructuración de un piloto de capacitación basado en

competencias laborales, que permitan perfeccionar el desempeño funcional de los integrantes de la municipalidad provincial de Jaén, su estudio fue descriptivo, no experimental de aspecto transversal, llevado a cabo en una muestra de 45 efectivos del municipio, de 101 que constituye la población, y que fueron seleccionados por conveniencia, asimismo respondieron al cuestionario elaborado como instrumento de recolección de datos del tipo Likert, en el cual se estableció el nivel de desempeño laboral, expresión que se le atribuye al procesamiento de examinar las funciones de un empleo en contraste a la conducta laboral del trabajador, y el significado del término competencia, que describe al cúmulo de conocimientos, habilidades y valores que se relacionan entre ellos que conllevan a desempeños laborales eficaces para afrontar situaciones en contextos reales del cumplimiento de su función, los procedimientos de recolección de datos se sometieron al cálculo y confección de cuadros estadísticos con resultados sobre el desempeño laboral en relación a las habilidades y capacidades para desarrollar su empleo como servidores públicos del municipio sujeto del estudio, presentando un 63%, de respuestas buenas, 20%, respuestas regulares y 17% malas; respecto al criterio comportamiento, las respuestas fueron 51% buenas, 27% regulares y 22% malas y para el criterio sobre las metas y resultados sus respuestas fueron 60% buenas, 26% regulares, y 14% malas, concluyendo que el desempeño laboral de los trabajadores del municipio de Jaén, alcanza solo el 57% que representa un desempeño mínimo para el requerimiento óptimo en beneficio del contribuyente, por lo que la propuesta de competencias funcionales mejoraría desarrollando las etapas de Planificación, organización, ejecución y control, como modelo de gestión edil.

Fundamentación científica

1.1 Programa de capacitación en seguridad ciudadana

Programa de capacitación

El estado a través de los sectores del gobierno (Ministerio del Interior), en las regiones y municipios, enmarca políticas públicas para el cumplimiento, de planes de capacitación y adiestramiento en temas de seguridad ciudadana, que a la fecha no han desarrollado en su plenitud por la improvisación, falta de interés y poca importancia para ejecutarlos con actores no profesionales sobre la materia de capacitación, reduciéndose su labor a brindar solo información a los instruidos.

La capacitación en la época moderna se desarrolló en Estados Unidos de Norteamérica por el año 1915, surgiendo como una metodología de enseñanza y aprendizaje, dirigido al adiestramiento del ámbito militar, recordado como, la técnica de (04), cuatros pasos, que consistía en exponer, lo que se decía, hacía para demostrar lo enseñando, (Siliceo, 2006).

El programa de capacitación es un proceso elaborado sistemáticamente para suministrar información internalizar habilidades, destrezas a una persona para su desempeño satisfactorio de un trabajo determinado. Guerrero (2015).

Fletcher (2000), precisa que un plan de capacitación, es “una herramienta que permite explicar los temas en el contexto formal e informal de la capacitación y las situaciones administrativas donde se desenvuelve. Dicho plan responde a los requerimientos de las organizaciones y del educando”.

Por su parte Guerrero (2015), define al programa de capacitación “como proceso estructurado y establecido por el cual se suministra conocimiento y proporcionan experiencias a un participante del programa para que desempeñe a

satisfacción una actividad determinada”. Este proceso ha preexistido desde la etapa primitiva cuando se transmitía los conocimientos de adulto hacia los jóvenes y niños para realizar una actividad de provecho para su desarrollo laboral.

Chiavenato (2008) precisa que un proyecto o planificación de capacitación, representa la secuencia de corto plazo que implementado de forma sistemática y constituida, por el cual los sujetos mejoran en el contenido cognoscitivo, aptitudinal y destrezas en virtud de metas definidas” (p. 418), es así como la capacitación se instituye en plazos cortos, continuos y proporciona el adiestramiento integral a la persona con interés definidos.

Para Reza (2016), la conceptualización de la palabra capacitación se ciñe al conjunto de actividades que tienen por finalidad a proveer y desarrollar las habilidades a un individuo para prepararlo en el desempeño conveniente de la labor o fuente de trabajo donde se desenvolverá, su alcance comprende los procesos mentales (atención, memoria, etc.), métodos de análisis, síntesis, y conclusiones de los individuos; expresando sobre todo al enfoque del proceso de enseñanza, aprendizaje e instrucción cognitiva.

Respecto a las diversas acepciones de los autores coinciden en determinar que la planificación de la capacitación son fases organizadas para adquirir a corto plazo la instrucción integral (conocimientos, capacidades, cualidades y valores) que en resumen son las competencias para el desarrollo de una labor específica, facilitando su desempeño en la organización, también genera beneficios como; optimizar actitudes y aptitudes incrementado los conocimientos de los integrantes de la empresa, elevando el bienestar y la moral de quienes se desempeñan en determinados cargos de trabajo, fomenta la identificación y buena imagen de la institución, que es de provecho para los directivos, que toman acertadas decisiones que dan solución al problema entre otros beneficios, (Werther & Davis 1998,p.209)

Características de un programa de capacitación de calidad

Para Herrera, (2019). Las seis (06) características de los programas de capacitación se determinan por los siguientes aspectos puntuales.

- Que se presente como un programa concreto de control del tiempo adecuado, con un esquema elaborado con contenidos y períodos establecidos en cada período y objetivo permitiendo realizar actividades de manera ordenada, y medir la eficiencia de la capacitación durante su desarrollo.
- Que se establezca la tipificación de las necesidades de los participantes y los objetivos de la organización, para orientar la enseñanza acorde al contexto actual de los alumnos o de la empresa.
- Que tenga metas prácticas alcanzables y escalables, con herramientas de medición de comprobación del cumplimiento de los propósitos como cuestionarios, exámenes, opiniones de los participantes, que denoten el cumplimiento de las metas.
- Que promueva el Liderazgo y la obtención de metas en equipo de trabajo, para el desarrollo de sus actividades en general, una acertada capacitación está orientada a fomentar estas cualidades en las organizaciones.
- Que la capacitación genere la innovación y el dinamismo, y no la participación en sesiones de aprendizaje, rutinarios con uso de metodologías tradicionales, sin uso de la tecnología que devendría en tedioso y antipedagógico. Toda capacitación debe atraer la atención del participante con las materias actualizadas desarrolladas mediante actividades expresando sus ideas mediante el empleo de actividades lúdicas, debates y entre otras metodologías.
- La retroalimentación de los contenidos dictado en una capacitación de calidad es un proceso de importancia para afianzar los conocimientos habilidades y

destrezas del participante, que permita optimizar el trabajo, para ello es indispensable efectuar una evaluación de salida que nos permita poner a prueba lo aprendido.

La argumentación descrita, por el autor, sobre la capacitación y sus generalidades sustentan la importancia que tiene la formación que permite el cumplimiento de metas y objetivos de corto y mediano plazo en el adiestramiento de los educandos y de la empresa. Generar la formación integral a través de la capacitación, es transformar y actualizar los conocimientos, cultura y producción en una empresa, con responsabilidad. (Silicio 2006).

En el Perú, los gobiernos locales invierten lo mínimo en capacitaciones, no comprendiendo que este tipo de adiestramiento, es un proceso con características específicas a diferencia de los talleres (adquisición de habilidades prácticas para aprender algo específico), en el cual el participante, experimenta, comprende e interactúa para su mejor ilustración.

2.1.3 Objetivos de la capacitación en las organizaciones

Cuevas (2011), determina los objetivos generales y fundamentales de las organizaciones de éxito que tienen como estrategia emprender el progreso de sus integrantes para optimizar su productividad, por tanto, capacitar y entrenar, garantizan en cumplimiento positivo de la función que realiza cada integrante de la organización y generan actitudes, aptitudes acordes con la era tecnológica, que permite tener un nivel de competencia para desarrollar sus actividades laborales.

Los mencionados objetivos generales se traducen en adiestramiento integral contextualizado del trabajador para cumplimiento efectivo de labores y actividades de la organización; proporcionar al trabajador información que permita su preparación para desempeñar labores de distinto nivel; generar actitudes y aptitudes para lograr un clima organizacional, motivando a la

superación personal y profesional.

Respecto a los objetivos específicos del adiestramiento, perfeccionar la metodología, procesos laborales; optimar la fluidez de la comunicación y estimular al cumplimiento de metas de la empresa; reducir las reclamaciones de los consumidores por el mal servicio brindado; disminuir las faltas y los cambios del trabajador por ausencia de conocimiento; acrecentar la producción y rentas de la empresa así como de la competencia laboral; minimizar costos de sostenimiento de equipos y maquinarias, y el período de adaptabilidad a la era tecnológica o procedimientos de producción; aminorar las estadísticas de incidentes de trabajo y derroche de horas hombre; y por ultimo fomentar y estructurar el conocimiento técnico-practico, fortaleciendo la competitividad de la función que ejercen en la empresa

El proceso de la capacitación y sus etapas

La capacitación como conjunto de instrumentos que se estructuran de conformidad a un plan, enmarca las etapas básicas del proceso administrativo de los programas de capacitación, los cuales se puntualizan en los siguientes párrafos:

Diagnóstico de necesidades de capacitación:

El diagnóstico de requerimiento de capacitación, vendría a ser el paso uno de las etapas del proceso de capacitación, a fin de contextualizar las necesidades que tiene la organización en el aspecto de recursos humanos idóneos. Chiavenato (2007, citado por García, 2011), considera que se debe analizar tres niveles de la organización; análisis general de la organización para detectar que área de la compañía tiene la necesidad urgente de capacitación; análisis de los trabajos y procesos, que es el estudio de las actividades y necesidades del personal, que se integrará en el plan curricular y los procesos se refiere a los escenarios donde realiza las operaciones laborales; análisis del trabajador, que estudia a los

integrantes de la empresa en su contexto individual, preguntándose a quién capacitar, qué tipo de capacitación requiere, cuál es su procedencia y cuál es su desempeño frente a los objetivos, metas organizacionales.

Para Chiavenato (2007, p.390), en esta etapa del proceso de capacitación, se establece el diagnóstico de las necesidades de capacitación, o DNC, citando una clasificación del nivel de análisis en la empresa similar a lo descrito en el párrafo anterior, precisando los siguientes niveles; de análisis del integro de la empresa; de los recursos humanos y de tareas así como las actividades operativas, llevado a cabo el análisis integral de la capacitación se elige y determina las herramientas o medios y procedimientos que se ha de cubrir frente a las necesidades reconociendo, organizando la problemática del trabajador para lograr las metas de la organización.

Planes y programación de capacitación:

La programación reconocida como fase dos del proceso de capacitación para su mejor comprensión establece subprocesos que son los siguientes: el primero es establecer cuáles son los objetivos de la capacitación; 1) El objetivo general, es decir qué se quiere conseguir con la capacitación al personal; 2) Quién requiere ser capacitado individualmente o como organización, trabajo en equipo que eleve la eficiencia en la función que realiza; 3) Logros del proceso de enseñanza y aprendizaje, para Chiavenato (2007, p.387) “los objetivos primordiales de la capacitación son los siguientes; 1) La preparación de los educandos que desempeñan varias actividades del cargo que desempeñan; 2) Dar ventajas en el perfeccionamiento frecuente al personal en cargos actuales y futuros para el que serían propuestos; 3) Modificar la actitud de sujetos generando climas agradables que conlleven a la motivación, siendo más adaptables a la innovación en la administración”.

El segundo subproceso es la estructuración de contenidos de la capacitación, para la elaboración de sesiones de aprendizaje que respondan a perfiles de

desempeño, establecidos en protocolos, manuales y disposiciones generales que permitan internalizar conocimientos, habilidades, actitudes, a desarrollar en puestos laborales y posteriores ascensos en el cargo. Por tanto, Werther & Davis (1998, citado por Rojas, 2018), señala textualmente “se constituye de acuerdo con la evaluación de necesidades y los objetivos de aprendizaje...puede proponerse la enseñanza de habilidades específicas, de suministrar conocimientos necesarios o de influencia en las actitudes. Independientes del contenido, el programa debe llenar las necesidades de la organización y de los participantes”.

Según Chiavenato (2007, p.286), para el cambio de conducta se debe establecer cuatro objetivos de capacitación organizacional: 1) la trasmisión de información, que representa el crecimiento del conocimiento del individuo relacionado a la empresa, los consumidores, producción, servicios que brinda entre otros; 2) desarrollo de habilidades, destrezas, de quien cumple actividades operativas y manipulación de equipamiento y maquinarias; 3) desarrollar o modificar actitudes, de lo negativo a lo positivo que favorezcan a las interacciones con los clientes domésticos y externos; 4) desarrollo de conceptos, orientada a incrementar la capacidad de abstraer la idea fundamental de la meta y objetivo organizacional, unificando criterios y suministrando la aplicación de conceptos, para el desarrollo del participante de la capacitación.

El tercer subproceso es el diseño de actividades de instrucción, para ello se requiere el uso de técnica didáctica de carácter instruccional, su organización sistémica obedece a las necesidades de capacitación, con objetivos precisos, audiencia establecida, habilidades por optimizar, y el uso de la andragogía como técnica didáctica para adultos.

Al respecto Gagné, (1975), plantea un esquema metódico instruccional, basado en las teorías conductistas, cognoscitivistas, adaptables a variados contextos de aprendizaje, desarrollados en nueve pasos: 1) motivar la atención de los educandos con ideas innovadoras, e interrogantes que orienten a la abstracción,

entre otros; 2) informar a los educandos sobre los objetivos organizacionales, precisando la visión, misión, metas actividades a lograr; 3) Evaluar y medir los conocimientos previos sobre el tema a desarrollar, para construir nuevos conocimientos sobre ellos, para ello se utiliza el examen de entrada; 4) mostrar el contenido de los temas, entendibles haciendo uso de mapas conceptuales, con ideas fuerza para su mejor entendimiento; 5) prestar orientación al educando, con tutoriales educativos, guías y protocolos establecidos para mejorar su entendimiento; 6) corroborar el entendimiento de los educandos, mediante la práctica y demostración y representación de roles que deberán realizar los estudiantes; 7) utilizar la retroalimentación o feedback, para mejorar y corregir la falta de entendimiento del tema; 8) Evaluación del desempeño, generalmente se utiliza las pruebas de salida; 9) Perfeccionar la memorización uso de la nemotecnia en el proceso intelectual, la transmisión del conocimiento sobre el puesto laboral.

El cuarto subproceso es la elección de técnicas y otros recursos didácticos para la capacitación, en base a: 1) su utilización, orientados al contenido temático que se va a dictar, con técnicas de comprensión lectora, de auto instrucción, así como el proceso didáctico para el aprendizaje, con representación de roles, las simulaciones, interacción de grupos, etc., uso de ambas orientaciones hacia el contenido y al proceso de aprendizaje. 2) respecto al tiempo en el cual se especifican dos cualidades, de inducción a quienes recién son captados por la organización, para que conozcan e internalicen la cultura organizacional de la empresa y de retroalimentación durante y después del servicio que prestan en la empresa. 3) referente al lugar de aplicación, las técnicas se desarrollan en el mismo lugar o puesto laboral, o en un aula o auditorio ad hoc adecuado especialmente para capacitar. Chiavenato (2007, p.398-401)

El quinto subproceso es el diseño del programa o talleres de capacitación, para tal fin se llevará a cabo varias actividades; detallar cuál es el objetivo general de la capacitación; estructurar la planificación genérica del curso; determinar qué objetivos específicos se desarrollará en cada sesión de aprendizaje; precisar los

métodos y técnicas didáctica que se usará; llevará a cabo los contenidos temáticos y subtemas que abarca el curso; por último precisar las necesidades de recursos para concretar la capacitación.

Ejecución de la capacitación:

La fase tres del proceso de capacitación la implementa el responsable de tal propósito con actividades de conformidad al programa establecido en la planificación, precisando los objetivos, elaborando manuales y material didáctico del contenido temático, sus métodos, tiempo establecido, cantidad de educandos, dónde se llevará a cabo, a quienes contratar como instructores, empleo de equipo tecnológico, establecer técnicas de evaluación, es decir lo necesario para iniciar el curso. Vargas (2020)

Según Pinto (2000) para la ejecución del curso, se deberá coordinar los beneficios, las motivaciones, disponibilidad del tiempo del educando que participa del curso. Así mismo se necesita el esquema de materiales para evaluar examinar el desarrollo del programa de capacitación tal como se planificó. Esta fase de ejecución consta de periodos a desarrollar:

Contrato de servicios educativos. El coordinador del curso, debe conocer quiénes serán los vendedores de materiales didácticos, impresiones, útiles de aseo, entre otros artículos de necesidad, así como al propietario del inmueble por contratar cuando el local es alquilado, para certificar la transparencia de los costos con productos de calidad, que no excedan el presupuesto.

Evolución del programa, planeados los programas de capacitación, se requiere del monitoreo, control de los contenidos desarrollados y por desarrollar de conformidad a las sesiones de clases establecidas con anticipación, el capacitador y coordinador del curso verificarán constantemente el progreso y dificultades o situaciones imprevistas para su resolución. Los profesores adecuarán, manuales o

el material didáctico, rediseñar constantemente el proceso de enseñanza y aprendizaje, conforme a requerimientos específicos de la situación problemática.

Coordinar el evento, la ejecución de esta fase se realiza con las personas que tienen capacidad de decisión en el curso, absolviendo todo inconveniente, o la falta de recursos materiales indispensables, para que el docente y los educandos no tengan inconveniente para desarrollar el proceso logrando que el instructor y los participantes se concentren en el proceso instructivo.

Verificación administrativa y del presupuesto, para el control de este rubro, se necesita establecer indicadores, metodologías, crear esquemas, protocolos, así como la participación de los beneficiarios para el monitoreo y evaluación de las acciones de medición del progreso del curso, y no perjudicar el límite máximo de gasto establecido para la capacitación. (Pinto, 2000).

La evaluación, el control y el seguimiento:

Fase que no se circunscribe por la valoración del aspecto cognitivo obtenido, sino a confirmar el cambio del aspecto actitudinal generado por la capacitación, y contrastar los resultados adquiridos como meta de la empresa.

- La evaluación Formativa: proceso continuo de información y cálculo respecto al resultado del aprendizaje de los participantes. Este proceso es formativo, integral, regular, que identifica progresos, problemas y beneficios de los educandos para brindarles apoyo didáctico que requieren para mejorar.
- ¿Qué se evalúa?: Las competencias y desempeños teniendo en cuenta los esquemas de la instrucción, que detallan el progreso de los desempeños de cada participante, que requiere la organización.
- ¿Para qué se evalúa?: Para lograr que los educandos sean más independientes

en su proceso de aprendizaje, afianzando el perfil de investigador de los estudiantes. Así mismo tener en cuenta la variedad de problemas y requerimientos de instrucción de los participantes de la capacitación.

Se evalúa también para retroalimentar continuamente la enseñanza y para atender las exigencias de capacitación del educando.

- ¿Cuál es la importancia de los criterios de evaluación? Su trascendencia radica en la determinación de aspectos centrales de la competencia y permite evaluar el nivel logrado, estos criterios de evaluación son los estándares aprendizaje, capacidades y desempeños de grado. Atoccsa (2020)

El hombre es el recurso esencial de toda empresa para lograr que obtenga el grado significativo de competencia, por tal motivo su preparación e instrucción es indispensable, así como la motivación y la voluntad para realizar sus actividades laborales diarias. Cabe precisar cuáles serían los indicativos de logros del programa de capacitación; el aumento de eficiencia y eficacia de la empresa, la motivación para minimizar el ausentismo, los cambios o retiros del trabajador; optimar la cualidad del trabajador, clima laboral favorable, adecuación a la tecnología actual, entre otros.-(Rodríguez 2017)

La capacitación considerada como un desarrollo educacional de corto plazo que usa procedimientos planeados, sistemáticos organizados para instruir al personal administrativo y ejecutivo de una empresa, con el fin de obtener los conocimientos y habilidades técnicas indispensables que le permitan optimizar su eficacia en la consecución de metas y objetivos por la organización donde se desempeña.

Bajo las perspectivas anteriormente citadas, cabe resaltar las fases de la capacitación como el diagnóstico, la programación, la planificación, ejecución y evaluación son procedimientos ordenados de actividades que están orientados a

obtener objetivos y aprovechar los medios y recursos de forma eficientemente

Por ello será necesario planificar, ejecutar y evaluar a partir de una perspectiva cualitativa, que permitan dar respuesta consecuente con las expectativas prácticas y humanas manifestadas, que resuelven situaciones colectivas y de importancia, para no adoptar medidas paliativas que no tienen sostenibilidad en el mediano y largo plazo.

Seguridad ciudadana.

En el Perú, la expresión de seguridad ciudadana, se origina en el marco de nuestra Constitución Política de 1993, expresado legalmente como patrimonio amparado por el ordenamiento legal. Por tanto “la seguridad ciudadana” de conformidad con el artículo 195° de la CPP, señala que “La ley regula la cooperación de la Policía Nacional con las municipalidades en materia de seguridad ciudadana”. Consecutivamente, la innovación legislativa del 2002, cambia el tema de la descentralización, convirtiéndose en regiones los departamentos, por ende el artículo 197, es sustituido por el 195°, que precisa el texto siguiente: *“Las municipalidades promueven, apoyan y reglamentan la participación vecinal en el desarrollo local. Asimismo, brindan servicios de seguridad ciudadana, con la cooperación de la Policía Nacional del Perú, conforme a ley”*. Incluyéndose la participación de los vecinos para el progreso local, asumiendo las municipalidades provinciales y distritales el compromiso de liderar el compromiso de brindar seguridad ciudadana con la participación de la Policía nacional.

Por su parte esta norma de la constitución, sobre seguridad ciudadana se incorpora en el artículo 85°, de la Ley Orgánica de Municipalidades expresamente *“Establecer un sistema de seguridad ciudadana, en el cual participe la sociedad civil y la PNP”*, también, el artículo 145°, instituye que *“Para la estructuración*

del sistema de seguridad ciudadana se reunirá y acordará, con organizaciones sociales, vecinales o comunales, las rondas urbanas y campesinas” Por ello, la concepción de seguridad ciudadana, involucra a los gobiernos locales, policía nacional, la sociedad civil y otras organizaciones sociales.

Alineamiento de políticas nacionales con políticas públicas de la seguridad ciudadana

La Constitución Política del Perú

Los gobiernos locales representados por las municipalidades provinciales y distritales, con autonomía en política, en la economía y su administración referente a temas de su competencia. Estructurado con un Consejo Municipal, para determinar las normas y su función de fiscalización y la Alcaldía, dentro de su función ejecutiva, y atribuciones que la ley establece (CPP, 1993).

Los municipios son competentes para promover el desarrollo, economía y brindan servicios a su comunidad, alineados a las políticas y planes de desarrollo el territorio nacional, dichas atribuciones inherentes a su misión, se señala en el art. 195° de la CPP.

Los gobiernos locales deben promover, apoyar y reglamentar la forma en que participan la comunidad para el desarrollo vecinal, asimismo cumplir su misión de prestar servicios en el ámbito de la seguridad ciudadana, con auxilio de la PNP., tal como establece la norma legal (CPP, 1993, art. 197).

Respecto al Acuerdo Nacional 2002.

La aprobación de las políticas de estado agrupadas en grandes objetivos tal como se señala expresamente en el documento acordado: *“la Democracia y estado de derecho; Equidad y justicia social; Competitividad del país; Estado eficiente, transparente y descentralizado”*

Las políticas de estado establecidas en el documento legal denominado Acuerdo Nacional permiten orientar la hoja de ruta de políticas, metas y actividades vislumbrada en el Plan para el bicentenario “Perú hacia el 2021”.

Para el primer objetivo “*Democracia y estado de derecho*” se instituye un compromiso señalado en la séptima política de estado: “*Erradicación de la violencia y fortalecimiento del civismo y de la seguridad ciudadana*”, para regular, promover actividades que fortalezcan un orden público protegiendo la libertad y el ejercicio de sus derechos y responsabilidad propia de cada ciudadano.

El Plan bicentenario:

El mencionado plan denominado bicentenario, tiene políticas de desarrollo en el ámbito nacional, en un periodo de largo plazo es decir para diez años en este caso.

La propuesta del logro de sus objetivos generales y específicos, se visualiza con indicadores que permiten progresar y cumplir las metas con planes estratégicos articulados con la planificación nacional, regional y municipal, en el nivel cultural, económico, social, permitiendo su inclusión en el presupuesto general de la república.

La sociedad que aspiramos para el desarrollo del plan bicentenario, es democrática, en el cual predomine un estado de derecho, sin distinción ni privilegio alguno; moderno, con presencia en todo el Perú, desarrollando una labor ética y de participación vecinal para ser eficiente en el servicio que se brinda a la sociedad, para ello se necesita una economía innovadora, variada con apoyo de la tecnología, que sea atractivo para la inversión privada, por su productividad.

El Plan Bicentenario, propone seis objetivos estratégicos nacionales

señalados que tienen una concordancia estructural, de tal forma que su logro concurrente e integrado establece el requerimiento para cumplir dicho plan, este juicio permite ejecutar un punto de vista sistematizado y multisectorial de políticas en favor de la comunidad, que generen unidad de criterio en actividades de la totalidad de la comunidad, principalmente en materia de orden interno, orden público, y seguridad ciudadana (DS N° 054, 2011).

El Sistema nacional de seguridad ciudadana (SINASEC).

El Acuerdo nacional instituido el 2002. Prescribió la (Ley N° 27933-2003) denominada ley de Sistema nacional de seguridad ciudadana, cuya sigla es (SINASEC), con el fin de sistematizar las acciones del país promoviendo que participen la ciudadanía, garantizando la paz social, de conformidad al reglamento actual de esta ley que define al sistema como *“administrador de políticas públicas que sirvan de derrotero para la intervención del Estado-nación referente a la seguridad ciudadana, garantizando la seguridad de la población, la paz, el acatamiento y respeto de las garantías personales y sociales en el ámbito nacional, teniendo como consecuencia la paz social, el amparo del ejercicio de derechos, libertades, coordinando todas las acciones del Estado y promoviendo la participación de la ciudadanía”* (DS. N° 004, 2014, art. 4°).

El sistema (SINASEC), lo conforman los niveles siguientes: nivel de gobierno regional, (CORESEC), denominado Comité Regional de Seguridad Ciudadana, en las provincias, (COPROSEC), Comité Provincial de Seguridad Ciudadana, y en los distritos (CODISEC), Comité Distrital de Seguridad ciudadana, teniendo como órgano rector del SINASEC, al Ministerio del Interior, con funciones específicas para el cumplimiento de metas y objetivos, entre ellos:

La administración y el registro a nivel nacional del Serenazgo, de Serenos y Centros de Capacitación de Serenos, asimismo certifica, dichos Centros de Capacitación, determinando requisitos mínimos en la selección, su ingreso,

formación y capacitación de los postulantes que aprueben los requisitos, también se encarga de evaluar y aceptar la estructura del currículo de los Centros de Capacitación que lo soliciten, estableciendo políticas de unificación del uso y detalles técnicos de los vehículos que utilizaran para el servicio de patrullaje, los uniformes, implementos de seguridad y distintivos que usará todo sereno a nivel nacional. (DL N° 1316, 2016)

Se establece como ente rector en materia de capacitación del Sereno a la municipalidad provincial de Lima, motivo por el cual se instituyó las bases del Sistema Metropolitano de Seguridad Ciudadana (SIMESEC), que cuenta con un Órgano de Instrucción, constituido por la Escuela Municipal de Serenos, a cargo de la Administración de Seguridad Ciudadana de la provincia de Lima, que aprueba el plan curricular para preparar y capacitar a los serenos, emitiendo los certificados respectivos por los cursos concluidos. Esta norma añade que la capacitación podrá ser encargada a terceros o delegada a las municipalidades distritales. (Ordenanza No. 1907, 2015) citado por (Guanilo, 2016, p 20).

Ley de Municipalidades.

Las funciones que establece la ley de municipalidades para los gobiernos locales distritales, en materia de Seguridad Ciudadana (Ley N°27972, Art. 85), son las siguientes: Establecer el servicio de Serenos, de conformidad a las necesidades de seguridad ciudadana acorde a políticas instituidas, en las funciones de su municipalidad provincial; La atención necesaria de la población afectada por acción de la naturaleza o de otra índole, coordinando con su Comité de Defensa Civil Distrital; Crear el registro y vigilancia de todas las asociaciones vecinales, que administran y recaudan bienes para los vecinos, a fin de que se cumpla el propósito para la cual fueron donados.

Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2019-2023.

Este Plan establece las políticas sobre seguridad ciudadana para el periodo 2019 al 2023, tomando como base los indicadores y resultados del plan 2013 al 2018, para replantear lineamientos trascendentales de necesidad urgente. cuya filosofía es la declaración de la complejidad que afrontan las regionales, rurales y urbanas, a fin de promover la colaboración unificada de colectividades y organismos para generar la unidad de criterio de acciones frente a la delincuencia e impulsando la protección vecinal. (DS N° 013, 2019).

El diagnóstico del plan de seguridad ciudadana 2019-2023, comprobó la hipótesis que las comisiones de actos delictivos son los principales inconvenientes del ciudadano para desarrollar sus actividades libremente, por las constantes acciones delictivas que pasaron del uso de armas blancas a armas de fuego, motivando las denuncias de delitos, faltas, generando la victimización y la percepción de inseguridad que conllevan a muertes execrables denominadas asesinatos y con su cuota aparte los incidentes de tránsito con consecuencia fatal. Otro de los problemas prioritarios por atender es la victimización de personas vulnerables (mujeres, niños, niñas, adolescentes entre otros), determinado por los altos índices del delito de feminicidio, la violencia en la familia el ultraje sexual, las agresiones a la comunidad (LGTB), y el incremento de la trata de personas, habiéndose planteado estrategias que generen el desarrollo positivo de la comunidad:

Gráfico 1. Estrategias del Plan Nacional de Seguridad Ciudadana para el 2019-2023.

ESTRATEGIAS	
E 1:	Promover la entrega de manera voluntaria de armas de fuego de uso ilegal
E 2:	Sensibilizar sobre el riesgo de uso de armas de fuego
E 3:	Incrementar el Patrullaje
E 4:	Fortalecer instituciones del estado y vecinales
E 5:	Educacion de la problemática en temas viales

E 6:	Implementar la proteccion de la familia
E 7	Impulsar el debido proceso en la investigacion de denuncias por agresiones de género
E 8	Brindar atención especializada a las victimas de diferentes delitos

Fuente: Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2019- 2023.

Objetivos Estratégicos del Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2019 al 2023

Los objetivos estratégicos establecidos en el plan se centran en los derechos a la vida, e integridad física, (homicidios, muertes por accidente de tránsito), el derecho a la propiedad, el patrimonio, (Robos y hurtos), la violencia familiar y contra el crimen organizado.

Gráfico 2. Objetivos estratégicos de plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2019 al 2023.

OBJETIVOS ESTRATÉGICOS	
OE 1:	Reducir los homicidios a nivel nacional
OE 2:	Reducir el numero de fallecidos y heridos por accidente de tránsito
OE 3:	Reducir la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.
OE 4:	Promover espacios publicos libres de hurto y robo
OE 5:	Reducir la victimizacion cometida por bandas criminales hacia personas naturales y juridicas

Fuente: Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2019-2023

Sin embargo, tenemos que tener en consideración que los gobiernos locales, deben asumir en lo político un liderazgo y responsabilidad que permitan implementar y obtener la implementación monitoreo, control evaluación periódica, oportunos, eficaces, que permitan logros pertinentes

Los planes, programas y proyectos generados en el contexto del plan nacional de seguridad ciudadana que no cuenten con recursos sostenibles, quedarán como proyectos que no se concretarán y posteriormente desfasados para tomar acciones oportunas, de allí la importancia de su ejecución prioritaria para lograr el éxito.

Plan de Acción de Seguridad Ciudadana

Este Plan de acción determinado por la Ley N° 27933, de Seguridad Ciudadana, en el cual consigna un conjunto de intervenciones de entidades estatales y particulares, consensuadas entre los actores inmersos en la problemática de la inseguridad ciudadana para su ejecución responsable, desarrollado en un plazo establecido, con los recursos y sus fuentes de financiamiento requeridos, estas acciones son una respuesta al diagnóstico situacional que identifica y prioriza los problemas que se deben abordar.

Es importante redactar el Plan de Acción indicado, porque permite que los gobiernos locales en cumplimiento de su competencia, responsabilidad definan acciones y la asignación de recursos para intervenir en este ámbito, el seguimiento de los avances locales del ejercicio de seguridad ciudadana, son la clave del éxito para cumplir los objetivos.

Misión Institucional

Brindar servicios públicos y fomentar el desarrollo sistémico en la jurisdicción del municipio de Jesús María de manera eficiente con calidad de vida, teniendo como pilares la eficiencia y la transparencia.

Objetivos y acciones estratégicos institucional: Plan de acción de seguridad ciudadana en la municipalidad Jesús María.

Objetivos específicos registrados en el plan de acción del contexto de la seguridad ciudadana de la municipalidad de Jesús María, están orientados a reducir la percepción de inseguridad ciudadana de la población de Jesús María.

Gráfico 3. Objetivos estratégicos institucionales del plan de acción de seguridad ciudadana del distrito de Jesús María – 2020 al 2021

Objetivo Estratégico (PEI)	Acciones Estratégicas Institucional del Plan de Acción de Seguridad Ciudadana
OE 3. <i>Incrementar los niveles de seguridad ciudadana</i>	AEI 01: Patrullaje por sector en beneficio de la población.
	AEI 02. Plan Local de seguridad ciudadana elaborado y ejecutado en beneficio de la población
OEI 4. Reducir la percepción de inseguridad ciudadana en la Población del distrito.	AEI 03. Fortalecer las juntas vecinales de seguridad ciudadana
	AEI 04. Capacitación e instrucción al Serenazgo del distrito
	AEI 05. Programa de prevención de la violencia familiar de manera oportuna en beneficio de la población.

Fuente: Plan de acción de seguridad ciudadana de Jesús María – 2021.

Plan Operativo Institucional (POI) del municipio de Jesús María.

El municipio de Jesús María, estableció el Plan operativo institucional, para el año fiscal 2020 definiendo la política institucional al ser una instancia de gobierno local que tiene por objetivo elevar la calidad de vida de la comunidad centrando el accionar en tres elementos fundamentales que son:

Gráfico 4. Elementos fundamentales y lineamientos de política

Elementos fundamentales	Lineamientos de la política
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Administrar el territorio de forma tal que los diferentes usos comerciales, residenciales y de servicios interactúen de manera armónica y sostenible. ✓ Gestionar los servicios públicos que por ley son designados de manera eficiente y eficaz. ✓ Promover el desarrollo Integral del arbitrio que implica las dimensiones: social, cultural, ambiental, urbana, Económica e institucional. 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Garantizar una adecuada oferta de servicios municipales. ✓ Incrementar la eficiencia y eficacia de la corporación municipal. ✓ Mejorar la calidad de infraestructura urbana. ✓ Mejorar la atención al vecino. ✓ Mejorar la gobernanza.

De esta manera la municipalidad busca darle a cada vecino las condiciones mínimas para el desarrollo y el disfrute de su entorno de manera adecuada.

Los valores institucionales más importantes son gobernar sin corrupción, brindando servicios de calidad en el ámbito de la Seguridad de la comunidad en los espacios públicos libres de robos y hurtos, alumbrado público, sistemas de video vigilancia entre otros.

Para mejorar el servicio de la Municipalidad mantendrá a los vecinos informados de las actividades que realice a través de diversos medios, recogiendo las sugerencias y aportes de los Jesúsmarianos.

Competencia laboral

La competencia laboral genera variadas acepciones que permiten tener una aproximación sobre su significado. Los conceptos habitualmente aceptados la detallan como capacidad efectiva para la consecución exitosa de una acción conocida en el desarrollo profesional o técnico, en consecuencia (El Mar, 2012). Señala que “La competencia en el ámbito laboral es la capacidad real y confirmada para el éxito en la realización de una labor específica”

La clasificación acertada del concepto de competencia laboral es la base para diferenciar los enfoques esgrimidos por diferentes autores sobre el particular, tal como lo precisa (El Mar, 2012), “1°. Enfoque la competencia es la capacidad de ejecutar tareas; 2°. La competencia se centra en las particularidades de la persona (capacidades, actitudes, entre otros); 3°. Es holístico, es decir que la concepción es total que incluye a los dos enfoques anteriores”

Quiroa (2020), señala textualmente en la enciclopedia económica, sobre la acepción de competencia laboral, lo siguiente “Es el conjunto de habilidades, conocimientos y destrezas que debe poseer una persona para desempeñar un trabajo o labor específica”. Evidentemente las personas que ejecutan labores con eficiencia, eficacia y calidad, son competentes en el ámbito laboral, que les permite cumplir las metas y objetivos institucionales instaurados por las organizaciones. Asimismo, señala sobre el particular, que la globalización hizo más dinámico el entorno competitivo para las organizaciones, generando expectativas sobre la capacitación del factor humano.

Cabrera & Gonzáles (2006), precisa que “La competencia laboral es un constructo comunitario de ilustraciones significativas de gran utilidad para el desarrollo productivo en una situación laboral concreta, asimismo se adquiere también por la experiencia en la práctica real del desempeño laboral”.

Luego del análisis de las variadas acepciones podemos afirmar que dichas competencias, no solo tienen relación intrínseca con el aprendizaje en aulas

durante las capacitaciones sino también en la práctica real del trabajo específico que genera el aumento del nivel de preparación de trabajadores de una organización, que permiten tener mano de obra calificada, para determinados cargos, manteniendo actualizados a los empleados en conocimientos, habilidades, destrezas solicitadas para ejercer la función en particular sobre el presente estudio de las competencias del sereno, que se dedica a la seguridad ciudadana distrital.

Elementos de la competencia laboral

Desde la perspectiva de Quiroa (2020), descrito en el diccionario económico Economipedia, cuyo objetivo es motivar el conocimiento de la economía y la educación financiera, establece elementos importantes de la competencia laboral desde el enfoque de los pilares de la educación, considerando a los siguientes:

Elemento del conocimiento o cognoscitivo.

Para contextualizar el concepto sobre el conocimiento es imprescindible entender el escenario mediante el uso del raciocinio, la comprensión, el intelecto, el sentido y mensaje que se describe., según Tsoukas & Vladimirou. (2001), El conocimiento individual y de organización, difieren porque la primera acepción se refiere a aptitudes personales para la ejecución del dominio de actividades individuales sobre la valoración de la teoría frente a la realidad, distinto al conocimiento organizacional que lo conceptualiza como la aptitud que el personal de una empresa desarrolla en función a procesos relacionados al desarrollo de una labor profesional o técnica específica.

Para Davenport et al. (1988), la definición textualmente señala que *“El conocimiento es la información combinada con experiencia, contexto, interpretación y reflexión, que permite representar el valor agregado de la información, que puede ser utilizada rápidamente para la toma de decisiones y la acción”*

Asimismo, saber sobre el elemento cognoscitivo que es un proceso de adquisición de conocimientos, que se mejora adiestrando los procesos cognitivos (atención, memoria y pensamiento) constituye el nivel en la comprensión aprendida de la persona y es ventajoso y característico para el desempeño productivo del trabajador en un escenario de una labor real.

Las competencias científicas, de aprender permanentemente (saber), que es el enfoque cognitivo del conocimiento de los contenidos científicos actualizados, generan el dominio de los procesos tecnológicos de información y comunicación; Tribó (2008).

De Miguel (2005) citado por (Altamirano 2016), sustenta que el enfoque cognitivo es *“El descubrimiento metódico de ilustraciones, categorizaciones, postulados, etc., referentes a los componentes científicos o ámbito laboral”* (p30).

Los autores citados precisan al conocimiento como un acumulado de información, entendimiento e inteligencia que permite elaborar juicios específicos a fin de tomar decisiones acertadas, a fin de lograr la ejecución de objetivos y metas personales o de organización.

Elemento procedimental (habilidad y destreza)

Aprender a conocer y aprender a hacer son un binomio insoluble, este último tiene un carácter práctico vinculado estrechamente a cómo desarrollar el conocimiento adquirido, este elemento procedimental involucra las capacidades, destrezas, habilidades que se logran para realizar un trabajo, por lo tanto, facilita la gestión de procedimientos y técnicas específicas que demanda la organización a la persona que desarrolla una labor específica.

Según la Real Academia Española, la expresión habilidad procede de la lengua del latín, cuya acepción es “aquello que se puede tener”, empleándose solo para

designar al género humano del pasado, como homo hábilis, es decir “persona hábil”, que tuvo la destreza de crear herramientas de piedra para subsistir. Para Estela (2020), la habilidad es una competencia de la persona, que desarrolla su labor específica en forma adecuada con experticia. Por ello la habilidad es la capacidad determinada para desarrollar labores específicas, (físicas, mentales, o sociales) que le permite la evolución de la persona.

La acepción de la destreza significa diestro, añadido al sufijo “eza”, (cualidad), en alusión a las acciones (físicas-manuales) del hombre. Según Estela (2020), precisa que la destreza es un vocablo derivada de la lengua latín dextra (derecha), que se basa en la capacidad de ejecutar fácilmente actividades o trabajos generalmente haciendo uso del cuerpo o acciones que realiza con las manos, por ejemplo, las personas que destacan en los deportes, artes entre otros

Las competencias metodológicas técnicas (saber hacer) establece que el enfoque experimental, es la actuación con protocolos establecidos, aplicando estrategias para trabajo en equipo, resolución de conflictos entre otros. Tribó (2008)

También, podemos señalar que el elemento procedimental no solo se adquiere con la instrucción dentro del proceso de enseñanza y aprendizaje, también se logra con la acción repetitiva de manera rutinaria, que abarca las capacidades, destrezas, habilidades que se refuerzan al realizar una actividad que es adquirido durante su recorrido en labores similares al campo de trabajo, que le permite el logro de un objetivo específico.

Elementos actitudinales

Para Delors, (1994), aprender a vivir juntos, lograr objetivos comunes como grupo social, aprender a ser, desarrollando en el hombre su corporalidad, capacidad mental, sentimiento, la estética, compromiso particular, y su espíritu,

que represente la integralidad de la persona, con capacidad de libre albedrío, distinguiendo el bien del mal, también la verdad de la falsedad, que implique la evolución de sus acciones en diferentes circunstancias del cumplimiento de su labor.

En referencia al enfoque actitudinal; (De Miguel 2005. p.30). señala que la evolución profesional de la persona es a través de sus actitudes, principios y valores indispensables para ejecutar labores específicas de compromiso profesional autónomos, adoptando buenas decisiones frente a contextos complicados.

Sin embargo, cabe precisar que no basta conocer, saber hacer, sino se tiene el elemento actitudinal de querer hacer las cosas con pasión, empatía, resiliencia, trabajo en equipo, sustentado en valores y principios éticos que todo trabajador debe poseer para desempeñar su labor en el momento adecuado y preciso, definiendo de esta manera la forma de como una persona se comporta y actúa de manera personal, familiarmente y en sociedad, este desarrollo humano va desde su nacimiento hasta el fin de su vida.

Las competencias sociales participativas (saber estar), es un enfoque actitudinal y de valores, que desarrolla el ser humano para integrarse activamente en su colectividad, respeto a las reglas de convivencia democrática, de resolución de conflictos ante situaciones problemáticas de la ciudadanía y conflictos interpersonales de naturaleza diversa, promover el trabajo en equipo, fomentando la relación de la organización con sus similares y personajes que impliquen beneficio al grupo social generando metas educativas, definen claramente el elemento actitudinal del trabajador. Tribó (2008)

Las competencias laborales señaladas tienen el sustento de los pilares de la educación que son el resultado de una formación y capacitación integral de la persona en distintos campos laborales, en esta concepción lo que se busca es la

inspiración y orientación de nuevas estrategias metodológicas con el fin de establecer un proceso estructurado de capacitación, que permitan un progreso en el individuo, tanto como profesional y como persona parte de una sociedad.

Los tipos de competencias

Competencias que debe poseer un trabajador son las siguientes:

Competencias básicas

Las competencias básicas, son los procesos elementales de conocimientos y destrezas, habilidades y actitudes acondicionadas a diferentes contextos, realizadas por el común de los integrantes de la organización que ejecutan tareas o actividades para estructurar o adquirir nuevas competencias.

Para Mertens (1996), citado por (Altamirano, A. 2016), en el adiestramiento básico se adquieren destrezas (de lectura – escritura, comunicación verbal, deducción matemática etc.), competencias indispensables para iniciarse en el ámbito laboral, estas competencias también son necesarias en la vida de comunidad y en su desenvolvimiento personal; asimismo afirma el autor que las características de estas competencias son la plataforma para el desarrollo de otras competencias, su evolución se observa en la formación de la persona en los ciclos básicos y medio, para viabilizar el estudio, su entendimiento en la solución de dificultades que a diario enfrenta la persona en su vida. (p.75)

Las competencias específicas

Ellas tienen relación en una ocupación concreta y definida. A partir de contenidos relacionados con la labor artística, filosófica, científica etc. Estas competencias se manifiestan mediante definiciones, teorías, aprendizajes instrumentales, destrezas de estudio o formas laborales que limitan una conducta

específica. Por su particularidad la transferencia de estas competencias en el quehacer laboral no es practicable ya que tienen característica propia.

Sobre el particular referidos a la competencia específica el concepto que registra Tobón (2005), detallan que son ajustadas a labores o profesiones fijas. Su técnica tiene un grado superior de destreza, con métodos formativos concretos, que se trasladan a capacitaciones técnicas de educación laboral y formación superior (p73).

Competencias genéricas

Por último, las competencias genéricas o habilidades genéricas, se caracterizan porque se relacionan unas a otras, y son comunes a cualquier tipo de labor, por lo tanto, permiten el desempeño satisfactorio del trabajador. Quiroa (2020).

El concepto que reconoce Tobón (2005), sobre el particular, precisa que estas competencias son habituales a distintas labores o profesiones. Asimismo, lo demuestra presentando como ejemplo, a las tareas de (análisis financiero, gestiones empresariales, contabilidad) que realizan los contadores, economistas y administradores de empresa en el desempeño de su profesión. (p71).

En resumen, las competencias básicas o claves, son las habilidades que precisa una persona en su evolución como persona y en sociedad, lográndose en el primer nivel de aprendizaje, las competencias genéricas o competencias transversales son conocimientos y habilidades para cualquier tipo de empleos, (aprendizaje continuo, inteligencia emocional, solución de conflictos, la sinergia, etc.) respecto a la competencia específica hacen referencia a un oficio o puestos concretos.

Justificación de la investigación

En el presente estudio existe una justificación teórica, ya que diversos autores han expuesto sobre el tema en particular, en diferentes tiempos y espacios, que describe una gama de teorías sobre capacitación; la seguridad ciudadana; competencia laboral del sereno, con la salvedad de no ser completa, motivo por el cual la investigación que se presenta es para agregar, ampliar, el conocimiento que ya existe, y dar un punto de vista distinto.

La practicabilidad de la investigación se sustenta en la aplicación y replica en cualquier ámbito de la educación para adultos respecto a la internalización del concepto de la seguridad ciudadana, para dar solución con este estudio experimental, buscando la solución al problema, identificando a los empleados de la municipalidad de Jesús María quienes cuentan con competencias laborales solicitadas, que se ajusten a los planes de acción en el ámbito local al servicio de la comunidad, el talento humano es decisivo en las acciones laborales, por tanto si no internalizan y motivan dichas actividades no podrán alcanzar sus metas y objetivos.

Su justificación social se centra en la necesidad organizacional de contar con una fuerza laboral idónea, para su desarrollo como institución que requiere brindar a la sociedad, un servicio de seguridad ciudadana de calidad, comprometido, eficiente y eficaz, en ese sentido los serenos asumen un comportamiento de interés social hacia el prójimo con la defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad y la protección de sus bienes, como norte de su función.

Esta investigación académica, efectuará un aporte que permitirá centrar el itinerario formativo en la capacitación a serenos enfrentando la problemática de la ausencia de competencias laborales desde una visión diferenciada, desarrollando un programa de capacitación básica y continua en seguridad ciudadana, para optimizar la competencia laboral que debe poseer el personal asignado a tareas del Serenazgo a nivel nacional, asimismo se contribuirá con la estructuración de un plan de capacitación idóneo que permita la adquisición de

competencias laborales adecuadas a la misión por cumplir.

Problema

Respecto al programa de capacitación en seguridad ciudadana y la competencia laboral del sereno de Jesús María.

El tema reviste interés nacional e internacional y es el génesis de los objetivos estratégicos específicos, como la estructuración de intereses públicos relativos a la seguridad pública que priorice acciones para formar personas que erradiquen la violencia, se eduquen en la paz y la convivencia armónica, de tal manera que integre a la sociedad y el estado, para su mejor desarrollo.

Hoy la capacitación en seguridad ciudadana es una de las principales debilidades que afrontan los municipios responsables de reclutar serenos para el cumplimiento de su labor establecida en el manual del sereno (RM N° 77219-IN.2019), que va en desmedro de la competencia laboral de los serenos y las demandas de la población peruana, últimamente su competencia ha determinado la atención de las autoridades con muchos puntos de vista para su ejecución, no logrando hasta la fecha las metas trazadas.

La problemática de las organizaciones municipales se focaliza en el requerimiento de capacitación del personal, a fin de que el sereno ejecute su labor en el marco de la eficacia, eficiencia, calidad del servicio, es de conocimiento público que el personal nuevo no es sometido a una evaluación estricta para su incorporación, por ello debe ser preparado regularmente en períodos de entrenamiento del mismo modo es necesario entrenar al personal antiguo y directivos de la organización para mejorar la atención hacia el público.

Por tal motivo la investigación describe el argumento de la capacitación del sereno, cuya responsabilidad es de los municipios quienes deben cumplir funciones de seguridad ciudadana, coadyuvando a la función de la policía, acorde

a normas establecidas y dentro del marco de los derechos fundamentales, en contraposición también señala el problema de la creciente cifra de inseguridad ciudadana, atentados contra la vida, salud física, el derecho a la propiedad el libre tránsito entre otros, que a diario se atenta, son la mejor descripción de la problemática actual, que genera la adopción de medidas que conlleven a la paz social, de los ciudadanos quienes se desarrollan en las distintas comunidades del territorio peruano “PNSC 2013-2018, CONASEC”

Problema General.

¿Cuál es la influencia de la aplicación de un programa de *capacitación* en seguridad ciudadana para optimizar la *competencia laboral* del sereno del distrito de Jesús María, 2020?

Problemas Específicos

¿Cuál es el nivel de competencia laboral del sereno del distrito de Jesús María, 2020, previo a la ejecución del programa de capacitación de seguridad ciudadana?

¿Cuál es el nivel de competencia laboral del sereno del distrito de Jesús María, 2020, posterior a la ejecución del programa de capacitación de seguridad ciudadana?

¿Existe diferencia significativa en el nivel de competencia laboral del sereno del distrito de Jesús María, 2020, previo y posterior de ejecutar el programa de capacitación de seguridad ciudadana?

Conceptualización y operacionalización de variables

Variable independiente: Programa de capacitación

Definición conceptual:

Proceso instructivo de corta duración, en temas relacionados a la seguridad ciudadana ejecutado de modo sistemático y planificado, mediante el cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos. Tal como señala Chiavenato (2007), y permite elevar la moral del personal.

a. Matriz operacional

VARIABLES	DEFINICION		DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA/INDICES
	CONCEPTUAL	OPERACIONAL				
Programa de capacitación en seguridad ciudadana	Proceso instructivo de corta duración, en temas relacionados a la seguridad ciudadana ejecutado de modo sistemático y planificado, mediante el cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos, permite elevar la moral del personal. Chiavenato (2007)	Esta variable se va a medir mediante un experimento que consistirá en una capacitación para ello utilizaremos el cuestionario como instrumento de recolección de datos de opción múltiple de 16 preguntas antes y después para evaluar los conocimientos adquiridos por el sereno del distrito de Jesús María, 2020	Planificación de la capacitación	Plan de capacitación	1. ¿Disponen de un programa de entrenamiento y capacitación para serenos en seguridad ciudadana?	1. Nunca 2. A veces 3. Casi siempre 4. Siempre
				Continuidad de capacitaciones	2. ¿Considera que los programas de capacitación deberían ser continuos con información actualizada? 3. ¿En los cambios de puestos de trabajo, la organización capacita al personal para cumplir sus nuevas funciones?	1. Nunca 2. A veces 3. Casi siempre 4. Siempre 1. Nunca 2. A veces 3. Casi siempre 4. Siempre

				Participación de docentes calificados	4. ¿El personal que se desempeña como expositor tiene grado académico en educación?	1. Nunca 2. A veces 3. Casi siempre 4. Siempre
					5. ¿El personal que participa en la capacitación tiene conocimiento y experiencia en seguridad ciudadana?	1. Nunca 2. A veces 3. Casi siempre 4. Siempre
				Importancia de capacitación	6. ¿Considera indispensable la capacitación en favor de la seguridad ciudadana?	1. Nunca 2. A veces 3. Casi siempre 4. Siempre
			Ejecución de la capacitación	Participación en capacitaciones	7. ¿Participan todos los serenos en la capacitación?	1. Nunca 2. A veces 3. Casi siempre 4. Siempre
					8. ¿Participó en capacitaciones de seguridad ciudadana durante el tiempo que viene trabajando en el Servicio de Serenazgo?	1. Nunca 2. A veces 3. Casi siempre 4. Siempre

				Desarrollo de temas	9. ¿Trasmiten nuevos contenidos en las capacitaciones de seguridad ciudadana que recibe?	1. Nunca 2. A veces 3. Casi siempre 4. Siempre
					10. ¿Los temas tratados en la capacitación tienen utilidad práctica en su función?	1. Nunca 2. A veces 3. Casi siempre 4. Siempre
			Nivel de satisfacción del sereno		11. ¿Está conforme con la organización de la capacitación?	1. Nunca 2. A veces 3. Casi siempre 4. Siempre
						12. ¿Los cursos de capacitación que recibe le permiten realizar mejor su trabajo?
				Evaluación contenidos	13. ¿Los participantes son evaluados al término de la capacitación?	1. Nunca 2. A veces 3. Casi siempre 4. Siempre

			Evaluación de la capacitación	Evaluación de comportamiento in situ A	14. ¿Luego de la capacitación los participantes son evaluados durante el servicio serenazgo?	1. Nunca 2. A veces 3. Casi siempre 4. Siempre
					15. ¿El personal de supervisores le instruye durante el servicio sobre la capacitación recibida?	1. Nunca 2. A veces 3. Casi siempre 4. Siempre
				Retroalimentación de contenidos	16. ¿Durante el mes después de la capacitación ha recibido reforzamiento académico de los conocimientos adquiridos en el adiestramiento?	1. Nunca 2. A veces 3. Casi siempre 4. Siempre

Fuente: Propia.

Variable dependiente: Competencia laboral

Definición conceptual.

Es un desempeño cognitivo, experimental y actitudinal, individual de personalidad es decir un desempeño que admite constituir el ámbito del conocimiento, la destreza (habilidad) y la actitud de forma práctica y creativa en la ejecución de una ocupación laboral exitoso. La competencia laboral admite que es un hacer y un ser que se enfrenta de forma eficaz y eficiente a la resolución de problemas. Alles (2017).

b. Matriz operacional

VARIABLES	DEFINICIÓN		DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA/INDICES
	CONCEPTUAL	OPERACIONAL				
Competencia laboral del sereno de Jesús María	Es un desempeño cognitivo, experimental y actitudinal, individual de personalidad es decir un desempeño que admite constituir el ámbito del conocimiento, la destreza (habilidad) y la actitud de forma práctica y creativa en la ejecución de una ocupación laboral exitoso Alles (2017) La competencia	Esta variable se va a medir mediante un experimento que consistirá en un Pre Test Post Test cuestionario que facilitará la recolección de datos, de opción múltiple de 20 preguntas para evaluar las tres dimensiones de análisis: a) Conocimiento. b) Habilidad y destrezas, c) Actitud y valores que concluya en mejora de la competencia laboral del sereno del distrito de Jesús María, 2020.	Conocimiento	Conoce plan estratégico de seguridad ciudadana de Jesús María	1. ¿Cuál es el objetivo principal de la misión de la municipalidad de Jesús María?	C.- Mejorar la calidad de vida de los vecinos, teniendo como pilares la eficiencia y transparencia.
					2. ¿Cuál es el escalafón del organigrama estructural de la gerencia de seguridad Ciudadana?	D. Consejo municipal, Alcaldía, Gerencia municipal, Gerencia de seguridad ciudadana y Sub gerencia de Serenazgo
				Sabe el ámbito laboral de seguridad ciudadana	3. ¿Cuál es el objetivo general de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Jesús María?	C. Alcanzar las condiciones adecuadas de orden y seguridad pública, erradicar la violencia, prevenir faltas y delitos
					4. ¿Cuál es la Finalidad, del Manual del Sereno Municipal, aprobado con Resolución Ministerial N° 772-2019-IN?	C. Unificar criterios de actuación de los serenos a nivel nacional, para mejorar el desempeño de sus funciones.
					5. ¿Cuál es su concepto de conciencia de seguridad?	C Conocimiento de riesgos y obligación de adoptar medidas para evitar amenazas.

	laboral admite que es un hacer y un ser que se enfrenta de forma eficaz y eficiente a la resolución de problemas.				6. ¿Cuál es su concepto sobre Prevención?	D Disposición anticipada para evitar que suceda una acción negativa
				conoce y aplica dispositivos legales de seguridad ciudadana	7. ¿Qué ley establece a las municipalidades promover apoyar y reglamentar la participación vecinal y brindar servicio de seguridad ciudadana con la cooperación de la PNP?	C. Constitución Política del Perú
					8. ¿Qué ley define "La seguridad ciudadana es la acción integrada que desarrolla el Estado, con la ciudadanía, para asegurar su convivencia y desarrollo pacífico, la erradicación de la violencia, y en general, ¿evitar la comisión de delitos y faltas contra las personas y sus bienes"?	B. Ley 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana
Habilidad y destrezas				9. ¿Cuándo interviene en caso de hurto o robo flagrante, que procedimiento realiza conforme al manual del	C. Comunica a su Base de Serenazgo y a la PNP, retiene al presunto delincuente hasta que llegue la PNP.	

				Aplica protocolos de intervención	sereno? 10. ¿Cuál es el protocolo de intervención, en los casos Micro comercialización, consumo de drogas y licor, en espacios públicos en flagrancia?	B. Debe comunicar a la Policía Nacional del Perú, para las acciones de su competencia.
				Utiliza comunicación oral y escrita	11. ¿Qué acciones realiza en casos de intervención por contaminación acústica o ruidos molestos, en cumplimiento de su función?	B. Entrevistar al responsable de la fuente generadora de ruidos molestos, y exhortar para culminar con las emisiones sonoras
					12. ¿Qué actividades realizaría con la junta vecinal de seguridad ciudadana?	B. Coordinación, Prevención, y patrullaje mixto
				Usa técnica resolución de problemas	13. ¿En sus intervenciones por Pandillaje, que acciones adoptaría a fin de prevenir delitos y faltas?	C. Persuadir a los pandilleros que cometen actos de pandillaje a retirarse del lugar, pudiendo emplear medios coercitivos
					14. ¿Qué actividades debemos hacer ante una situación de conflicto de dos a más personas?:	B Actuar inmediatamente, comunicando a la PNP
					15. ¿Cuál sería su actitud frente a una violencia	B Ser capaces de consensuar para no continuar con el altercado

					familiar?	
			Actitud y valores	Practica Valores principios	16. ¿Cuál es su concepto sobre la Disciplina?	. C La organización, Puntualidad y limpieza
					17. ¿Qué entiende por norma de urbanidad?	C. El conjunto de reglas que me enseñan a convivir mejor entre los miembros de una comunidad
					18.Cuál es la definición del valor de la responsabilidad?	. B Cumplimiento de las compromisos y obligaciones
				Desarrolla la resiliencia	19. ¿Cuándo me encuentro en intervenciones de alta presión?	C. Suelo mantener la calma
				Promueve trabajo en equipo	20. ¿Cuál es el principal elemento que da cohesión y unión de un equipo?	D. La existencia de un objetivo común

Fuente: Elaboración propia.

Hipótesis General

La influencia de la aplicación de un programa de capacitación de seguridad ciudadana, optimiza significativamente la competencia laboral del sereno del distrito de Jesús María, 2020.

Hipótesis Específicos

El nivel de competencia laboral del sereno del distrito de Jesús María, 2020, previo a la ejecución del programa de capacitación de seguridad ciudadana, es bajo.

El nivel de competencia laboral del sereno del distrito de Jesús María, 2020, posterior a la ejecución del programa de capacitación de seguridad ciudadana, es alto.

El nivel de competencia laboral del sereno del distrito de Jesús María, 2019, previo y posterior a la ejecución del programa de capacitación de seguridad ciudadana, difiere significativamente.

Objetivo general

Determinar la influencia de la aplicación de un programa de capacitación en seguridad ciudadana, para optimizar la competencia laboral del sereno del distrito de Jesús María, 2020

Objetivos específicos

Establecer el nivel la competencia laboral del sereno del distrito de Jesús María, 2020, previo a la ejecución del programa de capacitación de seguridad ciudadana.

Determinar el nivel la competencia laboral del sereno del distrito de Jesús María, 2020, posterior a la ejecución del programa de capacitación de seguridad

ciudadana.

Comparar el nivel la competencia laboral del sereno del distrito de Jesús María, 2020, previo y posterior a la ejecución del programa de capacitación seguridad ciudadana.

METODOLOGÍA

Tipo de investigación y diseño de la investigación

De acuerdo a lo establecido por los autores Sánchez, & Reyes, (2018). Referente a la investigación aplicada. Precisa que es el tipo de investigación pragmática o positivista que utiliza los conocimientos logrados por la investigación básica o teórica para el conocimiento y solución de problemas inmediatos.

El diseño se estableció por la orientación del investigador siendo este Pre experimental, tal como lo señala Kirk (1995), mediante la cual se aplicó un programa de capacitación en seguridad ciudadana. Para lo cual se recurre al uso de un grupo designado al azar, siguiendo el esquema metodológico: de causa y efecto, es decir se hallará el efecto que tiene un programa de capacitación de seguridad ciudadana en la competencia laboral que poseen los serenos del distrito de Jesús María.

$G_e O_1 \quad X \quad O_2$

Donde:

G_e : Grupo experimental.

O_2 : Pos test (Grupo))

O_1 : Pre test (Grupo)

X : Presencia de intervención científica

En el presente estudio se describió a una población de 400 serenos del municipio del distrito de Jesús María en el 2020, que suele ser una cantidad permanente de acuerdo a las necesidades de prestar el servicio de serenazgo.

Para la obtención de la muestra se empleó, en una primera etapa, la determinación de un grupo asignado al azar, que voluntariamente se acogieron a

la aplicación de los instrumentos, de acuerdo a la fórmula del tamaño muestral para un universo finito corresponde a:

$$n_0 = \frac{NZ^2pq}{(N-1)E^2 + Z^2pq}$$

$$n_0 = \frac{400(1.645)^2 (0.20) (0.80)}{(400-1)(0.08)^2 + (1.645)^2 (0.20) (0.80)}$$

$$n_0 = \frac{400(2.71) (0.16)}{2.55 + 0.433} = 58.20$$

Donde:

Z = 1.645 (Nivel de confianza) 90%

p= 20% q=80%

E = 8 (nivel de precisión)

El cual ajustado al universo de N = 400 y n_0 ya citado, quedaría la muestra como:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0 - 1}{N}}$$

$$n = \frac{58}{1 + \frac{57}{400}}$$

$$n = \frac{58}{1 + 0.1425} = \frac{58}{1.1425} = 50.8$$

Número de la muestra será 51 serenos de Jesús María

Los criterios de inclusión:

- Fueron incluidos los serenos que quisieron colaborar con la aplicación del estudio.

- **Criterios de exclusión**

- Fueron excluidos aquellos que decidieron de no colaborar con la aplicación de los instrumentos respectivos.

Técnica e Instrumentos.

Cuestionario sobre la variable capacitación en seguridad Ciudadana para serenos: se aplicó haciendo uso de la escala tipo Likert, organizado mediante un conjunto de ítems, con proposiciones positivas, respecto a la realidad (hechos, fenómenos sociales o naturales, comportamientos individuales y colectivos) de instituciones y personas, a quienes se solicita ser sometidas a observación expresando su opinión o actitud (Carrasco 2006- p 296).

Para dicho examen de la variable capacitación de serenos en seguridad Ciudadana, se aplicó el instrumento de recolección de datos tipo cuestionario con un listado de 16 preguntas que contienen referencias sobre la planificación, ejecución, evaluación, como constructos inherentes a la investigación de la información recabada y poder generalizar los descubrimientos, generados del análisis de las variables en la investigación (Hidalgo, 2005).

Cuestionario sobre la variable competencias laborales del sereno, se formuló un examen antes y después mediante el «pre-test» y «post-test» o prueba piloto: se aplicó a fin de valorar el resultado del cambio metodológico en la función que cumplen, organizado mediante un conjunto de ítems, con proposiciones positivas estructurados con 20 preguntas de opción múltiple, sobre conocimientos, experiencias, actitudes y valores así como, conductas particulares y colectivos de organizaciones y personas, a quienes se les pide que los individuos sujetos a observación expresen su opinión o actitud (Rodríguez & García 2017), luego después de la capacitación como experimento se volvió a evaluar con un cuestionario «post-test» y comparar de este modo los resultados en los dos

momentos, se validó el instrumento utilizando el juicio de expertos, investigación que tuvo como efectos mejorar la función del sereno de Jesús María; la consistencia interna del instrumento se evaluó con el coeficiente de Cronbach, cuyo resultado del valor es 0.912, (Frias, D. 2020).

Las siguientes técnicas sirvieron para analizar y procesar el acopio de información:

Para el procesamiento de datos acopiados por instrumentos y técnicas indicados, se utilizará el software Excel de Microsoft Office y Estadísticas de fiabilidad: Alfa de Cronbach; la observación sistemática; Análisis de documentos; por medio del Método inductivo –Deductivo; Análisis y síntesis; demás instrumentos de investigación y estudio de variables que permita aprovechar los datos adquiridos haciendo máximo uso de varias herramientas, para un procesamiento de la información confiable.

Consideraciones éticas:

- a. Gestionar el permiso de las autoridades competentes para ejecutar la investigación.
- b. Manifestar a los encuestados del objetivo de la investigación.
- c. Conseguir el documento de consentimiento informado de los participantes.

RESULTADOS

Tabla 1

Nivel de competencia laboral antes de la aplicación del programa de capacitación en seguridad ciudadana

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	49	96	100,0
Regular	2	4	100,0
Alto	0	0	100,0
Total	51	100,0	

Fuente: Resultados de la aplicación

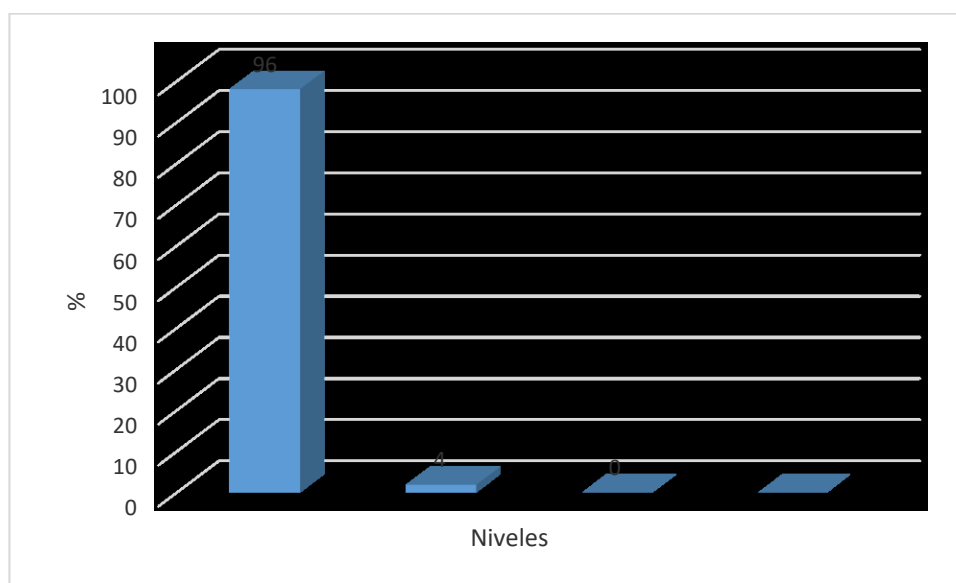


Figura 1: *Nivel de competencia laboral antes de la aplicación del programa de capacitación en seguridad ciudadana*

De acuerdo a la tabla 1, se puede observar que el 96% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo con respecto a la competencia laboral antes de aplicar el programa de capacitación de seguridad ciudadana. Mientras que el 4% se ubica en el nivel regular.

Tabla 2

Nivel de competencia laboral después de la aplicación del programa de capacitación en seguridad ciudadana

Niveles	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Bajo	0	0	100,0
Regular	10	19.5	100,0
Alto	41	80.5	100,0
Total	51	100,0	

Fuente: Resultados de la aplicación

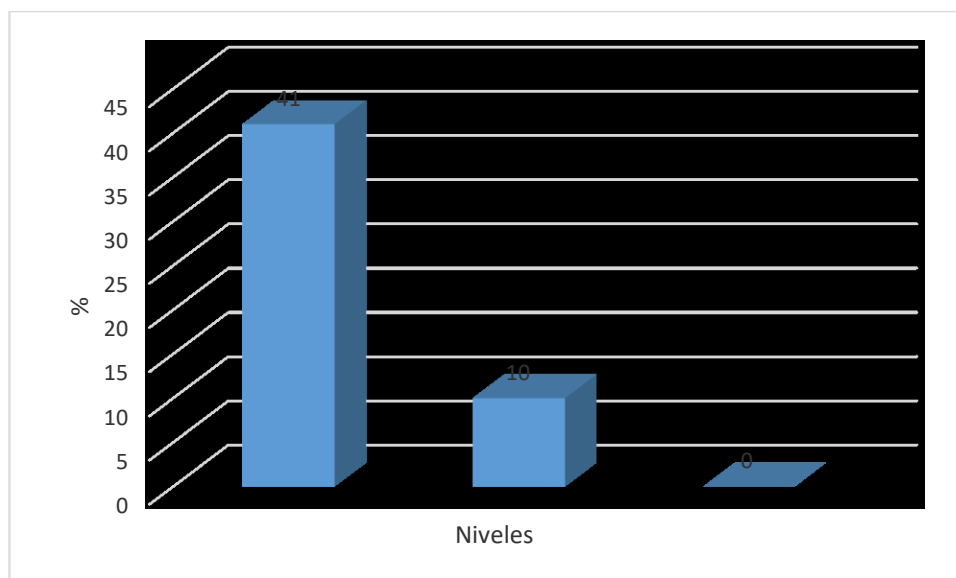


Figura 1: *Nivel de competencia laboral antes de la aplicación del programa de capacitación en seguridad ciudadana*

De acuerdo a la tabla 2, se puede observar que el 41% de los encuestados se encuentra en un nivel alto con respecto a la competencia laboral después de aplicar el programa de capacitación de seguridad ciudadana. Mientras que el 10% se ubica en el nivel regular.

Tabla 3:

Comparación entre el antes y después de la aplicación del programa de capacitación

Niveles	Antes		Después	
	F	%	F	%
Bajo	49	96	0	0.00
Regular	2	4	10	19.5
Alto	0	0.0	41	80.5
Total	51	100.0	51	100.0

Fuente: comparación de la aplicación de la prueba previa y posterior

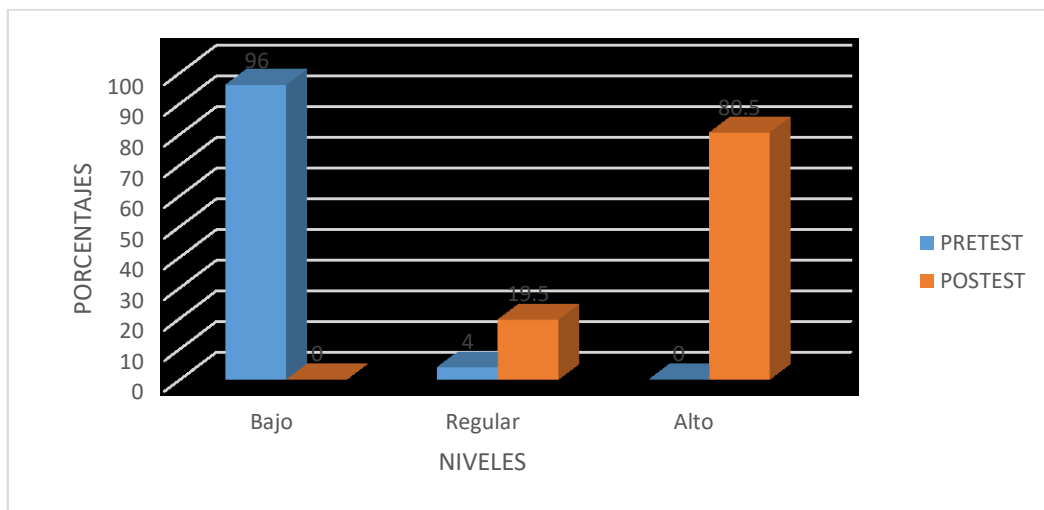


Figura 3: *Comparación entre antes y después de la aplicación del programa de capacitación*

En la tabla 3 se ubicó en el nivel alto con respecto a los resultados de la prueba posterior, lo que significa que se ha logrado mejorar la competencia laboral después de la aplicación del programa de capacitación de seguridad ciudadana, mientras que el 10% se ubica en el nivel regular. Lo que significa que un programa de capacitación en seguridad ciudadana mejora considerablemente la competencia laboral de los serenos de la Municipalidad de Jesús María.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN

El objetivo del presente trabajo fue determinar la influencia de la aplicación de un programa de capacitación en seguridad ciudadana, para optimizar la competencia laboral del sereno del distrito de Jesús María, 2020, y luego de haber encontrado los resultados de la investigación se procedió al análisis de los resultados y la comparativa con los trabajos previamente citados.

De acuerdo a la tabla 1, se puede observar que el 96% de los encuestados se encuentra en un nivel bajo con respecto a la competencia laboral antes de aplicar el programa de capacitación de seguridad ciudadana. Mientras que el 4% se ubica en el nivel regular. De acuerdo a la tabla 2, se puede observar que el 41% de los encuestados se encuentra en un nivel alto con respecto a la competencia laboral después de aplicar el programa de capacitación de seguridad ciudadana. Mientras que el 10% se ubica en el nivel regular. En la tabla 3 se ubicó en el nivel alto con respecto a los resultados de la prueba posterior, lo que significa que se ha logrado mejorar la competencia laboral después de la aplicación del programa de capacitación de seguridad ciudadana, mientras que el 10% se ubica en el nivel regular. Lo que significa que un programa de capacitación en seguridad ciudadana mejora considerablemente la competencia laboral de los serenos de la Municipalidad de Jesús María.

Dichos resultados coinciden, por ejemplo, con el estudio de Navarrete y Chávez (2018) quien en su estudio desarrollado en la ciudad de Ambato – Ecuador concluyeron que los programas de capacitación sí inciden de manera positiva en el desempeño laboral de los colaboradores de Megamaxi Mall de los Andes, y que además , se recomienda establecer procesos y etapas que propicien el desarrollo humano y social, planteando el perfeccionamiento mediante la preparación, determinación de la carrera, apreciación, capacitación y adiestramiento permanente del trabajador.

También se encontró relación con el estudio de Rojas (2018) quien en su estudio desarrollado en Guatemala obtuvo resultados donde obtenidos se aprecia un 65% de integrantes operativos de la compañía precisa que si se capacita pero no

continuamente; el 88% de personal manifestaron que la capacitación fortalecía sus capacidades, habilidades y la capacitación mejoraba en calidad; comprobándose así la relación que existe a nivel general entre las variables de forma significativa, por tanto la institución debe promover el desarrollo de capacitaciones regulares, con técnicas aptas para elevar el desempeño laboral, en concordancia con la manifestación de (Gore y Vásquez, 2010), sobre el contexto actual que requiere las organizaciones sujetas al cambio, lo paradójico que la demanda a las empresas es la reforma de su proyecto de formación y capacitación, para mejorar el desempeño laboral.

A su vez, en el trabajo de Forigua (2017) desarrollado en una empresa de ingeniería de Colombia, sostuvo que los requisitos para el logro de la capacitación efectiva es muy bajo representado por el 41.67% , por lo tanto existe ausencia de adiestramiento constante para los integrantes de la organización, lo que motiva al estudio presentar el plan de trabajo de capacitación, a fin de que se implemente, como aporte de la investigación.

Finalmente, se concuerda con el trabajo de Guanilo (2018) quien desarrolló un trabajo sobre la capacitación de serenos y la influencia en la seguridad del distrito de Lince, y cuyos resultados encontrados fueron: se comprobó una alta planificación por expresión de (52) serenos, (94.55 %); y una mediana organización de (36) serenos, (65.45 %), en lo que respecta a la ejecución (41) serenos, (74.55 %); refiere un alto nivel de participación, así mismo (35) serenos, (63.64 %); reconocen la mediana evaluación y un nivel bajo en la coordinación de (55) serenos, (100 %); y por último el desempeño tuvo un resultado del 100%, que representa la parte negativa de la tesis. El término de la investigación precisa la existencia correlacional significativa de la capacitación y eficacia del servicio. También refiere que la capacitación del sereno de Lince, es limitada, esporádica, no especializada y no acorde a la demanda ciudadana, por lo que permite incorporar en el plan de capacitación los conocimientos, habilidades y competencias para el personal de serenazgo de Lince, que mejore el desempeño de servicio de seguridad ciudadana.

CONCLUSIONES

- Se concluye que se identificó el nivel de logro de la competencia laboral, con los resultados de la prueba previa, donde el 96% de los serenos entrevistados se ubicó en el nivel bajo, y el 4% en el nivel regular. Mostrando así que la mayoría de los serenos se encuentran en ese nivel por la falta de capacitación y estrategias con relación a la seguridad ciudadana.
- Se concluye que luego de la aplicación del programa de capacitación, mejoró la competencia laboral de los serenos, a través de los resultados de la prueba posterior, evidenciándose un 80.5% está en el nivel alto, y el 19.5% se ubicó en el nivel regular.
- Se realizó la comparación de los resultados entre el antes y después de la aplicación del programa de capacitación, donde se muestra una mejora significativa con respecto a la competencia laboral, frente a la prueba posterior los resultados de la prueba previa, alcanzando este el nivel alto.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda al área de serenazgo de la municipalidad de Jesús María junto con la Policía Nacional coordinar para mejorar el servicio de seguridad ciudadana en el distrito.
- Se recomienda al área de serenazgo de la municipalidad de Jesús María organizar talleres, charlas y/o capacitaciones en relación al tema de la seguridad ciudadana con el objetivo de mejorar las competencias laborales de los serenos.
- Se recomienda al área de serenazgo de la municipalidad de Jesús mejorar el tema de la motivación y los incentivos hacia los serenos para lograr un mejor cumplimiento de los objetivos.
- Se recomienda realizar más investigaciones, por parte de otros educadores del área, en otros contextos, ya que podrían contribuir a tener una visión más integral del tema en mención.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2000), *Dirección estratégica de recursos humanos: gestión por competencias*. Grupo Editorial Norma, 2000.
- Atoccsa, J. (2020), *Retroalimentación en la educación a distancia, taller virtual*, Dirección Regional de Educación de Ayacucho. Recuperado de https://docs.google.com/presentation/d/1pfWC0wr3v_9tTHnw9vbqo0GzsY_o4x8O/edit#slide=id.p1
- Arratia, A. (2010). *Desempeño laboral y condiciones de trabajo docente en Chile: influencias y percepciones desde los evaluados*. Chile: Tesis de Maestría, Universidad de Chile.
- Ayulo, J. (2018), *Capacitación del personal de serenazgo Miraflores, Magdalena del Mar y Pueblo Libre para seguridad ciudadana, en la ciudad de Lima - Perú*. Universidad San Pedro de Chimbote (USP)
- Altamirano, A. (2016). *Propuesta de competencias laborales para mejorar el desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Jaén*. Universidad Cesar Vallejo de Lambayeque-Chiclayo.
- Cabrera, K. y Gonzáles, L. (2006), *Currículo Universitario Basado en Competencias*, memorias del seminario internacional universidad del norte, barranquilla, Colombia.
- Carrasco, D. (2006). *Metodología de la investigación científica*. Editorial San Marcos, Lima
- Costa, G. y Romero, C. (2010) “*El Serenazgo en Lima. ¿Le ganan las calles a la Policía?*”, Estudio Técnico. Recuperado de <https://scela.wordpress.com/2010/.../Perú-los-serenazgos-en-lima-gino-costa-santolalla>
- Cuevas, J. (2011) *Técnicas de capacitación y entrenamiento: del 12 de septiembre del 2014*: <https://psicologiayempresa.com/objetivos-de-la-capacitacion-y-el-entrenamiento.html>
- Directiva N° 03-IN (2018) “*Lineamiento Sectorial Vecindario seguro- Policía Comunitaria por sectores*” Ministerio del Interior

- Directiva N° 03-IN (2018) “*Lineamiento Sectorial Vecindario seguro- Policía Comunitaria por sectores*” Ministerio del Interior
- Delgado, & Di Antonio, (2010). *La motivación laboral y su incidencia en el desempeño organizacional*. Caracas: Universidad Central de Venezuela.
<http://saber.ucv.ve/handle/123456789/3527>
- Decreto Supremo N° 054-2011-PCM (2011), *Aprobación de Plan Estratégico de Desarrollo Nacional*, Plan Bicentenario: (Período 2011-2021), Centro Nacional de Planeamiento Estratégico - CEPLAN,
- Decreto Supremo N° 012-(2013). *Aprueba el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana* (2013 – 2018). Presidencia de la República del Perú.
- Decreto Supremo N° 011-(2014). *Norma el funcionamiento del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINASEC)*,. Presidencia de la República del Perú.
- Decreto Legislativo N° 1267. (2016) *Ley de la Policía Nacional del Perú*:
https://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_per_org_pnp.
- De Miguel, M. (2005). *Modalidades de Enseñanza Centradas en el Desarrollo de Competencias*. Oviedo, España: Universidad de Oviedo.
- Delors, J. (1994) *Los -cuatro pilares de la educación, en la educación encierra un tesoro*. México: El correo de la UNESCO pp. 91 -103.
- Estela, R. (2020) *Concepto de habilidad*. Consultado: 08 de diciembre de 2020.
Disponible en: Fuente: <https://concepto.de/habilidad-2/#ixzz6fCEn5tPM>
- Frias-Navarro, D. (2020). *Apuntes de consistencia interna de las puntuaciones de un instrumento de medida*. Universidad de Valencia. España. Disponible en:
<https://www.uv.es/friasnav/AlfaCronbach.pdf>
- Frijo, E. (2011). *Significado, aplicación, inversión y beneficio de la capacitación*.
Foro de seguridad obtenido: www.forodeseguridad.com/foro.htm.
- Espinoza, F. (2015). *Análisis de la oferta de capacitación en los Gobiernos Locales en Lima*, atención de la problemática vinculada con la labor policial, (2012, 2013, 2014). `Lima. Tesis Políticas Públicas. PUCP.
- Flores, M. y Rodrigo, D. (2018) *Desarrollo de un programa de capacitación para la mejora de competencias laborales* (Estudio Empresa Michell&Cia), recuperado de <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7288>

- Forigua, J. (2017) *Propuesta de capacitación para implementar el sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo 2017 – ingeniería de Gas RS S.A.S.* Recuperado de <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/21065/1>
- Guanilo, R. (2018), *La capacitación de los serenos del distrito de Lince y su influencia en favor de la seguridad ciudadana*”, (Tesis Maestría) Universidad San Pedro de Chimbote (USP)
- Gagné, R. (1975). *Principios básicos del aprendizaje para la instrucción*. Editorial Diana. México 1975. Recuperado de <https://www.shiftelearning.com/blogshift/modelos-de-diseno-instruccional-elearning>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México D.F: Trillas.
- Hidalgo, L. (2006). *Confiabilidad y validez en el contexto de la investigación y evaluación cualitativa*. Paradigma, 27, 07-33.
- Herrera, J. (2019), *características esenciales de una capacitación de calidad*; Revista digital Capacitación y desarrollo 2019 - PUC de Chile, <https://capacitacion.uc.cl/articulos/71-6-caracteristicas-esenciales-de-una-capacitacion-de-calidad>
- INEI (2016). Instituto Nacional Estadística e Informática-*Encuesta Nacional de Hogares*. Perú. El Comercio. Lima, (18 SET 2016)
- Kirk, R. (1995). *Experimental design: procedures for the behavioral sciences* (3rd ed.). Belmont, CA: Brooks/Ciole Publishing.
- Ley 27933. (2003) *Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana-CONASEC*. Congreso de la República del Perú.
- López, N. (2014). *Inseguridad y percepción de inseguridad en Lima, Perú*. Serie de Cuadernos de Investigación N° 10. PUCP. Lima, recuperado de www.iop.pucp.edu.pe
- Meza, Granobles, J. (2019). *Propuesta de mejoramiento del programa de capacitación "Fundamentación de guardas de seguridad"*. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/10654/35723>.

- Mertens, L. (1996). *Competencia laboral: sistemas, surgimiento y modelos* (Primera edición ed.). Montevideo: OIT/CINTERFOR.
- Municipalidad de Jesús María (2019). "Plan Local de Seguridad Ciudadana y convivencia social". Gerencia de Seguridad ciudadana.
- Mejía, S. (2015), "Las estrategias municipales de mitigación del problema público de la inseguridad ciudadana: análisis de la gerencia de seguridad ciudadana de la MML (2010 y el 2014)". *tesis.pucp.edu.pe/*
- Navarrete, A. y Chávez, P. (2018), "La capacitación del personal y el desempeño laboral", tesis presentada a la Universidad Técnica de Ambato-Ecuador. Recuperado <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/28329>
- Pinto, R. (2000). *Planeación estratégica de capacitación empresarial..* México: McGraw-Hill. Recuperado de http://biblioteca.itson.mx/oa/educacion/oa29/ejecucion_tercerafase_capacitacion/p6.htm
- Pontón, J. (15, marzo, 2007). *Los miedos en los medios: prensa escrita y percepción de inseguridad.* Ciudad Segura, Programa de estudios de la Ciudad, Quito 15. p. 12.
- Quiroz, M. (2020), *Elementos de la competencia laboral.* Recuperado de pagina web, <https://economipedia.com/definiciones/competencia-laboral.html>
- Reza, J. (2006). *Nuevo Diagnostico de Necesidades de Capacitación y Aprendizaje en las Organizaciones.* Primera edición. Panorama Editorial, S. A. de C. V. México, D. F.
- Romero, J. (2012). *Influencia de la capacitación laboral de los colaboradores en la mejora de la calidad del servicio-Chimbote.* Tesis licenciatura en Administración: Universidad Cesar Vallejo- (2012)
- Rodríguez, J. (2017), *Administración moderna de personal,* Edit. ECAFSA, séptima edición. Recuperado de <https://sites.google.com/site/capacitacionruv/fases-de-ca>

- Rojas, F. (2018), "*Capacitación y Desempeño Laboral*", empresa Tenería san Miguel, Tesis pregrado, universidad Rafael Landívar-Departamento de Quetzaltenango, Guatemala. Recuperado de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesiseortiz/2018/05/43/>
- Rojas, S. (2018), *La capacitación continua del personal administrativo y su incidencia en el desempeño laboral en la gestión municipal- Quellouno*. Recuperado de <http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/UNSAAC/4393/>
- Sánchez, M. (2017), *Programa de capacitación para fortalecer las competencias laborales de los trabajadores área de marketing y promoción de la Universidad César Vallejo campus Chiclayo* (Título)
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006). *Metodología y diseño de la investigación científica*. Lima: Visión Universitaria.
- Tobón, S. (2005). *Formación basada en competencias: pensamiento complejo, diseño curricular y didáctica* (Segunda ed.). Bogotá: Ecoe ediciones.
- Tribo, G. (2008) *El nuevo perfil profesional de los profesores de secundaria* Revista Educación XXI, 11, 2008, 183-209, (Universitat de Barcelona).
- Valle, A (2019) *El desempeño laboral y su relación con las competencias de aprendizaje en administración en estudiantes universitarios adultos*, (Tesis Maestría), Universidad Ricardo Palma, Lima- Perú.
- Vargas, L. (2020) *¿Cuáles son las etapas del proceso de capacitación?* Artículo de Revista de Seguridad Minera, Gerente General de GMS Consulting S.A.C. <https://www.revistaseguridadminera.com/capacitacion/cuales-son-las-etapas-del-proceso-de-capacitacion/>
- Werther, W. & Davis, K. (1998), *Administración de personal y recursos humanos*, 4º edición, Mc Graw-Hill Interamericana de México D.F
- Yépez, E. (2005). *Seguridad Ciudadana: 14 lecciones fundamentales*. Lima: Editorial Instituto de Defensa Legal. Lima.

ANEXOS

capacitación de seguridad ciudadana?	del programa de seguridad ciudadana.	posterior a la ejecución del programa de capacitación de seguridad ciudadana, difiere significativamente.		Actitud y valores	Practica Valores principios
					Desarrolla la resiliencia
					Promueve trabajo en equipo



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
SECCIÓN DE POSTGRADO EN EDUCACIÓN
ANEXO 2.

MATRIZ DE CONSISTENCIA METODOLOGICA DE LAS INVESTIGACIÓN

TIPO DE LA INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN Y MUESTRA	TECNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	CRITERIOS DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Aplicada- Experimental	Experimental: Pre experimental	<p>La población son 400 serenos del distrito de Jesús María – 2020.</p> <p>La muestra estará conformada por 51 serenos seleccionados al azar.</p>	<p>Técnica Encuestas</p> <p>Instrumentos Cuestionario de la variable capacitación en seguridad Ciudadana: se aplicará haciendo uso de la escala tipo Likert. Cuestionario de la variable competencias laborales consta de (Pre Test y Post Test) sobre el conocimiento, habilidades, destrezas, actitudes y valores en seguridad ciudadana</p>	<p>Instrumento. Juicio de experto Alfa Cronbach</p>



UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO

OFICINA CENTRAL DE INVESTIGACIÓN UNIVERSITARIA
FACULTAD DE EDUCACIÓN Y HUMANIDADES

ANEXO 3.

Apéndice: 03. CUESTIONARIO DE CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD CIUDADANA.

Objetivo: Recoger información relacionado LA CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD CIUDADANA A SERENOS DE JESUS MARIA

Instrucciones: A continuación, le presentamos 36 proposiciones, le solicitamos que frente a ellas exprese su opinión personal, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, marcando con un aspa (x) en la hoja de respuestas aquella que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo al siguiente código.

Edad	Sexo	1.- Nunca	2.- A veces	3.- Casi siempre	4.- Siempre
------	------	-----------	-------------	------------------	-------------

VARIABLE X: CAPACITACIÓN SEGURIDAD CIUDADANA

N°	ITEMS	Puntajes			
		1	2	3	4
	DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN				
1	¿Disponen de un programa de entrenamiento y capacitación para serenos en seguridad ciudadana?				
2	¿Considera que los programas de capacitación deberían ser continuos con información actualizada?				
3	¿Cuándo es rotado de puesto, la Institución lo capacita para ejercer sus funciones?				
4	¿El personal que se desempeña como expositor tiene grado académico en educación?				
5	¿El personal que participa en la capacitación tiene conocimiento y experiencia en seguridad ciudadana?				
6	¿Considera indispensable la capacitación en favor de la seguridad ciudadana?				
	DIMENSIÓN EJECUCIÓN				
7	¿Participan todos los serenos en la capacitación?				
8	¿Participó en capacitaciones de seguridad ciudadana durante el tiempo que viene trabajando en el Servicio de Serenazgo?				
9	¿Trasmiten nuevos contenidos en las capacitaciones de seguridad ciudadana que recibe?				
10	¿Los temas tratados en la capacitación tienen utilidad práctica en su función?				
11	¿Está conforme con la organización de la capacitación?				
12	¿Los cursos de capacitación que recibe le permiten realizar mejor su trabajo?				
	DIMENSIÓN EVALUACION				
13	¿Los participantes son evaluados al término de la capacitación?				
14	¿Luego de la capacitación los participantes son evaluados durante el servicio serenazgo?				
15	¿El personal de supervisores le instruye durante el servicio sobre la capacitación recibida?				
16	¿Durante el mes después de la capacitación ha recibido reforzamiento académico de los conocimientos adquiridos en el adiestramiento?				



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO**

**Apéndice: 04. CUESTIONARIO DE LA VARIABLE: COMPETENCIA
LABORAL**

N°	ITEMS	Puntaje			
		A	B	C	D
DIMENSIÓN CONOCIMIENTO					
01	¿Cuál es el objetivo principal de la misión de la municipalidad de Jesús María?			X	
02	¿Cuál es el escalafón del organigrama estructural de la gerencia de seguridad Ciudadana?				X
03	¿Cuál es el objetivo general de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Jesús María?			X	
04	¿Cuál es la Finalidad, del Manual del Sereno Municipal, aprobado con Resolución Ministerial N° 772-2019-IN?			X	
05	¿Cuál es su concepto sobre conciencia de seguridad?			X	
06	¿Cuál es su concepto sobre Prevención?				X
07	¿Qué ley establece a las municipalidades promover apoyar y reglamentar la participación vecinal y brindar servicio de seguridad ciudadana con la cooperación de la PNP?			X	
08	¿Qué ley define "La seguridad ciudadana es la acción integrada que desarrolla el Estado, con la ciudadanía, para asegurar su convivencia y desarrollo pacífico, la erradicación de la violencia, y en general, ¿evitar la comisión de delitos y faltas contra las personas y sus bienes"?		X		
DIMENSIÓN PROCEDIMENTAL					
09	¿Cuándo interviene en caso de hurto o robo flagrante, que procedimiento realiza conforme al manual del sereno?			X	
10	¿Cuál es el protocolo de intervención, en los casos Micro comercialización, consumo de drogas y licor, en espacios públicos en flagrancia?		X		
11	¿Qué acciones realiza en caso de intervención por contaminación acústica o ruidos molestos que acciones desarrolla en el cumplimiento de su función?		X		
12	¿Qué actividades realizaría con la junta vecinal de seguridad ciudadana?				
13	¿En sus intervenciones por Pandillaje, que acciones adoptaría a fin de prevenir delitos y faltas?				
14	¿Qué actividades debemos hacer ante una situación de conflicto de dos a más personas?:				
15	¿Cuál sería su actitud frente a una violencia familiar?				
DIMENSIÓN ACTITUDINAL					
16	¿Cuál es su concepto sobre la Disciplina?			X	
17	¿Qué entiende por norma de urbanidad?			X	
18	¿Cuál es la definición del valor de la responsabilidad?:			X	
19	¿Cuándo me encuentro en intervenciones de alta presión?			X	
20	¿Cuál es el principal elemento que da cohesión y unión de un equipo?				X

¡Muchas Gracias!



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO**

Apéndice: 05. PRE TEST VARIABLE COMPETENCIA LABORAL

PREGUNTAS DE SELECCIÓN MÚLTIPLE CON ÚNICA RESPUESTA. (TIPO I). Las preguntas de este tipo constan de un enunciado y de cuatro opciones de respuesta, entre las cuales usted debe escoger la que considere correcta.

1. ¿Cuál es el objetivo principal de la misión de la municipalidad de Jesús María?
 - a. Mejorar la calidad de vida de los contribuyentes, teniendo como pilares la rapidez de las intervenciones
 - b. Mejorar la calidad de vida de los vecinos y público en general teniendo como pilares la eficiencia y transparencia.
 - c. **Mejorar la calidad de vida de los vecinos, teniendo como pilares la eficiencia y transparencia.**
 - d. Mejorar las actividades de disuasión en condiciones de seguridad y tranquilidad de los vecinos.

2. ¿Cuál es el escalafón del organigrama estructural de la gerencia de seguridad Ciudadana?
 - a. Alcaldía, Consejo municipal, Gerencia municipal, Gerencia de seguridad ciudadana y Sub gerencia de Serenazgo y Fiscalización
 - b. Consejo municipal, Alcaldía, Gerencia municipal, Gerencia de seguridad ciudadana y Sub gerencia de Serenazgo y Fiscalización
 - c. Consejo municipal, Alcaldía, Gerencia municipal, Gerencia de seguridad ciudadana y Sub gerencia de Serenazgo y transporte
 - d. **Consejo municipal, Alcaldía, Gerencia municipal, Gerencia de seguridad ciudadana y Sub gerencia de Serenazgo**

3. ¿Cuál es el objetivo general de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Jesús María
 - a. Alcanzar las condiciones de orden y seguridad pública y recaudación de tributos
 - b. Alcanzar las condiciones adecuadas de orden y seguridad pública, erradicar la violencia, combatir faltas y delitos.
 - c. **Alcanzar las condiciones adecuadas de orden y seguridad pública, erradicar la violencia, prevenir faltas y delitos**
 - d. Alcanzar las condiciones de orden y seguridad pública y preservar los parques y jardines.



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO**

4. ¿Cuál es la Finalidad, del Manual del Sereno Municipal, aprobado con Resolución Ministerial N° 772-2019-IN?
 - a. Coordinar con el Ministerio del interior, otras entidades públicas, privadas y la comunidad en el ámbito de la seguridad ciudadana.
 - b. Unificar criterios de actuación de los serenos y policías a nivel nacional, para mejorar el desempeño de sus funciones.
 - c. Unificar criterios de actuación de los serenos a nivel nacional, para mejorar el desempeño de sus funciones.**
 - d. Unificar criterios de actuación de los serenos y policías a nivel distrital, para mejorar el desempeño de sus funciones.
5. ¿Cuál es su concepto de conciencia de seguridad?
 - a. Conocimiento que debe tener el sereno para el patrullaje.
 - b. Disposición anticipada para evitar que suceda una acción negativa
 - c. Conocimiento de riesgos y obligación de adoptar medidas para evitar amenazas.**
 - d. Medida que se adopta para contrarrestar en el acto los delitos.
6. ¿Cuál es su concepto sobre Prevención?
 - a. Disposición adoptada en el momento para evitar que suceda una acción negativa
 - b. Medida que se adopta para contrarrestar en el acto los delitos,
 - c. Resarcir los perjuicios de una falta.
 - d. Disposición anticipada para evitar que suceda una acción negativa**
7. ¿Qué Ley que establece que las municipalidades promueven apoyan y reglamentan la participación vecinal y cooperación de la PNP?
 - a. Ley 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana,
 - b. Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades
 - c. Constitución Política del Perú**
 - d. Ley N° 1267, Ley de la PNP
8. ¿Qué Ley define “La seguridad ciudadana es la acción integrada que desarrolla el Estado, con la ciudadanía, para asegurar su convivencia y desarrollo pacífico, la erradicación de la violencia, y en general, ¿evitar la comisión de delitos y faltas contra las personas y sus bienes”?
 - a. Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO**

- b. **Ley 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana**
 - c. Constitución Política del Perú
 - d. Ley N° 1267, Ley de la PNP.
9. ¿Cuándo interviene en caso de hurto o robo flagrante, que procedimiento realiza conforme al manual del sereno?
- a. Comunica a su Base de Serenazgo y a la PNP, detiene a la persona, hasta que llegue la PNP.
 - b. Comunica y conduce a su Base de Serenazgo y a su supervisor hasta la llegada de la PNP,
 - c. **Comunica a su Base de Serenazgo y a la PNP, retiene al presunto delincuente hasta que llegue la PNP**
 - d. Detiene a la persona, hasta que llegue la PNP brindando información sobre los hechos para lograr el apoyo correspondiente.
10. ¿Cuál es el protocolo de intervención, en los casos Micro comercialización, consumo de drogas y licor, en espacios públicos en flagrancia?
- a. Retiene e informa a la PNP, para que actúe en el ámbito de su competencia funcional.
 - b. **Debe comunicar a la Policía Nacional del Perú, para las acciones de su competencia.**
 - c. Debe persuadirlo y si no retira lo retiene en la zona e informa a la Base de Serenazgo y a la PNP.
 - d. En caso de tiendas, bodegas o viviendas sin autorización para venta de licores o vendan en horas no autorizadas, comunica a la Base de Serenazgo, y Subgerencia de Fiscalización.
11. ¿Qué acciones realiza en caso de intervención por contaminación acústica o ruidos molestos que acciones desarrolla en el cumplimiento de su función?
- a. Formular el parte de ocurrencias informando de la intervención, dando cuenta a la base de serenazgo.
 - b. **Entrevistar al responsable de la fuente generadora de ruidos molestos, y exhortar para culminar con las emisiones sonoras**
 - c. Entrevistar al responsable de la fuente generadora de ruidos molestos, y exhorta para culminar con las emisiones sonoras
 - d. Identifica plenamente a los responsables y la fuente generadora del ruido.
12. ¿Qué actividades realizaría con la junta vecinal de seguridad ciudadana?



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO**

- a. Captura, a personas por delitos y faltas.
 - b. Coordinación, Prevención, y patrullaje mixto**
 - c. Mejorar el ornato público de la jurisdicción
 - d. Reuniones para contrarrestar las faltas cometidas en la jurisdicción
13. ¿En sus intervenciones por Pandillaje, que acciones adoptaría a fin de prevenir delitos y faltas?
- a. Comunicar a la PNP, y brinda información del lugar, ¿cantidad estimada y otros datos para facilitar la intervención?
 - b. Persuadir a las personas que se encuentren cometiendo actos de pandillaje a retirarse del lugar, pudiendo emplear medios instrumentos no letales o coercitivos.
 - c. Persuadir a los pandilleros que cometen actos de pandillaje a retirarse del lugar, pudiendo emplear medios coercitivos**
 - d. Comunicar a la Base de Serenazgo y a la PNP, brinda información del lugar, ¿cantidad estimada y otros datos para facilitar la intervención?
14. ¿Qué actividades debemos hacer ante una situación de conflicto de agresión de dos a más personas?:
- a. Ser capaces de separar a la persona del problema
 - b. Actuar inmediatamente, comunicando a la PNP**
 - c. Hacer de mediadores
 - d. Aplicar un estilo de control
15. ¿Cuál sería su actitud frente a una violencia familiar?
- a. Ser capaces de separar a las parejas que pelean
 - b. Ser capaces de consensuar para no continuar con el altercado**
 - c. Hacer de mediadores
 - d. Conducirlos a la comisaria
16. ¿Cuál es su concepto sobre la Disciplina?
- a. Ser capaces de formar y desfilar adecuadamente
 - b. No moverse en la formación
 - c. La organización, Puntualidad y limpieza**
 - d. Respeto a sus superiores.



**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
VICERRECTORADO ACADÉMICO**

17. ¿Qué entiende por norma de urbanidad?
- a. La organización sistemática de nuestras ciudades
 - b. La ciudad y sus habitantes.
 - c. El conjunto de reglas que me enseñan a convivir mejor entre los miembros de una comunidad.**
 - d. Un conjunto de cualidades diseñadas únicamente para los jóvenes.
18. ¿Cuál es la definición del valor de la responsabilidad?:
- a. Cumplimiento de mis acciones.
 - b. Cumplimiento de las compromisos y obligaciones**
 - c. Implica más libertad que otra cosa.
 - d. Es el conocimiento de una cualidad del ser humano
19. ¿Cuándo me encuentro en intervenciones de alta presión?
- a. Solicito ayuda a mis compañeros
 - b. Comunico a mis superiores
 - c. Suelo mantener la calma**
 - d. Evito tomar las cosas a pecho
20. ¿Cuál es el principal elemento que da cohesión y unión de un equipo?
- a. Buena comunicación
 - b. Obtener buenos resultados
 - c. Buen ambiente de trabajo
 - d. La existencia de un objetivo común**

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN



1. Información del Autor			
ARTICA SOTOMAYOR RAUL ERNESTO		01119145	raularticasotomayor@gmail.com
Apellidos y nombres		DNI	Correo Electrónico
2. Tipo de Documento de Investigación			
<input checked="" type="checkbox"/> Tesis	<input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico	<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación
3. Grado Académico o Título Profesional ¹			
<input type="checkbox"/> Bachiller	<input type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/> Maestría <input checked="" type="checkbox"/> Doctorado
4. Título del Documento de Investigación			
PROGRAMA DE CAPACITACIÓN EN SEGURIDAD CIUDADANA Y COMPETENCIA LABORAL DEL SERENO DE JESÚS MARÍA, 2020.			
5. PROGRAMA ACADÉMICO			
GRADO DE DOCTOR EN EDUCACIÓN CON MENCIÓN EN GESTIÓN Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN			
6. Tipo de Acceso al Documento			
<input checked="" type="checkbox"/> Abierto o Público ³ (info:eu-repo/semantics/openAccess)	<input type="checkbox"/> Acceso restringido ⁴ (info:eu-repo/semantics/restrictedAccess) (*)		
(*) En caso de restringido sustentar motivo			

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS ⁵

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. ⁶

Huella Digital		
		Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	10	02	2023

Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N° 033 –2016 –SUNEDU –CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2.
- Ley N° 30035. Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S 006 –2015 –PCM.
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004 –2016 –CONCYTEC –DECC (Numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales –RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

Nota. – En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley

27444, art. 32, núm. 32.3).

Programa de capacitación en seguridad ciudadana y competencia laboral del sereno de Jesús María, 2020

por Raúl Artica Sotomayor

Fecha de entrega: 20-oct-2022 10:10a.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1930622012

Nombre del archivo: TESIS_-_RAUL_ARTICA_SOTOMAYOR.docx (480.17K)

Total de palabras: 19047

Total de caracteres: 109339



Programa de capacitación en seguridad ciudadana y competencia laboral del sereno de Jesús María, 2020

INFORME DE ORIGINALIDAD

17%

INDICE DE SIMILITUD

17%

FUENTES DE INTERNET

1%

PUBLICACIONES

6%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	repositorio.usmp.edu.pe Fuente de Internet	1%
4	cdn.www.gob.pe Fuente de Internet	1%
5	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
6	vsip.info Fuente de Internet	1%
7	repositorio.uta.edu.ec Fuente de Internet	<1%
8	www.slideshare.net Fuente de Internet	<1%
9	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	



<1 %

10

repositorioacademico.upc.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

11

repositorio.uigv.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

12

dspace.ups.edu.ec

Fuente de Internet

<1 %

13

1library.co

Fuente de Internet

<1 %

14

vlex.com.pe

Fuente de Internet

<1 %

15

docplayer.es

Fuente de Internet

<1 %

16

Submitted to Universidad Cesar Vallejo

Trabajo del estudiante

<1 %

17

documentop.com

Fuente de Internet

<1 %

18

Submitted to Universidad Nacional de San
Cristóbal de Huamanga

Trabajo del estudiante

<1 %

19

derechovc.blogspot.com

Fuente de Internet

<1 %

20

idoc.pub

Fuente de Internet



<1 %

21

juventud.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

22

contexto.org

Fuente de Internet

<1 %

23

Submitted to Universidad San Ignacio de Loyola

Trabajo del estudiante

<1 %

24

repositorio.uncp.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

25

repositorio.up.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

26

revistas.usat.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

27

www11.urbe.edu

Fuente de Internet

<1 %

28

Submitted to Instituto Superior de Artes, Ciencias y Comunicación IACC

Trabajo del estudiante

<1 %

29

Submitted to Universidad Continental

Trabajo del estudiante

<1 %

30

materialesdidacticos.net

Fuente de Internet

<1 %



31	repositorio.unan.edu.ni Fuente de Internet	<1 %
32	www.gestiopolis.com Fuente de Internet	<1 %
33	www.tribunadelinvestigador.com Fuente de Internet	<1 %
34	Submitted to Corporación Instituto Profesional ESUCOMEX Trabajo del estudiante	<1 %
35	brainly.lat Fuente de Internet	<1 %
36	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
37	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	<1 %
38	bvs.isciii.es Fuente de Internet	<1 %
39	repositorio.autonoma.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
40	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
41	repositorio.ulasamericas.edu.pe Fuente de Internet	<1 %



42	www.munipuntanegra.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
43	Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega Trabajo del estudiante	<1 %
44	Submitted to Universidad Tecnológica del Perú Trabajo del estudiante	<1 %
45	(Carlinda Leite and Miguel Zabalza). "Ensino superior: inovação e qualidade na docência", Repositório Aberto da Universidade do Porto, 2012. Publicación	<1 %
46	qdoc.tips Fuente de Internet	<1 %
47	tesis.ucsm.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
48	www.manuela.org.pe Fuente de Internet	<1 %
49	Submitted to Universidad Internacional Isabel I de Castilla Trabajo del estudiante	<1 %
50	Submitted to Universidad de San Martín de Porres Trabajo del estudiante	<1 %



51

Fuente de Internet

<1 %

52

Submitted to Universidad Senor de Sipan

Trabajo del estudiante

<1 %

53

es.slideshare.net

Fuente de Internet

<1 %

54

repositorio.unapiquitos.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

55

www.clubensayos.com

Fuente de Internet

<1 %

56

www.fepafem.org.ve

Fuente de Internet

<1 %

57

Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru

Trabajo del estudiante

<1 %

58

muniandahuaylas.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

59

municoporaque.gob.pe

Fuente de Internet

<1 %

60

pt.scribd.com

Fuente de Internet

<1 %

61

www.coursehero.com

Fuente de Internet

<1 %

62

www.nicaraguahoy.com

Fuente de Internet



<1 %

63

abigailkenia.blogspot.com

Fuente de Internet

<1 %

64

centrodeconocimiento.ccb.org.co

Fuente de Internet

<1 %

65

idl.org.pe

Fuente de Internet

<1 %

66

issuu.com

Fuente de Internet

<1 %

67

redi.unjbg.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

68

repositorio.uladech.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

69

repositorio.upch.edu.pe

Fuente de Internet

<1 %

70

www.onu.org.cu

Fuente de Internet

<1 %

71

www.pazciudadana.cl

Fuente de Internet

<1 %

72

www.tlalpan.df.gob.mx

Fuente de Internet

<1 %



Excluir citas

Apagado

Excluir coincidencias < 10 words

Excluir bibliografía

Activo

