

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



EFFECTO DE LA CAPACITACIÓN A LOS SERENOS Y SU
INFLUENCIA EN LA SEGURIDAD CIUDADANA DEL DISTRITO
DE PUTINA – 2021

Glady Yesi Mamani Machaca

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor:
Dra. Dominga Micaela Cano Ccoa



Juliaca – Perú, 2023



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL



EFFECTO DE LA CAPACITACIÓN A LOS SERENOS Y SU
INFLUENCIA EN LA SEGURIDAD CIUDADANA DEL DISTRITO
DE PUTINA – 2021

Glady Yesi Mamani Machaca

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor:
Dra. Dominga Micaela Cano Ccoa



Juliaca – Perú, 2023

**FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO
EMPRESARIAL
ESCUELA PROFESIONAL DE GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL**



**EFFECTO DE LA CAPACITACIÓN A LOS SERENOS Y SU
INFLUENCIA EN LA SEGURIDAD CIUDADANA DEL DISTRITO
DE PUTINA -2021**

Glady Yesi Mamani Machaca

Tesis para optar el título de:
Licenciado en Gestión Pública y Desarrollo Social

Asesor: Dra. Dominga Micaela Cano Ccoa

Juliaca - Perú, 2023

Mamani-Machaca, G. (2023). *Efecto de la capacitación a los serenos y su influencia en la seguridad ciudadana del Distrito de Putina 2021*. [Tesis de licenciatura]. Universidad Nacional de Juliaca. Juliaca.

AUTOR: Mamani Machaca, Glady Yesi.

TÍTULO: Efecto de la capacitación a los serenos y su influencia en la seguridad ciudadana del Distrito de Putina-2021

PUBLICACIÓN: Juliaca, 2023

DESCRIPCIÓN: Cantidad de páginas (137 pp.)

NOTA: Tesis de la Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social – Universidad Nacional de Juliaca.

CÓDIGO: 05 – 00080 – 05 / M21

NOTA: Incluye bibliografía.

ASESOR: Dr. Dominga Micaela Cano Ccoa

PALABRAS CLAVE:

Capacitación, conocimiento, percepción, primeros auxilios, patrullaje y seguridad ciudadana

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

FACULTAD DE GESTIÓN Y EMPRENDIMIENTO EMPRESARIAL

ESCUELA PROFESIONAL DE GESTION PÚBLICA Y DESARROLLO SOCIAL

“EFECTO DE LA CAPACITACIÓN A LOS SERENOS Y SU INFLUENCIA EN LA
SEGURIDAD CIUDADANA DEL DISTRITO DE PUTINA -2021”

TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO DE LICENCIADO EN GESTIÓN PÚBLICA Y
DESARROLLO SOCIAL

Presentada por:

Glady Yesi Mamani Machaca

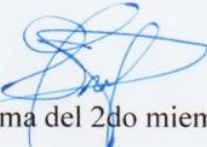
Sustentada y aprobada ante el siguiente jurado:

Dr. Lucio Ticona Carrizales
PRESIDENTE DE JURADO




Firma del presidente

Mg. Solanyela Naomy Medina choque
JURADO



Firma del 2do miembro

Dr. Octavio Condori Mamani
JURADO



Firma del 3° miembro

Dra. Dominga Micaela Cano Ccoa
ASESOR



Firma del asesor

NOMBRE DEL TRABAJO

**EFFECTO DE LA CAPACITACIÓN A LOS
SERENOS Y SU INFLUENCIA EN LA
SEGURIDAD CIUDADANA DEL DISTRITO
DE PUTINA -2021**

AUTOR

GLADY YESI MAMANI MACHACA



Dra. Domingo M. Cano Oca

RECuento DE PALABRAS

32235 Words

RECuento DE CARACTERES

175721 Characters

RECuento DE PÁGINAS

133 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

4.9MB

FECHA DE ENTREGA

Dec 7, 2023 8:13 AM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Dec 7, 2023 8:17 AM GMT-5

6% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base d

6% Base de datos de Internet

- Base de datos de Crossref
- 4% Base de datos de trabajos entregados

- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cros

Excluir del Reporte de Similitud

Material bibliográfico

Material citado

Fuentes excluidas manualmente

- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)
- Bloques de texto excluidos manualmente

DEDICATORIA

A nuestro creador Padre celestial, por brindarme sabiduría, perseverancia y una gran dosis de fortaleza que me permitió mantenerme firme durante todo el proceso de mi desarrollo como profesional.

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a mis padres, Juan y María, por su inquebrantable apoyo a lo largo de este año. Ha sido gracias a ustedes que he alcanzado llegar hasta aquí y me he convertido en la persona que soy hoy. Con todo mi cariño y gratitud, les dedico esta tesis.

A mis queridos hermanos Iran, Noel y Sandy, les agradezco su infinito cariño y la magia que compartimos juntos. Unidos, somos imbatibles.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi agradecimiento a la Universidad Nacional de Juliaca, en especial a la facultad de Gestión Pública y Desarrollo Social, por brindarme la oportunidad de aprender y crecer como profesional dentro de sus instalaciones académicas.

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a la Dra. Dominga Micaela Cano Ccoa por su orientación y asesoramiento profesional durante el desarrollo de mi tesis.

Al Dr. José Oscar Huanca Frías, quiero expresar mi agradecimiento por haberme brindado motivación durante la elaboración de mi tesis, así como por su respaldo en la revisión y validación del cuestionario utilizado en mi investigación

Al Dr. Luis Martin Huailapuma Santa, por su invaluable contribución en el avance de mi proyecto de tesis, así como por su valioso respaldo en la revisión y validación del instrumento utilizado en la investigación.

A la Dra. Vilma Valeriana Tapia Ccallo, quiero expresar mi agradecimiento por haberme apoyado durante la elaboración de mi proyecto de tesis y por su respaldo en la revisión y validación del cuestionario utilizado en mi investigación.

Agradezco a los jurados por sus valiosas observaciones, las cuales enriquecieron significativamente el estudio.

A la Municipalidad Provincial del San Antonio de Putina, por haberme apoyado para la ejecución de esta investigación.

Quiero expresar mi sincero agradecimiento a todos los ciudadanos que colaboraron en la realización de esta investigación.

ÍNDICE DE CONTENIDO

Dedicatoria	7
Agradecimiento	8
Índice de contenido	9
Índice de tablas	12
Índice de figuras	14
Índice de anexos	15
Resumen	16
Abstract	17
Introducción	18
Capítulo I	
Planteamiento del problema	20
Problema de investigación	20
1.2 Preguntas de investigación	22
1.2.1 Pregunta general	22
1.2.2 Preguntas específicas	22
1.3 Objetivos de investigación	22
1.3.1 Objetivo general	22
1.3.2 Objetivos específicas	22
1.4 Justificación	23
Capítulo II	
Revisión de literatura	24
2.1 Antecedentes	24
2.1.1 Antecedentes Internacionales	24
2.1.2 Antecedentes Nacionales	27
2.1.3 Antecedentes regionales	31
2.2 Marco teórico	32
2.2.1 Capacitación	32
2.2.2 Planeación de la capacitación	38
2.2.3 Organización de la capacitación	39

2.2.4	Disponibilidad presupuestal	41
2.2.5	Ejecución de la capacitación	41
2.2.6	Evaluación de los resultados de la capacitación	42
2.2.7	Seguridad ciudadana	43
2.2.8	Primeros auxilios	47
2.2.9	Patrullaje	50
2.3	Marco conceptual	51
2.4	Hipótesis de investigación	54
2.4.1	Hipótesis general	54
2.4.2	Hipótesis específicas	54
2.5	VARIABLES DE INVESTIGACIÓN	55
Capítulo III		
Materiales y métodos		56
3.1	Diseño de investigación	56
3.1.1	Enfoque de investigación	56
3.1.2	Alcance de investigación	56
3.1.4	Diseño de investigación	56
3.2	Ámbito de estudio	58
3.3	Población y muestra	59
3.3.1	Población	59
3.3.2	Muestra	59
3.4	Recolección de datos	60
3.5	Análisis de datos	63
Capítulo IV		
Resultados y discusión		64
4.1	Resultados	64
4.1.1	Datos generales	64

4.1.1	Nivel de conocimiento sobre seguridad ciudadana por parte de los serenos antes de la capacitación del Distrito de Putina.	66
4.1.2	Evaluar nivel de conocimiento sobre seguridad ciudadana por parte de los serenos después de la capacitación del Distrito de Putina.	73
4.1.3	El efecto de la capacitación a los serenos y su influencia en la seguridad ciudadana del Distrito de Putina.	79
4.1.4	Percepción de los pobladores sobre la seguridad ciudadana antes de la capacitación a los serenos del Distrito de Putina.	80
4.1.5	Percepción de los pobladores sobre la seguridad ciudadana después de la capacitación a los serenos del Distrito de Putina.	83
4.1.6	El efecto de la capacitación a los serenos y su influencia en la seguridad ciudadana del Distrito de Putina.	89
4.1.7	Contratación de hipótesis	90
4.2	Discusión	97
	Conclusiones	103
	Recomendaciones	105
	Referencias	106
	Anexos	111

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Operacionalización de variables	52
Tabla 2	Población de estudio del Distrito de Putina	56
Tabla 3	Rango del alfa de Cronbach	58
Tabla 4	Fiabilidad por alfa de Cronbach:	58
Tabla 5	Tabla de baremos	59
Tabla 6	Validez del instrumento	60
Tabla 7	Edad y genero de los serenos del Distrito de Putina	61
Tabla 8	Edad y género de la población del Distrito de Putina	62
Tabla 9	Nivel de conocimiento sobre seguridad ciudadana por parte de los serenos antes de la capacitación del Distrito de Putina	66
Tabla 10	Nivel de conocimiento sobre seguridad ciudadana por parte de los serenos después de la capacitación del Distrito de Putina	70
Tabla 11	Nivel de conocimiento en planeación Antes y después de la capacitación a los serenos en la seguridad ciudadana	71
Tabla 12	Nivel conocimiento en organización antes y después de la capacitación a los serenos	72
Tabla 13	Nivel Conocimiento en ejecución antes y después de la capacitación a los serenos	73
Tabla 14	Nivel Conocimiento en primeros auxilios antes y después de la capacitación a los serenos en la seguridad ciudadana	74
Tabla 15	Nivel Conocimiento patrullaje antes y después de la capacitación a los serenos en la seguridad ciudadana	75
Tabla 16	Efecto de la capacitación a los serenos y su influencia en la seguridad ciudadana del Distrito de Putina.	76
Tabla 17	Percepción de los pobladores sobre la seguridad ciudadana antes de la capacitación a los serenos del Distrito de Putina	79
Tabla 18	Percepción de los pobladores sobre la seguridad ciudadana después de la capacitación a los serenos del Distrito de Putina	82
Tabla 19	Percepción de los ciudadanos en seguridad antes y después de la capacitación a los serenos en la seguridad ciudadana	83

Tabla 20	Percepción de los ciudadanos en primeros auxilios antes y después de la capacitación a los serenos en la seguridad ciudadana	84
Tabla 21	Percepción de los ciudadanos en patrullaje antes y después de la capacitación a los serenos en la seguridad ciudadana	85
Tabla 22	Efecto de la capacitación a los serenos y su influencia en la seguridad ciudadana del Distrito de Putina	86
Tabla 23	Prueba de normalidad	88
Tabla 24	Prueba de normalidad	89
Tabla 25	Prueba de muestras emparejadas sobre capacitación	89
Tabla 26	Prueba estadísticos de la capacitación	90
Tabla 27	Prueba para una muestra antes de capacitación	91
Tabla 28	Pruebas para una muestra después de capacitación	91
Tabla 29	Prueba para una muestra antes de la percepción de los ciudadanos	92
Tabla 30	Prueba para una muestra después de la percepción de los ciudadanos	92
Tabla 31	Prueba de muestras emparejadas sobre seguridad ciudadana (población)	93
Tabla 32	Prueba estadístico de la percepción del ciudadano	93

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Nivel de conocimiento de los serenos sobre la planificación antes de la capacitación	63
Figura 2	Nivel de conocimiento de los serenos sobre organización antes de la capacitación	63
Figura 3	Percepción de los serenos sobre la ejecución antes de la capacitación	64
Figura 4	Nivel de conocimiento de los serenos sobre primeros auxilios antes de la capacitación	65
Figura 5	Nivel de conocimiento de los serenos sobre patrullaje antes de la capacitación	65
Figura 6	Nivel de conocimiento de los serenos sobre la planificación después de la capacitación	67
Figura 7	Nivel de conocimiento de los serenos sobre la organización después de la capacitación	67
Figura 8	Percepción de los serenos sobre la ejecución después de la capacitación	68
Figura 9	Nivel de conocimiento de los serenos sobre primeros auxilios después de la capacitación	69
Figura 10	Nivel de conocimiento de los serenos sobre patrullaje después de la capacitación	69
Figura 11	la capacitación a los serenos y su influencia en la seguridad ciudadana del Distrito de Putina.	76
Figura 12	Percepción de la población sobre seguridad antes de la capacitación	77
Figura 13	Percepción de la población sobre primeros auxilios antes de la capacitación	78
Figura 14	Percepción de la población sobre patrullaje antes de la capacitación	78
Figura 15	Percepción de la población sobre seguridad después de la capacitación	80
Figura 16	Percepción de la población sobre primeros auxilios después de la capacitación	80
Figura 17	Percepción de la población sobre patrullaje después de la capacitación	81
Figura 18	Efecto de la capacitación a los serenos y su influencia en la seguridad ciudadana del Distrito de Putina	86

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo 1	Matriz de consistencia	107
Anexo 2	Marco Legal	108
Anexo 3	Instrumento N°1 (aplicado para medir la dimensión capacitación a los serenos)	109
Anexo 4	Instrumento N°2 (aplicado para medir la dimensión seguridad ciudadana)	114
Anexo 5	Validación de instrumento de investigación por juicio de expertos	116
Anexo 6	Procesamiento de datos en Microsoft Excel (dimensión capacitación)	120
Anexo 7	Procesamiento de datos en IBM SPSS (dimensión capacitación)	121
Anexo 8	Procesamiento de datos en Microsoft Excel (dimensión seguridad ciudadana)	122
Anexo 9	Procesamiento de datos en IBM SPSS (dimensión capacitación)	123
Anexo 10	Fotográfica del trabajo de campo	124
Anexo 11	Plan de capacitación de seguridad ciudadana en Putina	125

RESUMEN

En el Perú, las municipalidades provinciales y distritales tienen la responsabilidad de garantizar la seguridad ciudadana a través de los serenos, quienes contribuyen a la tranquilidad y seguridad pública. El objetivo de la investigación es determinar el efecto de la capacitación a los serenos y su influencia en la seguridad ciudadana. Desarrollado bajo la metodología del enfoque cuantitativo, alcance aplicativo y diseño experimental, tipo pre experimental. La población de estudio fue 40 serenos activos, la muestra es la totalidad de los serenos, se considera para la percepción sobre la seguridad ciudadana a 12,234 ciudadanos con una muestra de 373. Técnica de recolección de datos fue cuestionario, se empleó la evaluación a los serenos y para la población mediante escala de Likert, el análisis se realizó con herramientas estadísticas como SPSS y Microsoft Excel. Los resultados obtenidos fueron el 52.5% su nivel de conocimiento es regular antes de la capacitación y después fue el 70.0% de los serenos tuvieron un nivel de conocimiento bueno, por lo tanto, la capacitación a los serenos ha tenido un efecto positivo, asimismo el 64.3% de la población tiene un nivel de percepción malo antes y después de la capacitación el 76.7% de los ciudadanos tiene un nivel de percepción regular, con un p valor igual de 0.000 ($p = .000$) menor a nivel de significancia de 0,05. En conclusión, el efecto de la capacitación a los serenos tiene un efecto positivo con un incremento de 49.6% lo cual si influye en la seguridad ciudadana del Distrito de Putina.

Palabras clave: capacitación, conocimiento, percepción, primeros auxilios, patrullaje y seguridad ciudadana.

ABSTRACT

In Peru, provincial and district municipalities have the responsibility of guaranteeing citizen security through night watchmen, who contribute to public tranquility and safety. The objective of the research is to determine the effect of training security guards and its influence on citizen safety. Developed under the methodology of the quantitative approach, application scope and experimental design, pre-experimental type. The study population was 40 active watchmen, the sample is all of the watchmen, 12,234 citizens are considered for the perception of citizen security with a sample of 373. Data collection technique was a questionnaire, the evaluation was used to serene and for the population using a Likert scale, the analysis was carried out with statistical tools such as SPSS and Microsoft Excel. The results obtained were that 52.5% had a regular level of knowledge before the training and afterward it was 70.0% of the watchmen had a good level of knowledge, therefore, the training of the watchmen has had a positive effect, likewise the 64.3% of the population has a bad level of perception before and after training 76.7% of citizens have a regular level of perception, with a p value equal to 0.000 ($p = .000$) lower than the significance level of 0.05. In conclusion, the effect of training the night watchmen has a positive effect with an increase of 49.6%, which does influence citizen security in the Putina District.

Keywords: training, knowledge, perception, first aid, patrolling and citizen security.

INTRODUCCIÓN

En los últimos años a nivel internacional, nacional y local la inseguridad ciudadana ha llegado a niveles extremos especialmente en la ciudad de Puno, Juliaca y Rinconada donde se registró múltiples hechos delincuenciales lo que ha causado que la población se sienta atemorizada y desprotegida (Onda Azul, 2022) la municipalidad de Putina no está excepto de la delincuencia por la cercanía de la mina la Rinconada. A causa de los problemas que se suscitan se tomó la iniciativa de realizar la capacitación de los serenos en la seguridad ciudadana para la formación adecuada que permite a los serenos identificar y abordar situaciones de riesgo de manera eficiente. Según la Ley N°31297 (2021), el serenazgo debe recibir capacitación permanente y entrenamiento previo que le permita cumplir con eficiencia su labor de acuerdo a las funciones asignadas (Ley N°31297, 2021). La seguridad ciudadana es fundamental para el bienestar y la calidad de vida de una sociedad y los serenos tienen un papel esencial en mantener y fortalecer la seguridad en el Distrito de Putina.

La Municipalidad Distrital de Putina cumple un rol clave al presentar ante el Comité Distrital de Seguridad Ciudadana (CODISEC) la propuesta del Plan de Acción Provincial de Seguridad Ciudadana. Este plan se elabora mediante un enfoque descentralizado de gestión por resultados, promoviendo la interculturalidad y alineándose con el Plan de Acción Regional de Seguridad Ciudadana (CORESEC). Tras detectar ciertas dificultades en la ejecución del plan de capacitación debido al bajo interés y limitado conocimiento del personal a cargo, surge la necesidad de investigar. Hasta la fecha, no existen investigaciones relacionadas con este tema, motivando así este estudio.

Por consiguiente, el título de este estudio es efectos de la capacitación a los serenos y su influencia en la seguridad ciudadana del Distrito de Putina, el objetivo es determinar el efecto de la capacitación a los serenos y su influencia en la seguridad ciudadana del Distrito de Putina, considerando aspectos como seguridad, primeros auxilios y patrullaje. La investigación determina en cuanto influye la capacitación en su desenvolvimiento de sus funciones, también se determina la percepción de los ciudadanos en un antes y después de la capacitación a los serenos.

La estructura de la investigación se detalla a continuación, organizada en capítulos:

Capítulo I: Aborda el planteamiento del problema; la cual integra la pregunta general y las específicas, del mismo modo se presentan los objetivos y la justificación.

Capítulo II: se precisa la revisión de la literatura que comprende los antecedentes a nivel internacional, nacional y regional, marco conceptual, hipótesis de la investigación y la operacionalización de las variables.

Capítulo III: que consiste en el desarrollo de materiales y métodos y que esto comprende diseño de investigación, ámbito de estudio, población y muestra, recolección de datos y análisis de datos.

Capítulo IV: se desarrolla el análisis y explicación de los resultados obtenidos mediante tablas y figuras, también se presenta la discusión en base a los antecedentes y marco teórico. Finalmente, las conclusiones, recomendaciones, bibliografía y anexos.

CAPÍTULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

En los últimos 15 años, según el Institute for Economics y Peace (2023) el mundo se ha vuelto menos pacífico y el puntaje promedio de los países se ha deteriorado en 0,42 %, en el Índice de Paz Global del 2023 de los 163 países incluidos en IPG, la paz mejoró en 84 países y se deterioró en 79, los 5 países en deterioro en dominio de inseguridad y protección son Afganistán con 4.136 puntos, Yemen con 3.900, Siria con 3.842, Sudan del Sur con, 3.835 y República Democrática del Congo 3.214. El deterioro de la paz se debió principalmente en el ámbito del conflicto, los secuestros, terrorismo, las muertes por conflictos internos, las relaciones con los países vecinos y los conflictos externos librados registraron un deterioro significativo y el número total de muertes relacionadas con los conflictos aumentó en un 96% (P. 12), por ende, se deduce que las naciones más peligrosas del mundo son los países mencionados.

A nivel nacional la inseguridad cada vez más esta incrementado, según Instituto Nacional de Estadística e Informática (2023) los resultados obtenidos de enero- junio 2023, el 26.9% de la población de 15 y más años de edad a nivel nacional urbano fue víctima de algún hecho delictivo. Esta cifra aumentó 9,3 puntos porcentuales en enero de 2022 y 4,3 puntos porcentuales en enero de 2021, respectivamente. El 35% de los residentes en grandes ciudades con 20 mil a más habitantes fueron víctimas de actividades delictivas. Por el contrario, el porcentaje fue del 17,6% en las zonas urbanas con 2 mil y menos de 20 mil residentes (Instituto Nacional de Estadística e Informática, 2023). Así mismo los departamentos con mayor porcentaje de población víctima de algún hecho delictivo son: Puno 37,5%, Tacna 34,9%, Lima Metropolitana 33,6%, Provincia Constitucional del Callao 31,3%, Cusco 30,9% y Madre de Dios 30,2% (p. 86). La victimización en las principales ciudades con más de 20 mil habitantes muestra cifras preocupantes: Juliaca 38.6%, Puno 37.0%, Huancayo 36.1% y Tacna 31.5% encabezan la lista. Comparando los resultados con el semestre anterior de enero 2022 a junio 2022, se observa un notable aumento en la victimización en ciudades como Puno 11.1 puntos porcentuales más, Provincia Constitucional del Callao 8.6 puntos porcentuales más, Huancavelica 8.6 puntos porcentuales más y Chachapoyas 8.4 puntos porcentuales más (Instituto Nacional de

Estadística e Informática, 2023). Ante esta preocupante situación, el Perú ha implementado políticas estatales, entre las que se destaca la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana. El Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana - CONASEC, constituido por instituciones gubernamentales y de la sociedad civil, se erige como el órgano máximo de este sistema. Su rol principal es formular, dirigir y evaluar las políticas orientadas a la seguridad ciudadana.

En la región de Puno en últimos años según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (2023) revela que el departamento de Puno lidera con mayor porcentaje de población víctima de algún hecho delictivo. En cuanto a la victimización según principales ciudades, la localidad con mayor porcentaje de víctimas lidera la ciudad de Juliaca con 38,6% en comparación similar de enero 2022 a junio del 2022, en la ciudad de Juliaca ha incrementado en la victimización a 0.4%. una de las causas es la reactivación de las actividades económicas con la apertura del aeropuerto el 26 de marzo, también influyeron en el incremento de actos delincuenciales, según Felipe Monroy mencionó que, hasta la fecha, se ha procedido a la detención de más de 1500 personas por diferentes delitos también precisó que en la región predomina más la delincuencia en banda. Tras las diversas detenciones se ha determinado que la mayoría de delincuentes son foráneos (Zea, 2023).

En el distrito de Putina, la inseguridad ciudadana representa uno de los desafíos más urgentes. La comunidad afronta una serie de delitos alarmantes, como robos agravados, asesinatos, violaciones, peleas callejeras y otros actos delictivos que generan un profundo sentimiento de temor y desamparo entre los pobladores. Este incidente se ve en los medios de comunicación, tanto en diarios periodísticos y noticieros, evidenciando la magnitud del problema y su impacto en la vida cotidiana de la población. Frente a esta situación crítica, surge la pregunta: ¿Las instituciones responsables están capacitadas adecuadamente para disuadir y prevenir estas infracciones y faltas? Si nos concentramos en el papel funcional que los serenos deben desempeñar para promover la seguridad ciudadana, en la mayoría de los casos el personal encargado se centra únicamente en dar instrucciones en aspectos como: llegar puntualmente, estar en su puesto, evitar distracciones y mantener una buena presentación personal. Por tal motivo surgió la idea del presente proyecto de investigación.

1.2 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1.2.1 Pregunta general

- ¿Cuál es el efecto de la capacitación a los serenos y su influencia en la seguridad ciudadana del Distrito de Putina, 2021?

1.2.2 Preguntas específicas

- ¿Cuál es el nivel de conocimiento sobre seguridad ciudadana por parte de los serenos antes de la capacitación en la municipalidad del Distrito de Putina, 2021?
- ¿Cuál es el nivel de conocimiento sobre seguridad ciudadana por parte de los serenos después de la capacitación en la municipalidad del Distrito de Putina, 2021?
- ¿Cómo es la percepción de los pobladores sobre la seguridad ciudadana antes de la capacitación a los serenos en el Distrito de Putina, 2021?
- ¿Cómo es la percepción de los pobladores sobre la seguridad ciudadana después de la capacitación a los serenos en el Distrito de Putina, 2021?

1.3 OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN

1.3.1 Objetivo general

- Determinar el efecto de la capacitación a los serenos y su influencia en la seguridad ciudadana del Distrito de Putina, 2021.

1.3.2 Objetivos específicas

- Evaluar nivel de conocimiento sobre seguridad ciudadana por parte de los serenos antes de la capacitación en la municipalidad del Distrito de Putina, 2021.
- Evaluar nivel de conocimiento sobre seguridad ciudadana por parte de los serenos después de la capacitación en la municipalidad del Distrito de Putina, 2021.
- Identificar la percepción de los pobladores sobre la seguridad ciudadana antes de la capacitación a los serenos en el Distrito de Putina, 2021.
- Identificar la percepción de los pobladores sobre la seguridad ciudadana después de la capacitación a los serenos en el Distrito de Putina, 2021.

1.4 JUSTIFICACIÓN

A nivel teórico, el estudio contribuirá a fortalecer la base conceptual sobre la capacitación en primeros auxilios y técnicas de patrullaje para el personal de serenazgo y la seguridad ciudadana. Esto proporcionará valiosos antecedentes para investigaciones futuras, considerando además la importancia fundamental de la capacitación en el ámbito laboral, la seguridad pública y los múltiples factores que inciden en la percepción de seguridad entre los ciudadanos.

A nivel práctico contribuirá significativamente mediante la capacitación adecuada para el personal de serenazgo. Esta formación conlleva a la mejora de habilidades, competencias y capacidades esenciales para la prevención y manejo efectivo de situaciones de inseguridad. Además, potencia las estrategias de patrullaje, refuerza los conocimientos en primeros auxilios y promueve una colaboración efectiva con otras instituciones de seguridad pública.

A nivel metodológico, el estudio contribuye a través del desarrollo de un instrumento específico para recopilar datos y evaluar la capacitación del personal de serenos. Este instrumento abarca distintos aspectos del proceso de capacitación, desde la planificación y organización hasta la ejecución, integrando elementos como primeros auxilios y técnicas de patrullaje, además, se llevó a cabo una evaluación comparativa, antes y después de la capacitación, considerando las percepciones de seguridad ciudadana por parte de la población. Esta evaluación se enfocó en los temas de seguridad, primeros auxilios y patrullaje.

A nivel social, la investigación tiene como objetivo contribuir al bienestar de la comunidad al fortalecer la seguridad y generar confianza en los serenos como agentes de seguridad locales. El mejoramiento de la seguridad ciudadana puede generar un impacto positivo en la calidad de vida, promoviendo un entorno seguro y pacífico que estimula la participación activa y la interacción entre las instituciones públicas.

CAPÍTULO II

REVISIÓN DE LITERATURA

2.1 ANTECEDENTES

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Según Gallegos-Ruiz et al. (2023) realizaron un estudio titulado “Sistema de capacitación para la fundamentación del uso legal, adecuado y proporcional de la fuerza Policial en Santo Domingo de los Tsáchila”, el objetivo fue garantizar el uso legal, adecuado y proporcional de la fuerza de los servidores públicos de la Policía Nacional de Santo Domingo de los Tsáchilas. La metodología es de enfoque cuantitativo, alcance descriptivo con diseño cuasi experimental de tipo transversal. La población fue de 1007 policías de la zona 4, cuya muestra es de 279 policías, utilizando un método de muestreo aleatorio simple. Se emplearon técnicas de recolección de datos antes y después del entrenamiento. Los resultados principales revelaron que inicialmente la Policía Nacional obtuvo un 4,86 antes, con un nivel de conocimiento deficiente, y un 8,78 después, con un aumento del 80,65%, esto indica un alto impacto y asegura que el sistema de formación es aplicable. En conclusión, se determina que el método de formación puesto en práctica tuvo un efecto positivo, lo que dio lugar a que la muestra obtuviera un alto grado de conocimientos y una mejora del 80,65% con respecto al estado inicial.

Según Compton et al. (2022) realiza un estudio titulado “Modelado de los efectos de la capacitación del Equipo de Intervención en Crisis (CIT) para agentes de policía: cómo el conocimiento, las actitudes y la autoeficacia impulsan las habilidades de reducción de tensiones y las decisiones de derivación”, el objetivo es sobre la capacitación del equipo de Intervención en Crisis (CIT) para agentes de policía han demostrado mejoras en el conocimiento, las actitudes, la autoeficacia y el estigma. El método es de 251 funcionarios capacitados en CIT y 335 no oficiales completaron encuestas en profundidad que midieron estos seis constructos. resultados obtenidos de un modelo alternativo de 8 rutas se ajusta razonablemente bien, y permitir que los coeficientes de ruta difieran para los grupos CIT y no CIT dio como resultado modelos con estadísticas de ajuste similares. En conclusión, La formación en TIC mejora los conocimientos y las actitudes, los cuales tienen efectos beneficiosos sobre el estigma.

Tlonaen (2022) en su artículo de investigación “El efecto del reclutamiento y la capacitación en desempeño: un estudio de caso de Indonesia Personal de la Policía Nacional en Estados Unidos Misión de las Naciones Unidas en Sudán” cuyo objetivo principal es examinar la influencia del reclutamiento y la formación, mediada por la motivación, en el desempeño de este personal. La metodología aplicada es descriptiva y explicativa, la muestra estuvo compuesta por 140 miembros del personal de la Policía Nacional de Indonesia en Darfur, Sudán, La información se recopiló por medio de un cuestionario, el método de muestreo aleatorio. Los resultados mostraron que el reclutamiento influyó en la motivación y el desempeño; la formación influyó en el rendimiento y la motivación; la motivación influyó en el rendimiento. el efecto del entrenamiento en la motivación, es decir, $0,000 < 0.1$ lo que indica que el entrenamiento tiene un efecto positivo significativo sobre la motivación.

García et al. (2021) en su artículo científico titulado “Análisis desde la evaluación de impacto en la capacitación a directivos”, tuvo como objetivo revelar la importancia de la capacitación a directivos para la gestión con alta calidad de los procesos universitarios. Para la investigación fueron necesarios métodos teóricos y métodos empíricos. Para el análisis Se emplearon los estudiantes que participaron en las 12 ediciones del diplomado de dirección y gestión empresarial como muestra para el análisis práctico. Esto permitió la identificación de aspectos fundamentales en la formación que influyen y destacan su relevancia mediante la aplicación de diferentes métodos de estudio empírico. En resumen, el análisis destacó los componentes esenciales de la formación, evidenciando su significado y ventajas para obtener una ventaja competitiva más amplia en las empresas.

Garces et al. (2021) en su investigación titulado “Influencia de la capacitación como estrategia para la gestión del recurso humano en policías patrulleros del área de prevención y educación ciudadana en Buenaventura”, teniendo como objetivo analizar la influencia de la capacitación como estrategia para la gestión del recurso humano en policías patrulleros del área de prevención y educación ciudadana en Buenaventura. la metodología de estudio es de enfoque cualitativa, con una muestra de 4 participantes de tipo no probabilística. Se empleó una entrevista semiestructurada como principal herramienta para la recolección de datos. La gestión llevada a cabo por el departamento de recursos humanos se ajusta a las demandas de capacitación. Como resultado, se determinó que la capacitación funciona como una estrategia efectiva para la gestión del recurso humano en los policías patrulleros del área

de prevención y educación ciudadana en Buenaventura. Este enfoque tiene un impacto positivo en todo el cuerpo policial de la región.

Simangunsong y Purnomo (2021) en su estudio de investigación titulado “Una evaluación del programa de formación de suboficiales de la república de la policía de Indonesia utiliza el modelo Kirkpatrick”, teniendo como objetivo evaluar el programa de formación de suboficiales de Noken para determinar el éxito del programa en función de valores de carácter predeterminados. La evaluación del programa utiliza el modelo de evaluación de Kirkpatrick con cuatro niveles: reacción, aprendizaje, comportamiento y resultado. La metodología que aplica es de enfoque cuantitativo y cualitativo, con una población de 272 estudiante, los datos se recopilaron a través de cuestionarios, observaciones, entrevistas y revisión de documentos. Los resultados de la prueba de legibilidad del instrumento arrojaron excelentes resultados, con una puntuación de 4,8 en una escala de 1 a 5. El efecto del condicionamiento y la enseñanza de materiales contribuye de manera muy significativa a la aplicación de la identidad nacional en la vida cotidiana

Sukma et al. (2020) en su artículo de investigación titulado “Capacitación de autoeficiencia para reducir el estrés laboral en un miembro de la policía regional de Ditsabhara de Yogyakarta”, tuvo como objetivo determinar el efecto del entrenamiento de autoeficiencia para reducir el estrés laboral en miembros de la policía nacional de Ditsabhra. La metodología que utiliza es diseño experimental de grupo control antes-después, el número de grupos experimentales fue de 11 personas y el grupo de control fue de 11 personas. El análisis de los datos involucró el uso de la prueba de rango de Wilcoxon para identificar posibles diferencias, de antes y después de la intervención. Los resultados obtenidos a través del U-Mann Whitney revelaron disparidades significativas en los niveles de estrés laboral entre el grupo experimental y el grupo sometido al post test ($Z=3.977$, $p=0.000$, $p<0.001$), indicando una diferencia considerable. En promedio, el nivel de estrés laboral fue menor en el grupo experimental ($X=49$) en comparación con el grupo de control.

Estrada-Esponda et al. (2019) en su investigación titulado “Prácticas de seguridad de información del nivel ejecutivo de la policía nacional de Colombia: escuela de policía Simón Bolívar (Tuluá, Colombia)”, teniendo como objetivo realizar una revisión sobre las prácticas de seguridad de la información aplicadas o instanciadas por el personal del nivel ejecutivo de la policía nacional de Colombia. Desde una perspectiva tanto cuantitativa

como cualitativa, se analizó el tipo de prácticas relacionadas con la seguridad de la información que son implementadas por ambos grupos en su rutina diaria. Los resultados revelaron un nivel medio en los comportamientos y conocimientos sobre seguridad de la información en promedio, lo que indica un riesgo elevado de enfrentar problemas en este ámbito. Esta situación subraya la necesidad imperante de reformular los programas de capacitación continua y asegurar la inclusión de unidades dedicadas a las mejores prácticas de seguridad de la información en el plan de estudios académico.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Segú Francia (2023) en su tesis titulado “Percepción de la seguridad ciudadana y satisfacción de los usuarios del Distrito de Comas, Lima – 2022”, el objetivo fue determinar cómo la percepción de la seguridad ciudadana se relaciona con la satisfacción de los usuarios del Distrito de Comas, Lima - 2022. Se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo con un diseño correlacional de alcance no experimental. La población estudiada comprendió 586,914 habitantes, con una muestra de 384 individuos. Se recopilaron datos a través de encuestas utilizando un cuestionario como instrumento. Los resultados revelaron la presencia de una correlación positiva baja entre la percepción de seguridad ciudadana y la satisfacción de los usuarios, evidenciada por un valor de p de 0.000 y un coeficiente de correlación de Spearman (Rho) de 0.275. En conclusión, se determinó que en el Distrito de Comas existe una relación positiva baja entre la percepción de seguridad ciudadana y la satisfacción de los usuarios.

Cueva (2022) en su tesis titulado “Efecto de un plan de capacitación en salud y seguridad ocupacional sobre el nivel de conocimientos, actitudes y prácticas en trabajadores de una entidad pública –2022”, el objetivo fue determinar el efecto de un plan de capacitación en salud y seguridad ocupacional sobre el nivel de conocimiento, actitudes y prácticas en los trabajadores de una entidad pública, 2022. Método hipotético-deductivo, cuantitativo, de diseño pre experimenta, La medición se llevó a cabo de manera longitudinal y prospectiva. Se consideró una población de 415 trabajadores, de los cuales se tomó una muestra de 200 empleados pertenecientes a una entidad pública. Se empleó un cuestionario antes y después a los trabajadores. El resultado Antes de implementar el plan, se registró un nivel de conocimientos, actitudes y prácticas del 57%. Tras su ejecución, este porcentaje aumentó considerablemente hasta alcanzar el 90%. Estos resultados muestran una relación

significativa, siendo positiva y de un nivel moderado. En conclusión, el "plan de capacitación en salud y seguridad ocupacional" ha demostrado tener un impacto positivo.

Candia y Miranda (2021) en su estudio titulado “Capacitación al personal policial de comisarías, en implementación de programas preventivos, mediante el aplicativo policía 24/7”, el objetivo es resaltar la importancia que tiene la participación de la comunidad en la seguridad ciudadana, en ese sentido, propone la capacitación del personal policial que trabaja en las comisarías de Lima Metropolitana, en la implementación de programas preventivos, mediante el aplicativo policía 24/7, los resultados obtenidos indican que en el aplicativo se incluirán videos cortos, infografías y animaciones para capacitar sobre el protocolo de actuación correspondiente al uso de este nuevo prototipo innovador. Se requiere que cada policía cuente con un equipo móvil, sea personal o institucional, con la App policía 24/7 instalada y registrada con su usuario y contraseña. En conclusión, en la actual coyuntura de pandemia y la escasa oferta de cursos en seguridad ciudadana, policía comunitaria y programas preventivos, resulta beneficioso implementar un sistema de capacitación virtual mediante la aplicación policía 24/7. Este sistema sería de fácil acceso para todo el personal policial, especialmente para aquellos que trabajan en las comisarías de Lima Metropolitana, permitiendo una formación virtual incluso en áreas sin señal telefónica disponible."

Gonzales, y Cereceda (2020) en su estudio titulado “Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de serenazgo en la Municipalidad Distrital de Paucarpata durante el año 2019”, el objetivo fue establecer la influencia del programa de capacitación “Excelencia ” en el desempeño laboral de los trabajadores del servicio de serenazgo en la Municipalidad Distrital de Paucarpata durante el año 2019. Se empleó una metodología de enfoque cuantitativo, utilizando un diseño pre experimental de pre test y pos test con un enfoque aplicativo. La población de estudio estuvo compuesta por 48 trabajadores, de los cuales se tomó una muestra de 32 agentes en servicio activo. La técnica utilizada fue la encuesta, mediante dos cuestionarios con un total de 69 ítems en el pre test y pos test. En resumen, se concluye que el programa de capacitación "Excelencia" tiene un impacto directo y significativo en el desempeño laboral de los trabajadores del servicio de serenazgo de la Municipalidad Distrital de Paucarpata.

Según Hidalgo (2020) en su estudio titulado “Efectos del nivel de conocimiento en la respuesta de primeros auxilios del personal de serenazgo en el Distrito del Tambo, Huancayo

2020” en objetivo fue determina el efecto del nivel de conocimiento en la respuesta de primeros auxilios del personal de serenazgo, en el Distrito el Tambo, Huancayo 2020. El enfoque de investigación utilizado es cuantitativo, con un diseño descriptivo de corte transversal y enlace descriptivo correlacional. La población estudiada consistió en 33 miembros del serenazgo, con una muestra de 30 serenos. Se empleó una encuesta con un cuestionario basado en la escala de Likert. Los resultados revelaron que el 73.33% del personal de serenazgo tiene un nivel medio de conocimiento, mientras que el 20% muestra un bajo nivel y el 6.67% demuestra un nivel alto de conocimiento. Se concluye que el programa no tuvo un efecto significativo en el nivel de conocimiento sobre primeros auxilios entre el personal de serenos en el Distrito de Tambo, Huancayo en el año 2020.

Henostroza (2020) en su estudio titulado “Servicio policial y serenazgo y su influencia en la percepción de seguridad ciudadana en el Distrito de Laredo, 2022”, el objetivo fue “determinar la influencia del servicio policial y serenazgo en la percepción de seguridad ciudadana en el Distrito de Laredo). El método fue de enfoque cuantitativo tipo básico, no experimental, de diseño descriptivo de diseño descriptivo. La población está conformada por 37,206 habitantes la muestra fue de 190 habitantes. Los resultados obtenidos fueron que el 55.26% de los pobladores de la zona urbana del Distrito de Laredo, manifestaron que el nivel de servicio policial y serenazgo es regular, el 54.74% de los pobladores de la zona urbana del Distrito de Laredo manifestaron que el nivel de percepción de seguridad ciudadana es medio. concluye que el servicio policial y serenazgo no influyen significativamente en la percepción de seguridad ciudadana en el Distrito de Laredo.

Según Guanilo (2018) en su estudio titulado “Capacitación de los serenos del Distrito de Lince y su influencia en favor de la seguridad ciudadana 2016”, el objetivo fue definir aquellos elementos que requieren ser incorporados en un plan de capacitación del personal de serenazgo de Lince para lograr un mejor desempeño de dicho personal en el servicio de seguridad ciudadana. La Metodología de investigación es de enfoque cualitativo de tipo o alcance descriptivo y de diseño de investigación pre-experimental. La población es de 120 serenos y la muestra es de tipo probabilístico de 55 serenos, en la recolección de datos se utilizó como instrumento el cuestionario. Los resultados obtenidos muestran que el 5.45 % expresan que existido una mediana planificación y 94.55 % expresan que ha existido una alta planificación. En conclusión, la capacitación dada al personal de serenos es limitada,

esporádica, no especializada, no está acorde con los requerimientos que demanda la ciudadanía.

Según Ayulo (2018) en su estudio titulado “Capacitación del personal de Serenazgo Miraflores, Magdalena del Mar y Pueblo Libre para seguridad ciudadana”, el objetivo fue determinar la percepción sobre seguridad ciudadana en personal de serenazgo y funcionarios en tres Distritos de Lima Metropolitana. La metodología de la investigación es de enfoque cuantitativo el tipo de investigación es descriptivo, diseño transversal. Los resultados obtenidos el 92% afirman haber recibido la capacitación y 33% afirma que no está entrenado para desempeñarse en la seguridad ciudadana. En conclusión, la ejecución de las capacitaciones ha colaborado en la disminución de los tipos de delitos que afectan a la seguridad ciudadana en las tres jurisdicciones, motivo por el cual es pertinente señalar que se podría reducir aún más, en un proceso sostenible en los periodos anuales siguientes.

Vela (2018) en tu estudio titulado “Influencia del servicio policial y serenazgo en la seguridad ciudadana en el Distrito de Tarapoto, 2018”, el objetivo general fue determinar la influencia del servicio policial y serenazgo en la seguridad ciudadana en el Distrito de Tarapoto, 2018; la metodología fue de enfoque cuantitativo, alcance correlacional y diseño no experimental, la muestra estuvo conformada por 138 pobladores del Distrito de Tarapoto a quienes se aplicó el instrumento la recopilación de datos fue cuestionario. Los resultados obtenidos, el 86% de los pobladores del Distrito de Tarapoto ubica el servicio policial y serenazgo en un nivel adecuado, solamente el 14% lo ubica en un nivel regular. En conclusión, existe una influencia positiva muy baja del servicio policial y serenazgo en la seguridad ciudadana.

Según Grados (2018) en su estudio titulado “El objetivo fue determinar la efectividad de una intervención educativa en el conocimiento de primeros auxilios del personal de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huaura, durante el año 2018”. La metodología aplicada es de enfoque cuantitativo, nivel experimental, diseño pre experimental. La población estuvo conformada por 28 trabajadores de serenazgo. En los resultados obtenidos se encontró en el pre test un nivel de conocimiento de bajo (35%) a medio (60%) haciendo un porcentaje total de 95% en primeros auxilios y en el pos test un alto nivel de conocimiento en primeros auxilios llegando al porcentaje de 100%. En conclusión, la intervención educativa tiene un efecto significativo en el conocimiento sobre primeros auxilios.

Lluén (2018) en su estudio titulado “Nivel de capacitación y su influencia en la inseguridad ciudadana de la ciudad de Chiclayo caso específico Distrito de la Victoria 2017 – 2018”, el objetivo fue determinar el nivel de capacitación y su influencia en la inseguridad de la ciudad de Chiclayo, se empleó una metodología de enfoque cuantitativo de alcance explicativo, la población de estudio está conformada por 90,912. Se empleó una metodología de enfoque cuantitativo con un alcance explicativo, la muestra de estudio consistió en 90.912 individuos. Los resultados muestran que, a pesar de contar con una capacitación adecuada, la percepción de la efectividad de la policía y el serenazgo en el Distrito de la Victoria es controvertida: el 57% de los encuestados sostiene que no están preparados, mientras que el 43% considera lo contrario. Además, el 60% de los encuestados evalúa la seguridad ciudadana como muy deficiente, mientras que el 40% la percibe como regular. En conclusión, la inseguridad ciudadana se ve mayormente influenciada por la falta de oportunidades laborales, la carencia educativa, la ausencia de patrullaje en áreas cercanas y la insuficiente asignación presupuestaria por parte de las autoridades políticas. Estos factores se reflejan claramente en los resultados de la encuesta.

2.1.3 Antecedentes regionales

Según Portada y Ticona (2020) en su estudio el objetivo fue “Analizar las percepciones sociales sobre las estrategias del servicio de seguridad ciudadana en la ciudad de Juliaca - 2019”. La metodología es de enfoque cuantitativo de alcance descriptivo. La población fue de 276.110 habitantes y la muestra 384 habitantes para de recolección de datos se utilizó cuestionario. Los resultados de percepción de los ciudadanos sobre la seguridad ciudadana, estrategia de seguridad y servicio de seguridad según los resultados es malo en los tres. En conclusión, las percepciones sociales sobre la seguridad ciudadana ciudad de Juliaca se denota la poca participación y aporte de las instituciones.

Ramos-Pineda (2019) en su estudio el objetivo fue “Determinar el efecto de un Programa de Capacitación en las competencias sobre Reanimación Cardiopulmonar (RCP) en profesionales de enfermería del Hospital Manuel Núñez Butrón, Puno 2018”. La metodología aplicada es método cuantitativo, alcance experimental, diseño cuasi experimental, la población de estudio estuvo conformada de 140 y la muestra de 40 profesional de enfermería. Los resultados obtenidos el 75% de los profesionales antes de la

aplicación del programa de capacitación presentaron nivel de competencia regular en el manejo de la RCP básico y después de la capacitación, el 77.5% mejora su nivel de competencia en el manejo de la RCP básico a un nivel excelente, en conclusión, el programa de capacitación en las competencias sobre Reanimación Cardiopulmonar tuvo efecto en el nivel de competencia de las profesionales de enfermería.

2.2 MARCO TEÓRICO

2.2.1 Capacitación

Definición de la capacitación

Según Chiavenato (2019), define: “la capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”(P. 331).

Según Hernández y Galicia (2014), la capacitación como proceso continuo ha de ser concebida como un apoyo indispensable para lograr el mejoramiento constante de resultados, facilitando el cambio y el crecimiento individual de los trabajadores y por ende el desarrollo sólido de la empresa (P. 09).

La capacitación es el proceso de dar, perfeccionar o mejorar las habilidades de una persona para que esté preparada para funcionar correctamente en un determinado puesto de trabajo.

Objetivos de la capacitación

Según Chiavenato (2019) los principales objetivos de la capacitación para el desarrollo son:

- Preparar a las personas para la realización inmediata de diversas tareas del puesto.
- Brindar oportunidades para el desarrollo personal continuo y no sólo en sus puestos actuales, sino también para otras funciones más complejas y elevadas.
- Cambiar la actitud de las personas, sea para crear un clima más satisfactorio entre ellas o para aumentarles la motivación y volverlas más receptivas a las nuevas tendencias de la administración (P. 331)

Importancia de la capacitación

La formación es significativa por tres motivos: en primer lugar, el proceso de adquirir conocimiento implica una transformación. Esta transformación puede tener efectos positivos o negativos en el contexto de una organización. Las personas aprenden conductas que pueden ser perjudiciales para mantener sus prejuicios o para evadir sus responsabilidades, así como también conductas beneficiosas. En segundo lugar, es crucial asimilar dicha transformación. Los cambios instantáneos pueden ser meramente reactivos o surgir debido a la fatiga (o un aumento momentáneo de energía), por lo tanto, no constituyen un auténtico (Robbins, 2009, p. 54).

Contenido de la capacitación

Según Chiavenato (2019) en su libro “administración de recursos humano” define: El contenido de la capacitación puede incluir cuatro tipos de cambio de conducta por medio de la instrucción:

a) Transmisión de la información: el contenido es el elemento esencial de muchos programas de capacitación. El reto está en repartir la información como un conjunto de conocimientos entre los educandos.

b) Desarrollo de habilidades: sobre todo, las habilidades, destrezas y conocimientos directamente relacionados con el desempeño del puesto presente o de posibles funciones (p.331).

c) Desarrollo de actitudes: es decir, la modificación de actitudes negativas de los trabajadores para convertirlas en otras más favorables, como aumentar la motivación o desarrollar la sensibilidad del personal de gerencia y de supervisión en cuanto a los sentimientos y las reacciones de las personas (p.331).

d) Desarrollo de conceptos: la capacitación puede dirigirse a elevar la capacidad de abstracción y la concepción de ideas y filosofías, sea para facilitar la aplicación de conceptos en la práctica de la administración, sea para elevar el nivel de generalización para desarrollar gerentes que piensen en términos globales y amplios (p.331).

Etapas de proceso de capacitación

Chiavenato (2019) declara: el proceso de capacitación se asemeja a un modelo de sistema abierto, cuyos componentes son:

- Insumos, como educandos recursos de la organización, información, conocimientos etc.
- Proceso u operación, como procesos de enseñanza, aprendizaje individual, programa de capacitación, entre otros. Productos (Salidas u outputs), como personal capacitado, conocimientos, competencias, éxito o eficacia organizacional, entre otros.
- Productos: como personal capacitado, conocimientos, competencias, éxito o eficacia organizacional, etc.
- Retroalimentación, como evaluación de los procedimientos y resultados de la capacitación, ya sea con medios informales o procedimientos sistemáticos (p.332).

Tecnología educativa de la capacitación

Una vez que se ha identificado la clase de destrezas, saberes o comportamientos que se pretenden lograr como producto del proceso de formación, el paso subsiguiente implica la selección de enfoques para el plan de instrucción. Estos enfoques deben ser capaces de potenciar el proceso de aprendizaje al máximo, es decir, conseguir el mayor nivel de conocimiento con la mínima inversión de energía, tiempo y recursos económicos (Chiavenato, 2019 p. 339).

a) Técnicas de capacitación en cuanto a su utilización:

Técnicas de capacitación orientadas al contenido: diseñadas para la transmisión de conocimientos o información, como la técnica de lectura comentada, video discusión, instrucción programada (IP) e instrucción por computadora. Estas dos últimas también se llaman técnicas de auto instrucción (Chiavenato, 2019 p. 340).

Técnicas de capacitación orientadas al proceso: diseñadas para el cambio de actitudes, desarrollo de la conciencia propia y de los demás, así como desarrollo de habilidades interpersonales. Son las que destacan la interacción entre los educandos en el sentido de influir en el cambio de conducta o de actitud, más que en transmitir conocimiento (Chiavenato, 2019 p. 340).

Técnicas mixtas de capacitación: son aquellas por medio de las cuales se transmite información y se procura el cambio de actitudes y conducta. Se utilizan no sólo para transmitir conocimientos y contenidos, sino también para alcanzar objetivos establecidos para las técnicas orientadas al proceso. Entre las técnicas mixtas sobresalen las de conferencia, estudio de casos, simulaciones y juegos, así como diversas técnicas en el trabajo (Chiavenato, 2019 p. 340).

b) Técnicas de capacitación en cuanto al tiempo

Chiavenato (2019) Respecto del tiempo, las técnicas de capacitación se clasifican en dos categorías: las aplicadas antes de ingresar al trabajo (programas de inducción o de integración) y las aplicadas después del ingreso.

Capacitación de inducción o de integración a la empresa: pretende que el nuevo empleado se adapte y familiarice con la empresa, así como con el ambiente social y físico donde trabajará. Para integrar a un empleado nuevo a su trabajo se utiliza un programa sistemático. Se conduce por su jefe inmediato, un instructor especializado o un compañero.

- El nuevo empleado recibe información general necesaria respecto de la empresa, como normas, reglamentos y procedimientos que le afecten, para que su adaptación sea rápida.
- Reducción de la cantidad de dimisiones o de acciones correctivas gracias a que se conocen los reglamentos de la empresa y las consecuentes sanciones derivadas de su infracción.
- El supervisor puede explicar al nuevo empleado cuál es su posición o papel dentro de la organización.
- El nuevo empleado recibe instrucciones de acuerdo con los requisitos definidos en la descripción del puesto que ocupará (p.331).

c) Capacitación antes del ingreso al trabajo

Para la capacitación antes del ingreso al trabajo se consideran dos aspectos: capacitación en el lugar de trabajo (en servicio), capacitación fuera del lugar de trabajo (fuera de servicio) (Chiavenato, 2019, p.341).

d) Técnicas de capacitación en cuanto al lugar de su aplicación:

Respecto del lugar de aplicación, las técnicas de capacitación se clasifican en capacitación en el lugar de trabajo y fuera del lugar de trabajo (Chiavenato, 2019).

Capacitación en el lugar de trabajo: pueden impartirla trabajadores, supervisores o especialistas de staff. No requiere acomodos ni equipos especiales, y constituye la forma más común de capacitación. Es muy bien acogida en razón de que es muy práctica, pues el empleado aprende mientras trabaja

- Admisión de trainees que se entrenan en ciertos puestos.
- Rotación de puestos.
- Entrenamiento para algunas tareas.
- Enriquecimiento del puesto, etcétera (Chiavenato, 2019).

Capacitación fuera del lugar de trabajo: la mayor parte de los programas de capacitación que tienen lugar fuera del trabajo no se relaciona directamente con él y, en general, complementa la capacitación en el trabajo. La ventaja es la total inmersión del educando en la capacitación, lo que no es posible cuando desempeña las labores del puesto.

- Aulas para exposiciones.
- Expositiva y conferencias.
- Seminarios y talleres.
- Películas, transparencias, videocintas (televisión)

Clasificación de los métodos de la capacitación

La formación emplea enfoques y estrategias particulares, cada uno con sus propias particularidades; las empresas eligen aquellos que se adaptan mejor a sus requerimientos.

Método de capacitación para instrucción en el trabajo

Dessler (2015) expresa que: “muchos trabajos consisten de pasos que siguen una secuencia lógica y son más fáciles de aprender uno por uno. Este proceso se denomina capacitación para instrucción en el trabajo”, (P.302) . Para iniciar, liste todos los pasos requeridos para llevar a cabo la actividad, siguiendo el orden adecuado. Junto a cada paso, proporcione una descripción del correspondiente "aspecto fundamental" en caso de que exista. Los pasos (tal

como se ilustra en el ejemplo) representan las acciones necesarias, mientras que los aspectos fundamentales indican la manera en que se deben ejecutar dichas acciones (y la razón detrás de ellas).

Las charlas presentan diversas ventajas, ya que posibilitan la entrega rápida y directa de conocimientos a amplios grupos de estudiantes, como ocurre en situaciones en las que el equipo de ventas debe comprender las particularidades de un producto nuevo. Aunque algunas personas tienen una opinión válida al considerar que las charlas son monótonas y poco eficaces, investigaciones y práctica indican que, en realidad, pueden resultar sumamente provechosas. (Dessler, 2015)

Método de capacitación simulada

Según Dessler (2015), este método es poco frecuente en la implementación de la formación en una organización. En ocasiones se denomina "capacitación de vestíbulo". Consiste en que las personas adquieran conocimientos utilizando el equipo real o una réplica de este que emplearán en su labor, pero fuera de un entorno de trabajo (posiblemente en una sala separada o un vestíbulo) (304).

Se recurre a él cuando resulta costoso o arriesgado capacitar a los empleados en el lugar de trabajo. Por ejemplo, entrenar a nuevos empleados de la línea de ensamblaje directamente en el proceso podría ocasionar retrasos en la producción. La capacitación simulada se puede llevar a cabo en un espacio separado, utilizando el mismo equipo que los aprendices usarán en su trabajo. No obstante, a menudo implica la utilización de simuladores.

Método de capacitación a distancia y por internet

En cuanto a la primera estrategia de formación asistida por ordenador, se hace mención al enfoque de instrucción a distancia y en línea: Dessler, (2015), indica "Hoy en día, las empresas emplean diversos métodos de aprendizaje a distancia para entrenar a sus empleados, que van desde cursos en papel enviados por correo, capacitación por televisión y videoconferencias, hasta programas modernos a través de internet" (P.306).

Instrucción a distancia por televisión (Telecapacitación):

En este método, un formador desde una ubicación central guía a un grupo de trabajadores dispersos en lugares remotos mediante transmisiones televisivas.

Videoconferencias: Las videoconferencias posibilitan la comunicación en tiempo real entre individuos en un lugar determinado, utilizando equipos audiovisuales, con personas de otras ciudades o países, o con grupos ubicados en múltiples localidades. Esto puede lograrse con cámaras de video en computadoras y varios aprendices en sitios remotos, o con grupos más numerosos tomando una clase en una sala equipada para videoconferencias.

2.2.2 Planeación de la capacitación

Chiavenato (2019) el programa de capacitación requiere un plan que incluya los puntos siguientes

- Atender una necesidad específica para cada ocasión.
- Definición clara del objetivo de la capacitación.
- División del trabajo que se desarrollará en módulos, cursos o programas
- Determinación del contenido de la capacitación.
- Selección de los métodos de capacitación y la tecnología disponible.
- Definición de los recursos necesarios para efectuar la capacitación, como tipo de capacitador o instructor, recursos audiovisuales, máquinas, equipos o herramientas necesarios, materiales, manuales, etcétera.
- Definición del grupo objetivo, es decir, las personas que reciben la capacitación: Número de personas, tiempo disponible, grado de habilidad, conocimientos y tipo de actitudes, características personales de conducta.
- Lugar donde se efectuará la capacitación, con la consideración de las opciones siguientes: en el puesto, fuera del puesto, pero dentro de la empresa, y fuera de la empresa
- Tiempo o periodicidad de la capacitación, horario u ocasión propicia.
- Cálculo de la relación costo-beneficio del programa.
- Control y evaluación de resultados para revisar los puntos críticos que demandan ajustes y modificaciones al programa para mejorar su eficacia. La planeación se deriva del diagnóstico de las necesidades de capacitación. Por lo general, los recursos y las

competencias a disposición de la capacitación se relacionan con la problemática diagnosticada (Chiavenato, 2019).

Se realizó una planificación trimestral cumpliendo con los objetivos, actividades propuestas para la formación, el tiempo, lugar y posterior evaluación, considerando las metas y objetivos de la entidad.

Plan de capacitación:

Un plan de capacitación consiste en un programa o esquema detallado de las actividades de formación consideradas necesarias para una entidad. Generalmente, este plan se gestiona y ejecuta mediante un documento que registra a lo largo del año las capacitaciones planificadas, alineadas con las necesidades identificadas dentro de la entidad.

2.2.3 Organización de la capacitación

La organización de la capacitación se refiere al proceso estratégico y planificado mediante el cual una entidad o institución desarrolla y administra programas educativos y formativos con el objetivo de mejorar las habilidades, conocimientos y competencias de individuos en un determinado campo o área. Esta actividad tiene como finalidad aumentar la eficiencia, efectividad y calidad del desempeño de los participantes en sus roles laborales, académicos u otras esferas relevantes.

En conjunto, la organización de la capacitación es un proceso holístico que busca optimizar el crecimiento y el desarrollo de los individuos a través de un enfoque estructurado y estratégico en la mejora de sus habilidades y conocimientos.

1. Características de la organización de la capacitación:

Planificación Estratégica: La capacitación se basa en una planificación cuidadosa que identifica las necesidades de formación, los objetivos de aprendizaje y los métodos más adecuados para alcanzarlos.

Personalización: Los programas de capacitación a menudo se adaptan a las necesidades específicas de los participantes, considerando sus niveles de habilidad, experiencia y metas individuales.

Metodología Variada: La capacitación puede emplear una variedad de métodos, como clases magistrales, talleres, ejercicios prácticos, capacitación en línea y simulaciones, para garantizar un aprendizaje completo.

Evaluación Continua: Se realizan evaluaciones periódicas para medir el progreso de los participantes y la efectividad de los programas, lo que permite ajustes según sea necesario.

Enfoque en Resultados: La capacitación busca resultados tangibles, como mejoras en el rendimiento laboral, adquisición de nuevas habilidades y aplicabilidad directa en el entorno de trabajo.

2. Fases de la Organización de la Capacitación:

Análisis de Necesidades: Identificación de las áreas en las que se requiere capacitación mediante la evaluación de las deficiencias de habilidades y competencias.

Diseño del Programa: Desarrollo de un plan detallado que establezca los objetivos, contenidos, métodos de enseñanza y criterios de evaluación.

Implementación: Ejecución del programa de capacitación, que puede incluir sesiones presenciales, materiales didácticos y actividades interactivas.

Evaluación: Medición del progreso y la efectividad de la capacitación, tanto durante como después de la implementación, para determinar si se están alcanzando los objetivos establecidos.

Ajustes y Mejoras: Basándose en los resultados de la evaluación, se realizan ajustes en el programa para mejorar su eficacia y alineación con las necesidades cambiantes.

Seguimiento a largo plazo: Después de completar la capacitación, se realiza un seguimiento a largo plazo para observar cómo los participantes aplican lo aprendido en su desempeño diario.

2.2.4 Disponibilidad presupuestal

Documento de gestión presupuestaria y financiera que garantiza la disponibilidad de un crédito apropiado y disponible para el compromiso que se asume.

Así mismo la disponibilidad presupuestal es muy importante para realizar o ejecutar un proyecto y/o actividad.

Participación en la capacitación

Orosco (2017) la metodología de formación participativa es la más adecuada y eficaz para los contextos de iniciativas de conservación, ya que la mayoría trabajan con participantes adultos, mujeres, y jóvenes, con distintas experiencias y necesidades diferentes.

2.2.5 Ejecución de la capacitación

Chiavenato (2019) es la tercera etapa del proceso de capacitación. Una vez diagnosticadas las necesidades y elaborado el programa de capacitación, el siguiente paso es su instrumentación. La ejecución o realización de la capacitación supone el binomio formado por el instructor y el aprendiz. Los aprendices son las personas situadas en un nivel jerárquico cualquiera de la empresa que necesitan aprender o mejorar sus conocimientos sobre alguna actividad o labor. Los instructores son las personas situadas en un nivel jerárquico cualquiera de la empresa que cuentan con experiencia o están especializadas en determinada actividad o labor, y transmiten sus conocimientos a los aprendices.

Adecuación del programa de capacitación a las necesidades de la organización: la decisión de establecer programas de capacitación depende de la necesidad de mejorar el nivel de los empleados. La capacitación debe significar la solución de los problemas que originaron las necesidades diagnosticadas o percibidas (Chiavenato, 2019).

Calidad del material de capacitación: debe pensarse de antemano en el material de enseñanza a fin de facilitar la ejecución de la capacitación. El material de enseñanza pretende concretar la instrucción, facilitar la comprensión mediante recursos audiovisuales, aumentar el rendimiento de la capacitación y racionalizar la tarea del instructor (Chiavenato, 2019).

Cooperación de los gerentes y dirigentes de la empresa: la capacitación se debe hacer con todo el personal de la empresa, en todos los niveles y funciones, en un conjunto de esfuerzos coordinados. Para mantenerlos, se requiere un gran esfuerzo y entusiasmo por parte de todos los interesados, además de que implica un costo que se debe considerar como una inversión que producirá dividendos en el mediano y corto plazos, no como un gasto inactivo y sin rendimientos, es necesario contar con el espíritu de cooperación del personal y con el respaldo de los directivos, pues todos los jefes y supervisores deben participar en la realización del programa (Chiavenato, 2019).

Calidad y preparación de los instructores: el éxito de la ejecución depende de los intereses, jerarquía y capacidad de los instructores. El criterio para seleccionar a los instructores es muy importante. Éstos deben reunir cualidades personales como facilidad para las relaciones humanas, motivación, raciocinio, didáctica, facilidad para comunicar, así como conocimiento de la especialidad. Los instructores pueden seleccionarse de entre los distintos niveles y áreas de la empresa (Chiavenato, 2019).

2.2.6 Evaluación de los resultados de la capacitación

Chiavenato (2019) la etapa final del proceso de capacitación es la evaluación de los resultados. El programa de capacitación debe incluir la evaluación de su eficiencia, la cual debe considerar dos aspectos:

Evaluación en el nivel organizacional: en este nivel, la capacitación debe proporcionar resultados como:

- Aumento en la eficacia organizacional.
- Mejora de la imagen de la empresa.
- Mejora del clima organizacional.
- Mejora en la relación entre empresa y empleados.

- Apoyo del cambio y la innovación.
- Aumento de la eficiencia, etcétera (p.343).

Evaluación en el nivel de los recursos humanos: en este nivel, la capacitación debe proporcionar resultados como:

- Reducción de la rotación de personal.
- Reducción del ausentismo.
- Aumento de la eficiencia individual de los empleados.
- Aumento de las habilidades personales.
- Aumento del conocimiento personal.
- Cambio de actitudes y conductas, etcétera (p.343).

Evaluación en el nivel de las tareas y operaciones: en este nivel, la capacitación debe proporcionar resultados como:

- Aumento de productividad.
- Mejora en la calidad de los productos y servicios.
- Reducción del flujo de la producción.
- Mejora en la atención al cliente.
- Reducción del índice de accidentes.
- Reducción del índice de mantenimiento de máquinas y equipos, etcétera (p.343).

2.2.7 Seguridad ciudadana

Guerrero et al. (2022) la seguridad ciudadana es el concepto usado hoy en día para referirse a la búsqueda de la seguridad contra la ocurrencia de hechos violentos o delictivos. Se distingue del concepto de seguridad pública por la participación de nuevos actores sociales en su producción.

La seguridad ciudadana en el Perú

El término de la seguridad ciudadana, fue introducido por primera vez en la Constitución Política del Perú en el Título IV del Capítulo XIV en el artículo 195° (1993) desde ese instante, recién se considera dentro de nuestro ordenamiento jurídico, puesto que el artículo

195° se muestra que la Constitución señalaba que la “ley regula la cooperación de la Policía Nacional con las municipalidades en materia de seguridad ciudadana.”(p. 50).

Según Ley N° 27680 (2002), modifica el Capítulo referido a la Descentralización, por lo que los Departamentos se convierten en Regiones y el artículo 197° es reemplazado por el artículo 195° que introduce el siguiente texto: “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”. (Compendio de Normas Legales de Seguridad Ciudadana, 2002).

Sistema Nacional de seguridad ciudadana (SINASEC)

En el marco de Acuerdo Nacional del 11 de febrero de 2003, se promulga la ley N° 27933, que creó el SINASEC, que tiene por objeto coordinar eficazmente la acción del Estado y promover la participación ciudadana para garantizar una situación de paz social. El ente rector del SINASEC (Ministerio del Interior, 2002)

Ley N° 27933 (2014) Son instancias integrantes del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana las siguientes; Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana, cuenta con una Secretaría Técnica, Comités Regionales de Seguridad Ciudadana, Comités Provinciales de Seguridad Ciudadana y Comités Distritales de Seguridad Ciudadana.

Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana (CONASEC)

según Ley N° 27933 (2016) como el máximo organismo encargado de la formulación, conducción y evaluación de políticas de seguridad ciudadana; con autonomía funcional y técnica; es presidido por el Ministerio Interior y depende directamente de la Presidencia de la República. El Consejo Nacional se reúne ordinariamente cuatro veces al año, por lo menos dos en sesiones descentralizadas y extraordinariamente cuando lo convoque su presidente. El quórum para las sesiones del consejo es de la mitad más uno de sus miembros titulares (p.1).

Los miembros titulares de las entidades que conforman el CONASEC son responsables, conforme a sus atribuciones de Ley, de implementar políticas y el plan nacional de seguridad ciudadana, debiendo dar cuenta de su cumplimiento trimestralmente a la Presidencia del

CONASEC, y deben conformar grupos técnicos o instancias de coordinación directa con la Secretaría Técnica del CONASEC (Ministerio del Interior, 2002).

Créase el Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana (CONASEC), como el máximo organismo encargado de la formulación, conducción y evaluación de las políticas de seguridad ciudadana; con autonomía funcional y técnica. El Consejo Nacional se reúne ordinariamente cuatro (4) veces al año y extraordinariamente cuando lo convoque su presidente. El quorum para las sesiones del Consejo es de la mitad más uno de sus miembros titulares.

Los miembros titulares de las entidades que conforman el CONASEC son responsables, conforme a sus atribuciones de Ley, de implementar políticas y el plan nacional de seguridad ciudadana, debiendo dar cuenta de su cumplimiento trimestralmente a la Presidencia del CONASEC, y deben conformar grupos técnicos o instancias de coordinación directa con la Secretaría Técnica del CONASEC.

Secretaría técnica

Según Ley N° 27933 (2016) la Secretaría Técnica es el órgano técnico ejecutivo y de coordinación, encargado de proponer al Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana la política, los planes, programas y proyectos de seguridad ciudadana para su aprobación; realiza el seguimiento y evaluación de la ejecución de las acciones aprobadas a nivel nacional; evalúa el impacto de la Política Nacional de Seguridad Ciudadana, y propone los indicadores de la línea de base y metas conforme a la información del INEI. La Secretaría Técnica está facultada para realizar coordinaciones directamente con los grupos técnicos o instancias de ejecución de las entidades que conforman el CONASEC. La Secretaría Técnica está a cargo del Ministerio del Interior, es una Unidad Ejecutora del Pliego del Ministerio del Interior, cuenta con profesionales, técnicos y especialistas en temas de seguridad ciudadana (P.02).

Responsabilidades de los integrantes del CONASEC

Según Ley N° 27933 (2016) los responsables de la conducción política de la prestación del servicio de seguridad ciudadana son los Presidentes de los Comités Regionales, Provinciales y Distritales en su respectiva jurisdicción, conforme al Plan Nacional de Seguridad

Ciudadana y a sus planes regionales, provinciales y distritales de sus correspondientes jurisdicciones. La Policía Nacional del Perú tiene la responsabilidad exclusiva y excluyente de la ejecución de sus funciones conforme al Decreto Legislativo N° 1148, Ley de la Policía Nacional del Perú y sus modificatorias, y el Decreto Legislativo N° 1186, Decreto Legislativo que regula el uso de la fuerza por parte de la Policía Nacional del Perú (P. 02)

Los Comités Regionales, Provinciales y Distritales de Seguridad Ciudadana

Según ley del sistema nacional de seguridad ciudadana (2016) comités regionales, provinciales y distritales los comités regionales, provinciales y distritales son los encargados de formular y evaluar los planes, programas, proyectos y directivas de seguridad ciudadana, y ejecutarlos en sus jurisdicciones, en el marco de la política nacional diseñada por el CONASEC. El presidente de cada comité de seguridad ciudadana dispone la publicación de todos estos documentos de gestión y los respectivos informes de evaluación en las páginas web de sus respectivas entidades, o en otro medio que asegure su publicidad.

Los miembros titulares de las entidades que conforman el comité regional de seguridad ciudadana, comité provincial de seguridad ciudadana y comité distrital de seguridad ciudadana son responsables de implementar los respectivos planes de seguridad ciudadana, debiendo dar cuenta de su cumplimiento trimestralmente a la secretaría técnica del CONASEC. Los comités regionales, se reúnen trimestralmente de forma ordinaria; los comités provinciales y distritales se reúnen de manera ordinaria una vez al mes; y extraordinariamente cuando lo convoque sus respectivos presidentes. El gobernador regional, alcalde provincial o alcalde distrital que no instale el comité de seguridad ciudadana en el plazo legal, según corresponda; o que no lo convoque para sesionar, o que no disponga la formulación del plan de seguridad ciudadana, comete falta grave y está sujeto a sanción de suspensión de sus funciones por el plazo de treinta días calendario, de acuerdo a la ley de la materia.

Seguridad Ciudadana y Recursos Públicos

Según Guerrero et al. (2022) la noción de seguridad ciudadana, empezó a formar parte de la agenda pública Latinoamericana en los años noventa, estimulado por el debate académico sobre la gestión pública y el buen gobierno. En ese entorno, los organismos internacionales, como el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), lo promovieron en la región para

apuntalar el bienestar, la convivencia pacífica, la calidad de vida y la dignidad humana en términos de libertad, acceso al mercado y oportunidades sociales, mediante mecanismos de control, acciones de prevención y represión de delitos, a través de los sistemas de procuración de justicia, los cuales también promuevan el ejercicio de los derechos y responsabilidades de la población, dentro del campo público y privado, lo cual conlleva la necesidad de un Estado Social de Derecho que garantice la efectividad plena de la libertad (P. 20)

2.2.8 Primeros auxilios

Según Estrada et al. (2017) los primeros auxilios son los cuidados inmediatos, adecuados y provisionales brindados a las personas accidentadas o con enfermedades de aparición súbita antes de la llegada de profesionales especializados o de la respectiva atención en un centro asistencia.

Objetivos de los primeros auxilios

Según Estrada et al. (2017) los objetivos de los primeros auxilios son la conservación de la vida; evitar complicaciones físicas y psicológicas; ayudar a la recuperación, así como asegurar el traslado de los accidentados a un centro asistencial.

Principios básicos en primeros auxilios.

Es importante considerar que los principios básicos de los primeros auxilios consisten en:

- Mantener la calma, actuando de una manera rápida.
- Llamar a los servicios de emergencia.
- Evaluar la situación.
- Examinar al lesionado.
- No hacer más que lo indispensable.
- Mantener la temperatura corporal del herido.
- Tranquilizar a la víctima.
- No dejar solo a la víctima.
- No administrarle medicamentos (p. 6).

Etapas de primeros auxilios.

- Las cuatro etapas de toda acción de los primeros auxilios son:
- Examinar si la situación es segura.
- Planificar las acciones de primeros auxilios de acuerdo con la examinación anterior.
- Actuar prestando los primeros auxilios y ayuda psicológica.
- Evaluar el efecto de los primeros auxilios y controlar a la persona (p. 9).

Cadena de supervivencia

Estrada et al. (2017) la cadena de supervivencia consiste en una serie de actuaciones encaminadas a conseguir la reanimación cardiopulmonar (RCP) de una persona con la finalidad de que tenga mayor probabilidad de sobrevivir y presentar el mínimo de secuelas, siempre y cuando se realice adecuadamente.

Signos vitales

Estrada et al. (2017) los signos vitales son indicadores que reflejan el estado fisiológico de los órganos vitales y que pueden ser cuantificados.

Los cuatro signos vitales son:

- Pulso
- Temperatura corporal
- Frecuencia respiratoria
- Presión arterial

Reanimación cardiopulmonar (RCP)

Implica dos acciones: proporcionar ventilación asistida y bombear sangre de manera artificial al cuerpo por medio de compresiones cardiacas (Estrada et al., 2017)

¿Cómo atender una crisis convulsiva?

- Se debe de quitar los objetos con los que la persona pueda lastimarse tal es el caso de sillas, mesas, etc.

- Posicionar a la persona de lado para evitar que aspiración de contenido gástrico (vomito).
- No se deben detener los movimientos. Ni introducir objetos en la boca.
- Mantener la vía aérea permeable.
- Una vez que se detuvo la crisis deberá de colocarse a la persona en posición lateral de seguridad.
- Deberá de llevarse a la persona con un especialista (p. 47).

¿Cómo atender una persona deshidratada?

- La persona debe de permanecer en reposo en un ambiente tranquilo.
- Administrar electrolitos. En caso de no contar con ello, se puede dar a la persona agua con azúcar y un poco de sal.
- Revisión general de signos vitales. En caso de que el malestar continúe derivar a un médico (p. 50).

¿Cómo atender una persona desmayada?

- Se debe de sentar la persona.
- Colocar una mano en la frente y la otra en el huso occipital.
- Se le pide que incline la cabeza a la altura de las rodillas y realice una leve presión hacia arriba mientras se contiene la fuerza.
- También se puede acostar con la cabeza más baja al resto del cuerpo (p. 51).

¿Cómo atender un esguince?

- Se debe de colocar compresas frías en la zona afectada.
- En caso de que la lesión sea en el pie se deberá de vendar.
- La localización del esguince debe de permanecer elevado.
- Derivar a un médico para su oportuna atención (p. 52).

¿Cómo atender una fractura?

- Respetando la posición en que se encuentre la fractura, se detendrán con una férula las dos articulaciones más próximas a la esta.

- Se colocará la férula por debajo y otra por arriba de la fractura.
- No se debe de apretar demasiado para evitar la correcta circulación (p. 53).

2.2.9 Patrullaje

Modalidades de patrullaje

Ley N° 31297 (2021) el servicio de serenazgo municipal considera las siguientes modalidades:

- a) Sereno a pie.
- b) Sereno de patrullaje motorizado.
- c) Sereno de patrullaje no motorizado (en bicicletas y medios similares).
- d) Sereno especialista en vigilancia a través de cámaras.

Patrullaje a pie.

Ley N° 31297 (2021) es un método de observación y gestión utilizado por la policía y el personal de seguridad cuando patrullan a pie determinados barrios, calles y zonas urbanas y rurales. Mientras patrullan, los policías observan la zona y se relacionan con los lugareños.

Patrullaje motorizado

Es una táctica de seguridad en la que la policía o los agentes de seguridad utilizan vehículos motorizados -como coches, motocicletas o incluso bicicletas eléctricas- para vigilar y espiar determinados lugares. El objetivo de esta estrategia es mantener el orden público, reducir la delincuencia, aumentar la presencia policial en determinadas regiones y reaccionar con rapidez ante emergencias.

Además, se trata de una estrategia proactiva y reactiva que permite al personal de seguridad desplazarse por diversas regiones con rapidez y eficacia, ayudando a identificar actividades delictivas y respondiendo con prontitud a ellas, así como ofreciendo apoyo en circunstancias de emergencia o crisis. Además, al aumentar la visibilidad de las autoridades y su pronta respuesta ante posibles amenazas o sucesos, este tipo de patrullaje contribuye con frecuencia a mejorar la impresión de seguridad que tiene la comunidad (Policía Nacional, 2016).

Patrullaje a automóvil o camioneta: Las unidades policiales durante la ejecución de este tipo deben llevar los siguientes elementos equipo de carretera, equipo de comunicaciones fijas y móviles, elementos de seguridad industrial y bioseguridad (Policía Nacional, 2016).

Patrullaje local integrado

Según la Ley N° 31297 (2021) la dirección operativa del comisario de la jurisdicción, es el patrullaje que realiza la Policía Nacional del Perú en conjunto con el serenazgo municipal, de manera coordinada y cooperativa en ámbitos territoriales específicos de acuerdo a los planes de acción de seguridad ciudadana de las municipalidades provinciales y distritales, teniendo en cuenta los recursos humanos y logísticos de los gobiernos locales.

La norma correspondiente del Ministerio del Interior establece los requisitos para la pronta, económica y exitosa prestación del servicio, así como la logística, turnos, frecuencias y personal necesarios para el patrullaje local integrado.

Sectorización del patrullaje.

Según la Ley N° 31297 (2021) el patrullaje local integrado se organiza en espacios territoriales denominados sectores que forman parte de la jurisdicción de cada municipalidad provincial o distrital.

Los sectores de patrullaje definidos son los mismos para la Policía Nacional del Perú y para el servicio de serenazgo municipal. Se diseñan y aprueban de acuerdo con el plan de patrullaje, dentro del marco de los lineamientos establecidos por el ente rector del SINASEC.

2.3 MARCO CONCEPTUAL

Capacitación: consideraron a la capacitación como un mecanismo de mejoramiento personal y concebida como un proceso de formación en el ámbito laboral, beneficiará a las organizaciones ya que contará con trabajadores capaces de enfrentar y resolver situaciones complejas, actuando lo más asertivamente posible, en su área, afrontando cargos diversos y en la toma de decisiones.

Acción y efecto de organizar u organizarse Proceso planificado y sistemático para mejorar la efectividad y la salud organizacional mediante el cambio y el desarrollo de la cultura, la estructura y los procesos de la organización.

Ejecución acción y efecto de ejecutar Proceso mediante el cual se analiza y valora el rendimiento de los empleados en función de sus metas, objetivos y competencias, con el fin de proporcionar retroalimentación y tomar decisiones relacionadas con el desarrollo y compensación.

Presupuesto: Un presupuesto bien hecho estará dirigido a que cada una de las áreas de la empresa contribuya a la consecución del objetivo global. Al definir el presupuesto anual como un plan coordinador, queremos decir que los planes para varios de los departamentos de la empresa han de ser preparados conjuntamente y en armonía.

Asfixia Situaciones en las que el oxígeno no llega, o llega mal a las células del organismo.

Contusiones: Son lesiones producidas por un golpe o impacto sobre la piel, sin llegar a romperla, por lo que no produce heridas. Las contusiones se clasifican (médicamente) en distintos grados, pero es más sencillo para el socorrista clasificarlas en leves o graves, atendiendo a la profundidad del tejido que esté afectado (Ministerio de Salud, 2019, p 17).

Fracturas: Producen intenso dolor, sudoración y/o deformación. Tanto las lesiones abiertas como las cerradas podrían estar sangrando. La víctima podría caer en estado de shock. (Pérdida de conciencia y compromiso de signos vitales) (Ministerio de Salud, 2019, p 19).

Heridas: Lesiones que se producen por pérdida de continuidad de la piel como consecuencia de un traumatismo (Ministerio de Salud, 2019, p 21).

Quemaduras: Son lesiones producidas en los tejidos por el calor, electricidad y por ciertas sustancias químicas denominadas cáusticas (Ministerio de Salud, 2019, p 23).

Convulsión: Convulsión se define como un fenómeno paroxístico (brusco y violento), ocasional, involuntario que puede inducir a alteración de la conciencia, movimientos anormales o fenómenos autonómicos tales como cianosis o bradicardia y obedece a una descarga neuronal anormal en el sistema nervioso central (SNC). (Ministerio de Salud, 2019, p 28)

Botiquín de primeros auxilios: Debe encontrarse en un lugar seguro, estar ordenado y etiquetado. Se debe procurar que los envases deben estar bien cerrados y guardados en sitio fresco, seco y oscuro. Se debe evitar conservar medicación caducada. El contenido variará según las necesidades y los conocimientos de la persona que tenga que utilizarlo, pero fundamentalmente llevará:(Ministerio de Salud, 2019, p 33)

Seguridad: Es el sentimiento que tiene el cliente cuando pone sus problemas en manos de una organización y confía que se ha resuelto de la mejor manera posible. la seguridad implica credibilidad que a su vez incluye integridad, confiabilidad y honestidad esto significa que es importante el cuidado de la población en su conjunto (Policía Nacional, 2016).

Serenazgo: Es el servicio de apoyo en seguridad ciudadana que brinda los gobiernos regionales, las municipalidades provinciales, distritales y centros poblados en su respectivo ámbito geográfico; con excepción de los casos de patrullaje sin fronteras establecidos mediante convenio. Sus procedimientos están enmarcados por la Constitución Política del Perú, la Ley y demás normas legales vigentes en materia de seguridad ciudadana (Policía Nacional, 2016).

Sereno: Es el servidor civil (Servidor de actividades complementarias) que mantiene vínculo contractual con el gobierno regional, la municipalidad provincial, distrital y centro poblado, brindando apoyo a la ciudadanía en las zonas asignadas, mediante acciones preventivas, disuasivas y de atención a las personas, para coadyuvar en mejorar los niveles de seguridad y tranquilidad pública (Policía Nacional, 2016).

Medios de defensa: Es necesario que los serenos tengan a su disposición los recursos adecuados para llevar a cabo sus responsabilidades de acuerdo con el tipo de servicio que ofrecen. Estos recursos incluyen grilletes de seguridad, escudos, bastones tonfa, aerosoles de pimienta y chalecos antibalas, los cuales variarán según los recursos disponibles en cada municipio. Estos equipos son utilizados con el propósito de prevenir y disuadir la ocurrencia de delitos y faltas que pongan en peligro la seguridad pública, siempre manteniendo el respeto hacia los derechos fundamentales de las personas (Ley 31795, 2023).

Provisión de medios de defensa: La autoridad municipal se encargará de suministrar los recursos necesarios para la defensa, la formación y los exámenes psicológicos regulares a los vigilantes municipales, en concordancia con su capacidad presupuestaria disponible (Ley 31795, 2023).

2.4 HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

2.4.1 Hipótesis general

- la capacitación a los serenos tiene un efecto positivo e influye en la seguridad ciudadana del Distrito de Putina, 2021.

2.4.2 Hipótesis específicas

- El nivel de conocimiento sobre seguridad ciudadana por parte de los serenos antes de la capacitación en la municipalidad del Distrito de Putina - regular
- El nivel de conocimiento sobre seguridad ciudadana por parte de los serenos después de la capacitación en la municipalidad del Distrito de Putina - buena
- La Percepción de los pobladores sobre la seguridad ciudadana antes de la capacitación a los serenos en el Distrito de Putina - malo
- La Percepción de los pobladores sobre la seguridad ciudadana después de la capacitación a los serenos en el Distrito de Putina – regular

2.5 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN

Tabla 1

Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
Variable independiente Capacitación	Según Idalberto Chiavenato (2019) define La capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos.	Planeamiento de la Capacitación	<ul style="list-style-type: none"> • Existencia de un plan de capacitación • Organización de la capacitación. • disponibilidad presupuestal
		Ejecución de la capacitación.	<ul style="list-style-type: none"> • Participación. • Ejecución. • técnicas de supervivencia. • Signos vitales.
Variable dependiente Seguridad ciudadana	Guerrero et al. (2022) la seguridad ciudadana es la búsqueda de la seguridad contra la ocurrencia de hechos violentos o delictivos. Se distingue del concepto de seguridad pública por la participación de nuevos actores sociales en su producción.	Primeros auxilios.	<ul style="list-style-type: none"> • Patrullaje a pie.
		Patrullaje.	<ul style="list-style-type: none"> • patrullaje Motorizado
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza • Amabilidad
		Primeros auxilios	<ul style="list-style-type: none"> • Atención en primeros auxilios • Atención en situación de emergencia
		Patrullaje.	<ul style="list-style-type: none"> • Patrullaje a pie. • Patrullaje motorizado

CAPÍTULO III

MATERIALES Y MÉTODOS

3.1 DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

3.1.1 Enfoque de investigación

Según Hernández y Mendoza (2019) el significado original del término cuantitativo (del latín “quantitas”). está relacionado con el conteo y uso de métodos matemáticos. En la actualidad, implica una serie de procesos organizados en secuencia para verificar ciertas hipótesis. Cada etapa sigue a la anterior y no podemos omitir ningún paso; el orden es estricto, aunque tenemos la posibilidad de redefinir alguna fase si es necesario. (P. 05)

La investigación actual adopta un enfoque cuantitativo que implica la recopilación de datos para respaldar la hipótesis planteada. Se utilizan análisis estadísticos para identificar el efecto del comportamiento y simultáneamente validar teorías de estudio.

3.1.2 Alcance de investigación

Según Hernández y Mendoza (2019) los estudios explicativos van más allá de la descripción de fenómenos, conceptos o variables o del establecimiento de relaciones entre estas; están dirigidos a responder por las causas de los eventos y fenómenos de cualquier índole.

Esta investigación tiene un alcance explicativo, ya que se enfoca en comprender las razones detrás de un fenómeno y en qué circunstancias se manifiesta y busca establecer la relación entre dos o más variables.

3.1.4 Diseño de investigación

Según Hernández y Mendoza (2019) los enfoques cuantitativos presentan dos categorías principales: experimentales y no experimentales. A lo largo de este capítulo, se investigan ambos tipos y su implementación correspondiente. Es esencial destacar que no existe una categoría de diseño inherentemente superior a la otra. En cambio, la determinación del

diseño más adecuado para un estudio específico se basa en la formulación del problema, los objetivos de la investigación y la presencia o ausencia de hipótesis, así como su naturaleza.

Diseños pre experimentales Se les atribuye el nombre de pre experimentos debido a su nivel de control que es limitado. Estos diseños involucran un único grupo. Hay dos tipos fundamentales:

a. Estudio de caso con una sola medición. según Campbell y Stanley (2011) gran parte de la investigación actuales sobre educación se ajusta a un diseño en el cual se estudia un solo grupo cada vez, después de someterlo a la acción de un agente o tratamiento que se presume capaz de provocar un cambio.

b. Diseño de pre test y pos test de un solo grupo. Este diseño continúa siendo de gran aplicación en la investigación educacional, y se lo considera tan superior al diseño 1 que se lo utiliza allí donde no cabe hacer nada mejor. Esas variables ofrecen hipótesis aceptables que explican una diferencia $O1 - O2$, opuesta a la hipótesis de que X causó la diferencia (Campbell & Stanley, 2011).

- Manipulación de la variable independiente (con la capacitación a los serenos del Distrito de Putina).
- Medición de la variable dependiente (percepción de la población).

GE - O1 - X - O2

Donde:

- GE = Grupo experimental
- O1 = Competencias sobre seguridad ciudadana (pre test de la capacitación)
- X = Programa de capacitación
- O2 = Competencias sobre seguridad ciudadana (Post test de la capacitación)

En el trabajo de investigación se aplicó el tipo de diseño pre experimental de pre test y post test de un solo grupo. en nuestro trabajo el grupo de tratamiento o experimental es el serenazgo por ende se le aplica previa evaluación luego se interviene con la capacitación y finalmente se le aplica la post prueba.

3.2 ÁMBITO DE ESTUDIO

El lugar de investigación es Municipalidad Distrital de Putina, Provincia de San Antonio de Putina. se encuentra ubicado en la parte centro oriental del Departamento de Puno, La ciudad de Putina es la capital del Distrito y provincia, se encuentra a 3,885 m.s.n.m., a 14° 54' 51'' Latitud Sur y 69° 52' 01'' Longitud Oeste del Meridiano de Greenwich

Según los registros de la investigación, estos lugares fueron habitados por los grupos Qaluyos y Pukaras entre los años 1100 y 1450 A.C., como evidenciado por hallazgos arqueológicos en Cachichupa. El 24 de mayo de 1595, los hermanos Juan de Vega y Diego de Vega establecieron la "Estancia de Putina". Durante el siglo XVIII, se convirtió en un contribuyente clave en la colonia en términos de tejidos, lana y recursos minerales.

El Distrito de Putina fue fundado el 5 de febrero de 1823, y el 2 de septiembre de 1889, fue elevado a la categoría de ciudad. Luego, el 12 de junio de 1989, mediante la Ley N° 25038, se estableció la Provincia de San Antonio de Putina, con sus cinco Distritos actuales: Putina, Ananea, Pedro Vilcapaza, Quilcapuncu y Sina. Esta provincia forma parte del departamento de Puno y es conocida como la "ciudad de las aguas termales" debido a la presencia de aguas terapéuticas en la zona.

La provincia de San Antonio de Putina está ubicada en la región central-oriental del departamento de Puno, cerca de la frontera con Bolivia. Gran parte del territorio es montañoso, en la cordillera oriental de los Andes del sur, presentando paisajes majestuosos y nevados imponentes, así como pueblos situados en las estribaciones.

La Provincia de San Antonio de Putina se divide en cinco Distritos: Ananea, Pedro Vilcapaza, Putina, Quilcapuncu y Sina. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en términos de género, la población masculina supera a la femenina a nivel provincial. En cuanto a grupos de edades, la provincia muestra una menor proporción de población de 15 años o menos y una mayor proporción en edades activas (de 15 a 64 años).

3.3 POBLACIÓN Y MUESTRA

3.3.1 Población

Según Arias et al. (2016) la población de estudio es un conjunto de casos, restringido, practicables y determinables que formara parte de la elección de la muestra y que cumplió con una serie de perspectivas establecidos. Para lo cual la población de estudio está conformada en dos grupos: primero el personal de serenazgo está conformado por 40 serenos entre hombre y mujeres y la segunda está conformado por 12234 pobladores que participo en las elecciones presidenciales 2021 entre hombres y mujeres en el Distrito de Putina.

Tabla 2

Población de estudio del Distrito de Putina

Serenazgo	Masculino	33	40	Datos obtenidos de la municipalidad provincial de San Antonio de Putina de la unidad seguridad ciudadana(lista de asistencia)
	Femenino	7		
población del Distrito de Putina	Masculino	5896	12234	Datos obtenidos de (Infogob- Jurado Nacional Elecciones, 2017)
	Femenino	6338		

Nota. Elaborado de acuerdo a la asistencia del personal de serenos y Infogob- Jurado Nacional Elecciones (2017).

3.3.2 Muestra

Según Hernandez y Mendoza (2018) Una muestra es un sub grupo de la población o universo que te interesa recolectarán los datos pertinentes y deberán ser representativo de dicha población (P. 196). Según Carrasco (2005) define la muestra como: “es una parte o fragmento representativo de la población cuyas características esenciales son las de ser objetiva y refleja fiel de ella”. La muestra se determinó mediante el tipo de muestreo probabilístico aleatoria simple que es representado el 95% de confianza, con un error de estimación de 5%, la primera muestra está conformado por la totalidad de serenos serenos y segunda muestra está conformado por 373 pobladores del Distrito de Putina, el cual se aplicó mediante la siguiente formula

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot q}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot q}$$

Donde:

n: “Es el tamaño de la muestra”.

N: “Es el tamaño de la población”.

Z: “Es el nivel de confianza (1.96), es decir, 95% de confianza”.

e: “Es la precisión o el error (5% de error)”.

p: “Probabilidad de éxito (0.5)”.

q: “Probabilidad de fracaso (0.5)”.

$$n = \frac{12234 \cdot (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.05)^2 \cdot (12234 - 1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 373$$

3.4 RECOLECCIÓN DE DATOS

Técnica: Para Hernandez y Mendoza (2018) la recolección de datos implica la aplicación de uno o varios instrumentos de evaluación para adquirir la información relevante de las variables en estudio dentro de la muestra o los casos seleccionados (individuos, grupos, entidades, procesos, eventos, etc.). Los datos adquiridos forman la base para el análisis posterior.

Para este estudio se empleó la técnica de encuestas de pre y post test, que nos brindó información directa de la muestra compuesta por los serenazgo y la población. Para ello se solicitó la autorización de la máxima autoridad de la Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina, para llevar a cabo las encuestas. Posteriormente, se obtuvo el permiso verbal de cada individuo involucrado para su participación en esta investigación. Una vez obtenido su consentimiento, se coordinaron los horarios adecuados para la realización de las encuestas y posterior aplicación.

Instrumento: Para este estudio se utilizó dos cuestionarios, pre test y post test el primer cuestionario está conformado por 23 ítems para el personal de seguridad ciudadana y el

segundo cuestionario conformado por 15 ítems dirigido para población, se aplicó la evaluación a los serenos y para la población mediante escala de Likert: nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre. este instrumento permitirá comprender y medir el grado de conformidad e inconformidad sobre el servicio de serenazgo.

Confiabilidad del instrumento: para encontrar la “fiabilidad del instrumento” se ha optado por el método de “Alfa de Cronbach” para medir la “fiabilidad” de las preguntas, podemos interpretar el coeficiente con los siguientes baremos

Tabla 3

Rango del alfa de Cronbach

<i>alfa de Cronbach</i>
0,9 - 1 el instrumento de medición es excelente.
Entre 0,8- 0,89 el instrumento es bueno.
Entre 0,7 - 0,79 el instrumento es aceptable.
Entre 0,6 - 0,69 el instrumento es débil.
Entre 0,5- 0,59 el instrumento es pobre.
Y si < 0,5 no es aceptable.

Nota. Elaborado en base a lo que propone (George & Mallery, 2021).

Según la tabla 3 se observa el rango de Alfa de Cronbach propuesto George y Mallery (2021) para medir la fiabilidad de los instrumentos, donde el rango el valor mínimo es 0,5 considerado como no es aceptable y el valor máximo 1 es excelente.

Tabla 4

Fiabilidad por alfa de Cronbach:

Variable	alfa de Cronbach
Capacitación (serenos)	0.923
Seguridad ciudadana (población)	0.822

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos

En la tabla 4 se detecta el coeficiente alfa de Cronbach para la variable capacitación (serenos) y seguridad ciudadana (población). Estos resultados se sitúan dentro del intervalo de alfa de Cronbach recomendado por George y Mallery (2021) que va de 0.7 a 0.9, según se muestra

en la Tabla 2. Este hallazgo sugiere que los elementos del cuestionario son adecuados y de calidad, lo que indica que su aplicación es factible.

Tabla 5

Tabla de baremos

Niveles y rangos	Capacitación (serenos)
	• 23 - 41 es deficiente
	• 41 – 60 es Malo
	• 60 – 78 es regular
	• 78 – 97 es bueno
	• 97 – 115 es excelente
	Seguridad ciudadana (población)
	• 15 - 27 es deficiente
	• 27 – 39 es Malo
	• 39 – 51 es regular
• 51 – 63 es bueno	
• 63 – 75 es excelente	

Nota. Elaborado de acuerdo al cuestionario.

En la tabla 5 se observa la ficha técnica del instrumento para lo cual se garantizó la validez y confiabilidad de este instrumento mediante el coeficiente alfa de Cronbach, además de la validación realizada por expertos. El primer experto otorgó una valoración del 86.6%, mientras que el segundo experto dio una valoración del 80%. Estos resultados respaldan la viabilidad del instrumento y confirman su aplicabilidad.

Tabla 6*Validez del instrumento*

Validador	Instrumento	Resultados
Dr. José Oscar Huanca Frías	Cuestionarios	Válido
Dr. Luis Martin Huailapuma Santa Cruz	Cuestionarios	Válido
Dra. Vilma Valeriana Tapia Ccallo	Cuestionarios	Válido

Nota. Elaborado en base a la ficha de validación (anexo 5).

3.5 ANÁLISIS DE DATOS

Los datos recopilados de ambos instrumentos en pre test – post test de esta investigación se registraron en una hoja de cálculo, siguiendo una estructura sistemática para organizar y retener la información de manera representativa.

Para llevar a cabo el análisis de datos, después de haber registrado la información en la hoja de cálculo, se empleó el software Microsoft Excel 2016. A continuación, se utilizó la versión de prueba del programa estadístico SPSS 25.0, diseñado para Ciencias Sociales. Consecuentemente, se aplicaron procedimientos estadísticos con el fin de generar tablas y gráficos que expusieran los resultados, y para evaluar las dos variables en consideración: la capacitación de los serenos y la percepción de seguridad ciudadana por parte de los ciudadanos.

CAPITULO IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1 RESULTADOS

En esta sección se exponen los hallazgos correspondientes a los propósitos establecidos. Asimismo, para lograr la determinación de los efectos de la variable capacitación y seguridad ciudadana, se llevó a cabo un análisis estadístico que se muestra mediante tablas ilustrativas y a continuación, se detallan los resultados.

4.1.1 Datos generales

Tabla 7

Edad y genero de los serenos del Distrito de Putina

Edad/ Genero	Masculino		Femenino	
	Frecuencia total	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
18 a 25 años	10	30.3%	3	42.9%
26 a 35 años	14	42.4%	3	42.9%
36 a 45 años	6	18.2%	1	14.3%
46 a 55 años	3	9.1%	0	0.0%
55 años a mas	0	0.0%	0	0.0%
Total	33	100.0%	7	100.0%

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

De acuerdo con la tabla 7, se observa la edad y genero de los serenos del Distrito de Putina del 100% el 33 son hombres; siendo el rango de edad 18 a 25 años de 30.3%, seguido de 26 a 35 años el 42.4%, el rango de edad de 36 a 45 años 18.2%, de 46 a 55 años 9.1% y las mujeres son 7; siendo el rango de edad el de 18 a 25 años 42.9% seguido de 26 a 35 años 42.9%, el rango de edad de 36 a 45 años 14.3% y de 46 a 55 años y 56 años a mas no resalta ningún participante. Este resultado de edad y genero resalta que la mayor participación fue de género Masculino de 26 a 35 años de un total de 42 serenos con 42.4% de la población del Distrito de Putina.

Tabla 8*Edad y género de la población del Distrito de Putina*

Edad/ Género	Masculino		Femenino	
	Frecuencia total	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
18 a 25 años	37	24.3%	52	23.5%
26 a 35 años	45	29.6%	51	23.1%
36 a 45 años	36	23.7%	64	29.0%
46 a 55 años	27	17.8%	36	16.3%
55 años a mas	7	4.6%	18	8.1%
Total	152	100.0%	221	100.0%

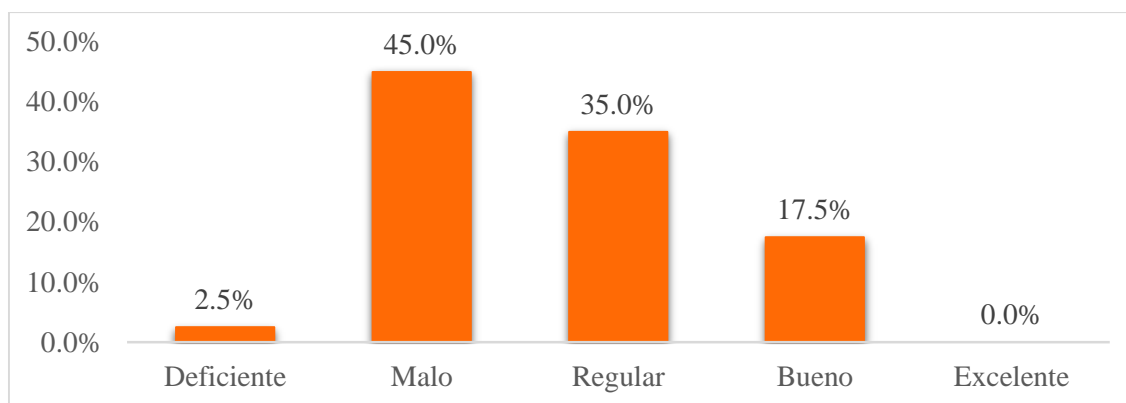
Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

De acuerdo con la tabla 8, se observa la edad y género de la población que participo en la encuesta en el Distrito de Putina del 100% el 221 son Femenino; siendo el rango de edad el de 18 a 25 años 23.5%, seguido de 26 a 35 años 23.1%, el rango de edad de 36 a 45 años 29.0%, de 46 a 55 años 16.3% y finalmente la edad de 55 años a más el 8.1%. También en género masculino que apoyaron son 152; siendo el rango de edad de 18 a 25 años el 24.3%, seguido de 26 a 35 años 29.6%, el rango de edad de 36 a 45 años 23.6%, de 46 a 55 años 17.8% y finalmente 56 años a más el 4.6%. Este resultado de edad y genero resalta que la mayor participación fue de género femenino de 36 a 45 años de un total de 64 ciudadana con 29.0% de la población del Distrito de Putina.

4.1.1 Nivel de conocimiento sobre seguridad ciudadana por parte de los serenos antes de la capacitación del Distrito de Putina.

Figura 1

Nivel de conocimiento de los serenos sobre la planificación antes de la capacitación

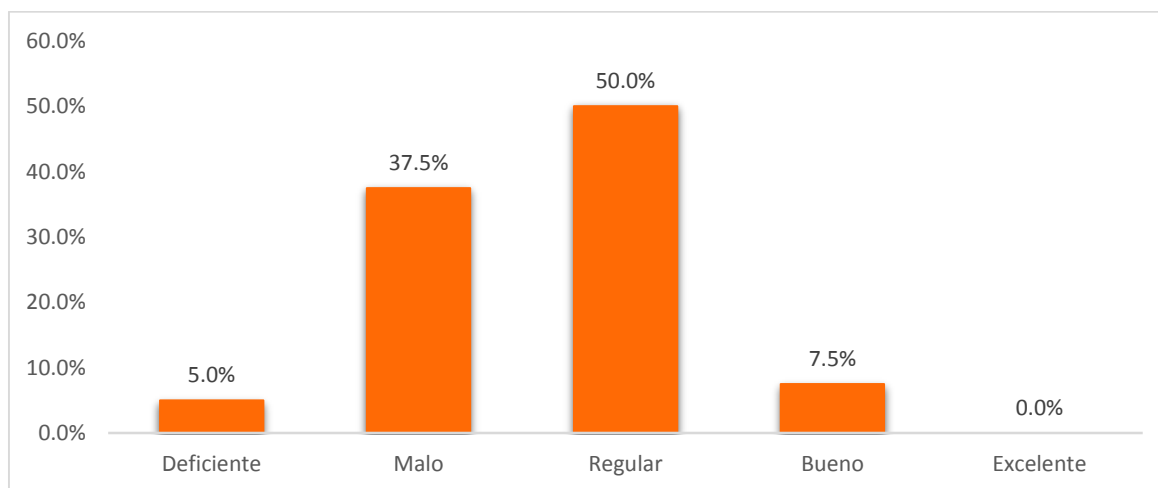


Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la figura 1, se observa que del 100% de los serenos del Distrito de Putina, antes de la capacitación el 45.0% de los serenos demostraron un nivel de conocimiento calificado como malo en las dimensiones planeamiento antes de la capacitación, seguida del 35.0% de los serenos tiene un nivel de percepción regular, así mismo el bueno 17.5% tiene un nivel bueno antes de la capacitación, finalmente, el 2.5% tiene un nivel de conocimiento deficiente. Este resultado nos indica que los serenos de la municipalidad tienen un nivel de conocimiento malo antes de la capacitación.

Figura 2

Nivel de conocimiento de los serenos sobre organización antes de la capacitación

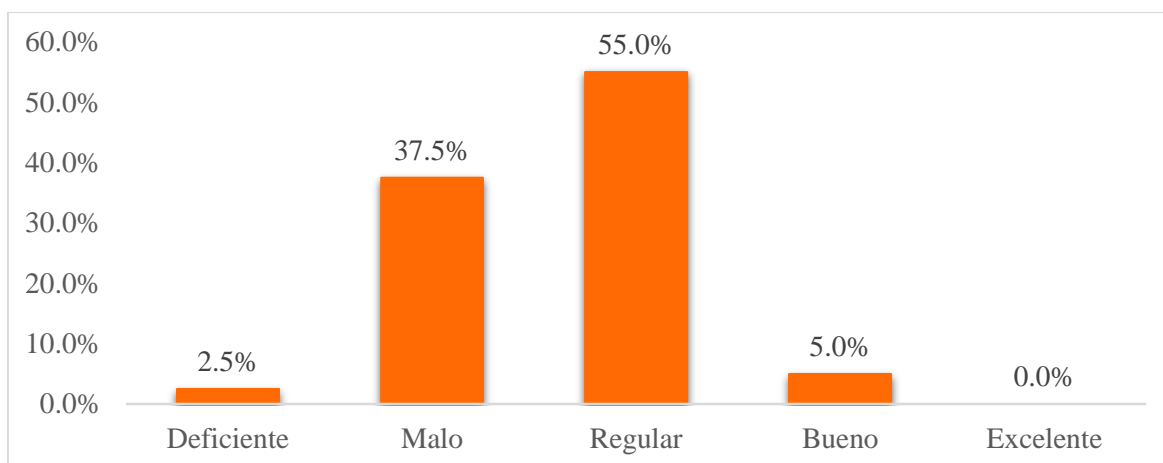


Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la figura 2, se observa que del 100% de los serenos del Distrito de Putina, antes de la capacitación el 50.0% de los serenos demostraron un nivel de conocimiento calificado como regular en las dimensiones organización antes de la capacitación, como también el 37.5% de los serenos tiene un nivel de percepción malo, seguido del 7.5% tiene un nivel de conocimiento bueno antes de la capacitación, así mismo el 5.0% tiene un nivel de conocimiento deficiente y finalmente no se observa ningún sereno el nivel excelente antes de la capacitación. Este resultado nos indica que los serenazgos de la municipalidad tienen un nivel de conocimiento regular antes de la capacitación.

Figura 3

Percepción de los serenos sobre la ejecución antes de la capacitación

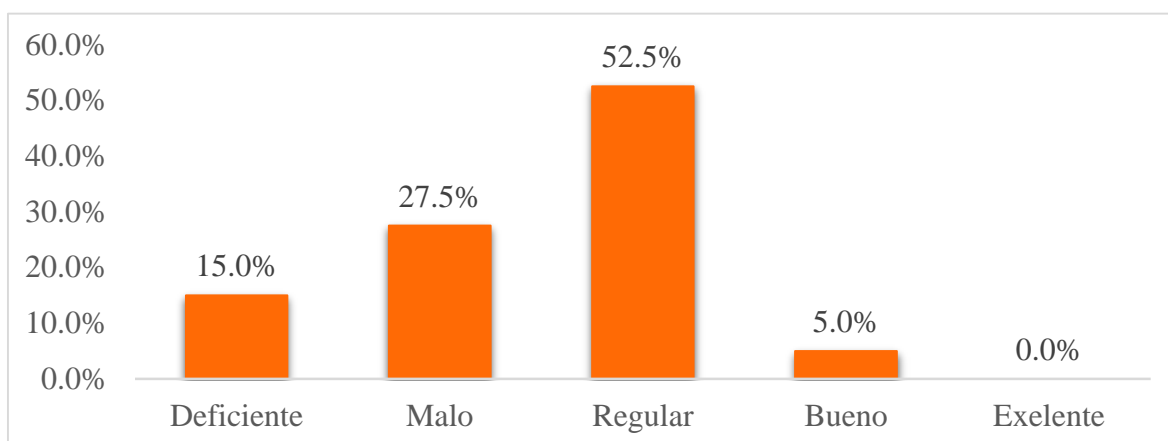


Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la figura 3, se observa que del 100% de los serenos del Distrito de Putina, antes de la capacitación el 55.0% de los serenos demostraron un nivel de conocimiento calificado como regular en las dimensiones ejecución antes de la capacitación, como también el 37.5% de los serenos tiene un nivel de conocimiento malo, seguido del 5.0% tiene un nivel bueno antes de la capacitación, así mismo el 2.5% tiene un nivel de conocimiento deficiente y finalmente no se observa ningún sereno el nivel excelente antes de la capacitación. Este resultado nos indica que los serenazgos de la municipalidad tienen un nivel de conocimiento regular antes de la capacitación.

Figura 4

Nivel de conocimiento de los serenos sobre primeros auxilios antes de la capacitación

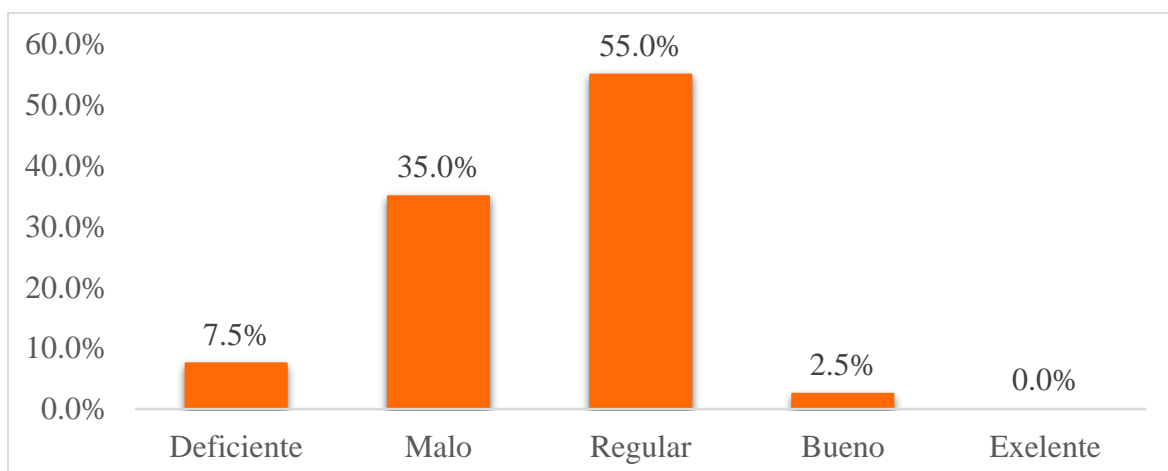


Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la figura 4, se observa que del 100% de los serenos del Distrito de Putina, antes de la capacitación el 52.5% de los serenos demostraron un nivel de conocimiento regular en las dimensiones primeros auxilios antes de la capacitación, seguida del 27.5% de los serenos tiene un nivel de conocimiento malo, asimismo del 15.0% tiene un nivel bueno antes de la capacitación, así mismo el 5.0% tiene un nivel de conocimiento bueno y finalmente no se observa ningún sereno el nivel excelente antes de la capacitación. Este resultado nos indica que los serenazgos de la municipalidad tienen un nivel de conocimiento regular antes de la capacitación.

Figura 5

Nivel de conocimiento de los serenos sobre patrullaje antes de la capacitación



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la figura 5, se observa que del 100% de los serenos del Distrito de Putina, antes de la capacitación el 55.5% de los serenos demostraron un nivel de conocimiento regular en las dimensiones patrullaje antes de la capacitación, seguida del 35.0% de los serenos tiene un nivel de conocimiento malo, asimismo del 7.5% tiene un nivel deficiente antes de la capacitación, así mismo el 2.5% tiene un nivel de conocimiento bueno y finalmente no se observa ningún sereno el nivel excelente antes de la capacitación. Este resultado nos indica que los serenazgos de la municipalidad tienen un nivel de conocimiento regular antes de la capacitación.

Tabla 9

Nivel de conocimiento sobre seguridad ciudadana por parte de los serenos antes de la capacitación del Distrito de Putina.

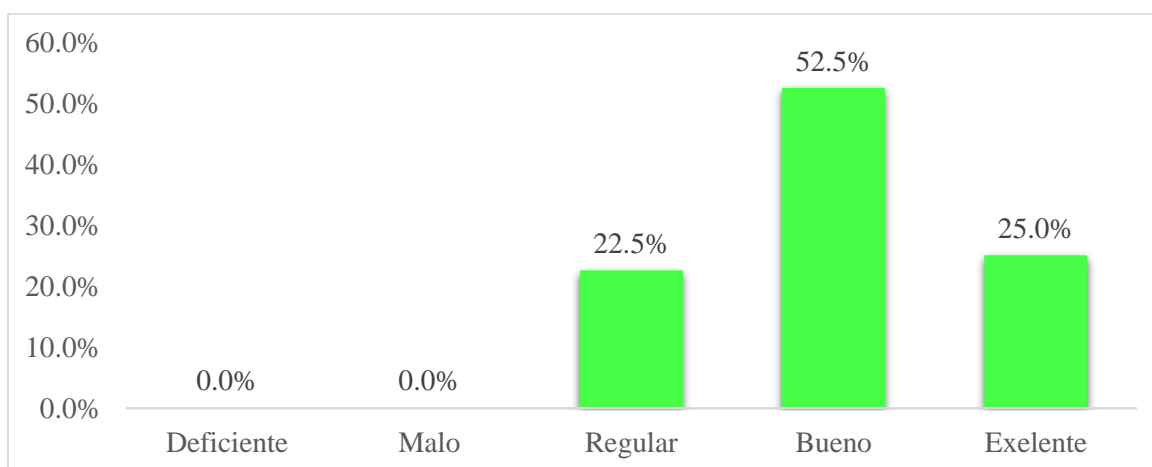
	Antes	
	Frecuencia total	Porcentaje
Deficiente	1	2.5%
Malo	16	40.0%
regular	21	52.5%
Bueno	2	5.0%
Excelente	0	0.0%
Total	40	100%

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la tabla 9, se observa que del 100% de los serenos Distrito de Putina, antes de la capacitación el 52.5% de los serenos demostraron un nivel de conocimiento calificado como regular en las dimensiones; planeamiento de la capacitación, la organización de la capacitación, ejecución, de la capacitación, primeros auxilios y patrullaje. Seguida del 40.0% de los serenos tiene un nivel de conocimiento malo, indicando un nivel de conocimiento insuficiente en las dimensiones mencionadas. Así mismo el 5.0% tiene un nivel bueno, resaltando la presencia de algunos serenos con un nivel satisfactorio en conocimiento en los temas tratados, finalmente, el 2.5% tiene un nivel de conocimiento deficiente. Este resultado nos indica que los serenazgos de la municipalidad tienen un nivel de conocimiento regular antes de la capacitación.

Figura 6

Nivel de conocimiento de los serenos sobre la planificación después de la capacitación

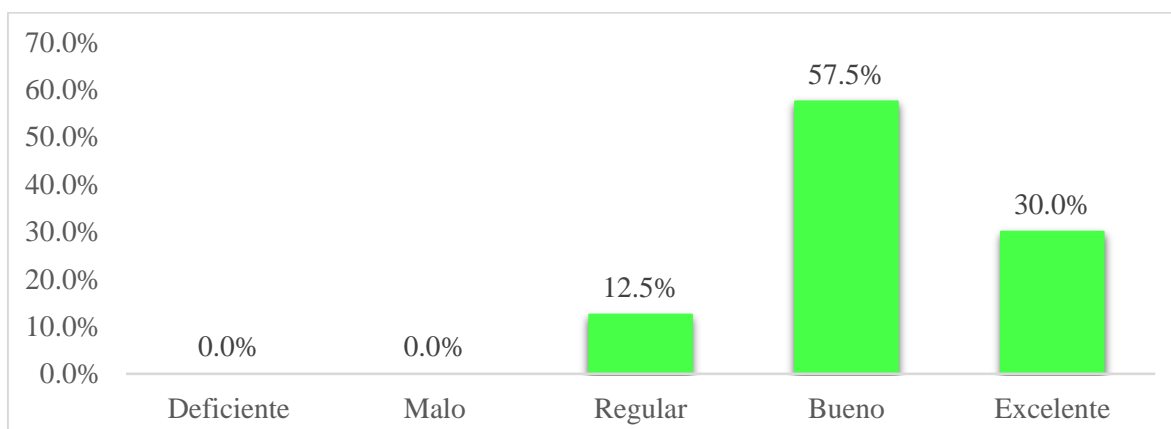


Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la figura 6, se observa que del 100% de los serenos del Distrito de Putina, después de la capacitación el 52.5% de los serenos demostraron un nivel de conocimiento bueno en las dimensiones planificación después de la capacitación, seguida del 25.0% de los serenos tiene un nivel de conocimiento excelente, asimismo del 22.5% tiene un nivel regular después de la capacitación y finalmente no se observa ningún sereno el nivel de conocimiento deficiente y malo después de la capacitación. Este resultado nos indica que los serenazgos de la municipalidad tienen un nivel de conocimiento bueno después de la capacitación.

Figura 7

Nivel de conocimiento de los serenos sobre la organización después de la capacitación

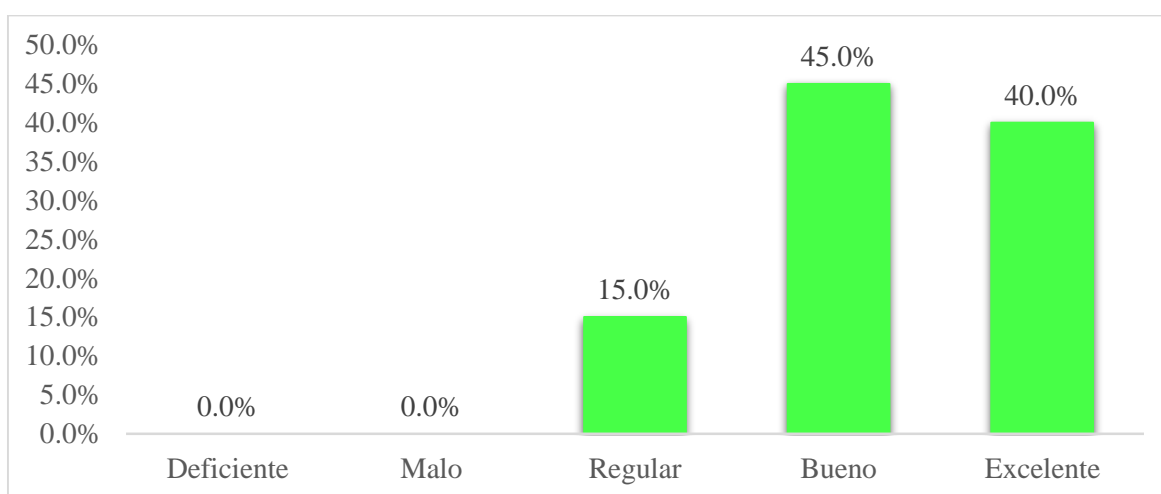


Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la figura 7, se observa que del 100% de los serenos del Distrito de Putina, después de la capacitación el 57.5% de los serenos demostraron un nivel de conocimiento bueno en las dimensiones organización después de la capacitación, seguida del 30.0% de los serenos tiene un nivel de conocimiento excelente, asimismo del 12.0% tiene un nivel regular después de la capacitación y finalmente no se observa ningún sereno el nivel de conocimiento deficiente y malo después de la capacitación. Este resultado nos indica que los serenazgos de la municipalidad tienen un nivel de conocimiento bueno después de la capacitación.

Figura 8

Percepción de los serenos sobre la ejecución después de la capacitación

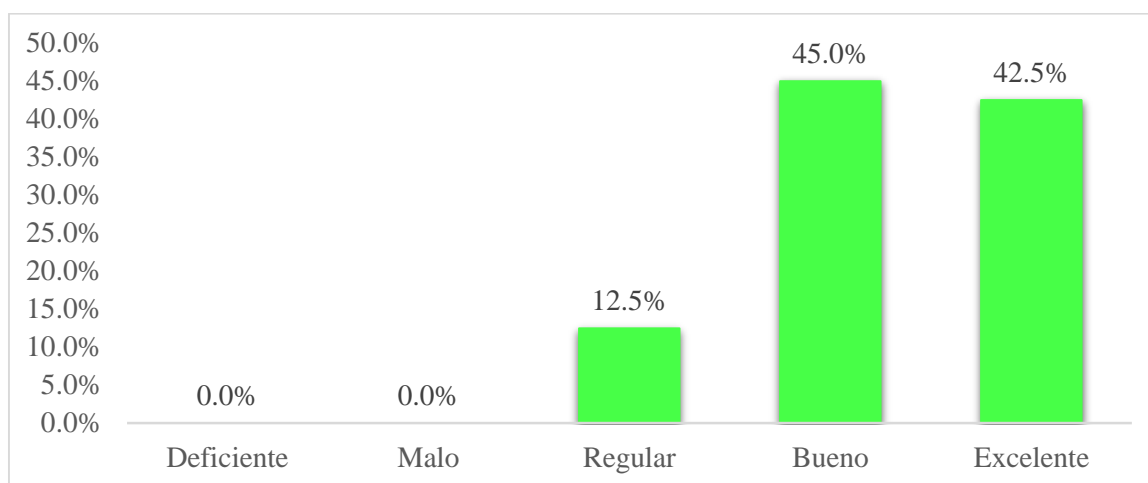


Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la figura 8, se observa que del 100% de los serenos del Distrito de Putina, después de la capacitación el 45.0% de los serenos demostraron un nivel de conocimiento bueno en las dimensiones ejecución después de la capacitación, seguida del 40.0% de los serenos tiene un nivel de conocimiento excelente, asimismo del 15.0% tiene un nivel regular después de la capacitación y finalmente no se observa ningún sereno el nivel de conocimiento deficiente y malo después de la capacitación. Este resultado nos indica que los serenazgos de la municipalidad tienen un nivel de conocimiento bueno después de la capacitación.

Figura 9

Nivel de conocimiento de los serenos sobre primeros auxilios después de la capacitación

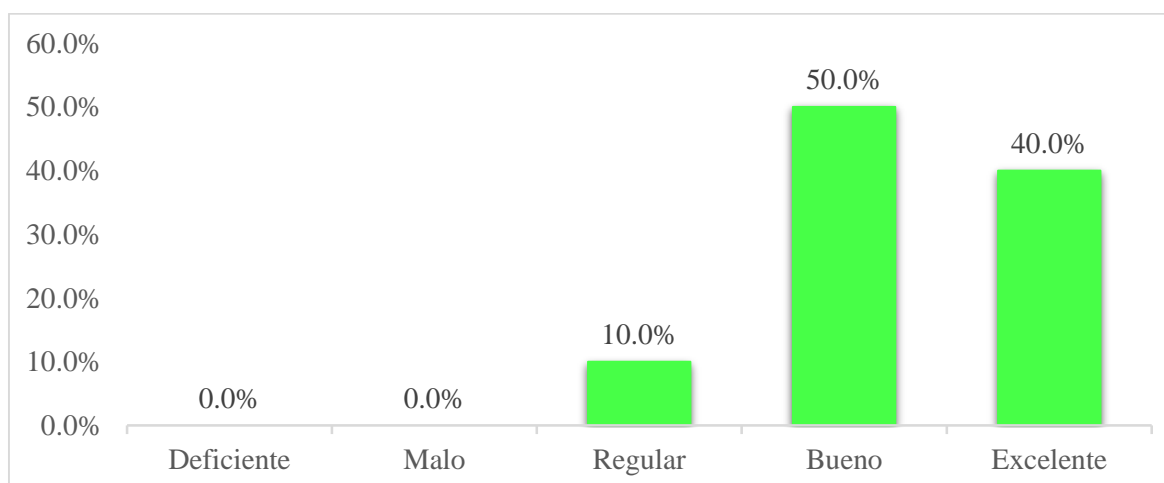


Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la figura 9, se observa que del 100% de los serenos del Distrito de Putina, después de la capacitación el 45.0% de los serenos demostraron un nivel de conocimiento bueno en las dimensiones primeros auxilios después de la capacitación, seguida del 42.5% de los serenos tiene un nivel de conocimiento excelente, asimismo del 12.0% tiene un nivel regular después de la capacitación y finalmente no se observa ningún sereno el nivel de conocimiento deficiente y malo después de la capacitación. Este resultado nos indica que los serenazgos de la municipalidad tienen un nivel de conocimiento bueno después de la capacitación.

Figura 10

Nivel de conocimiento de los serenos sobre patrullaje después de la capacitación



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la figura 10, se observa que del 100% de los serenos del Distrito de Putina, después de la capacitación el 50.0% de los serenos demostraron un nivel de conocimiento bueno en las dimensiones patrullaje después de la capacitación, seguida del 40.0% de los serenos tiene un nivel de conocimiento excelente, asimismo del 10.0% tiene un nivel regular después de la capacitación y finalmente no se observa ningún sereno el nivel de conocimiento deficiente y malo después de la capacitación. Este resultado nos indica que los serenazgos de la municipalidad tienen un nivel de conocimiento bueno después de la capacitación.

4.1.2 Nivel de conocimiento sobre seguridad ciudadana por parte de los serenos después de la capacitación del Distrito de Putina.

Tabla 10

Nivel de conocimiento sobre seguridad ciudadana por parte de los serenos después de la capacitación del Distrito de Putina

	Después	
	Frecuencia total	Porcentaje
Deficiente	0	0.0%
Malo	0	0.0%
regular	4	10.0%
Bueno	28	70.0%
Excelente	8	20.0%
Total	40	100.0%

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la tabla 10, se puede visualizar que del 100% del personal de seguridad ciudadana del Distrito de Putina, después de la capacitación el 70.0% tiene un nivel de conocimiento bueno en las dimensiones de planeamiento, organización y ejecución de la capacitación, primeros auxilios y patrullajes. Seguido del 20.0% que tiene un nivel excelente, asimismo el 10.0% tiene un efecto regular. Es importante destacar que no se ha identificado ningún caso de desempeño malo o deficiente. Estos resultados indican un avance significativo en la mejora de la seguridad ciudadana en el Distrito de Putina. Después de la capacitación, por lo tanto,

se considera que la capacitación ha tenido un efecto positivo en el personal de seguridad ciudadana.

Tabla 11

Nivel de conocimiento en planeación Antes y después de la capacitación a los serenos sobre seguridad ciudadana

	Antes		Después		Diferencia	
	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	1	2.5	0	0.0	-1	-2.5
Malo	18	45.0	0	0.0	-18	-45.0
Regular	14	35.0	9	22.5	-5	-12.5
Bueno	7	17.5	21	52.5	14	35.0
Excelente	0	0.0	10	25.0	10	25.0
Total	40	100.0	40	100.0	0	0.0

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

La tabla 11, se observa que del 100% del personal de seguridad ciudadana del Distrito de Putina, el 2.5% tiene un nivel de conocimiento deficiente en la dimensiones planeación antes de la capacitación y después de la capacitación no se observa ningún personal en este nivel reduciendo en 2.5% la deficiencia, como también el 45.0% tiene un nivel conocimiento malo antes de la capacitación y después de la capacitación no se observa ningún personal en ese nivel reduciendo en 45.0%, seguido del 35.0% tiene un nivel conocimiento regular antes de la capacitación y después de la capacitación tuvo una disminución de 22.5% reduciendo en 12.5%, así mismo el 17.5% tiene un nivel conocimiento bueno antes de la capacitación y después de la capacitación tubo un 52.5% incrementando el nivel de conocimiento en 35.0%, finalmente no se visualiza a ningún personal con ese nivel de conocimiento excelente antes de la capacitación y después de la capacitación aumento en 25.0% con un incremento del 25.0%, en contraste con los resultados obtenidos de un antes y después se puede apreciar que el efecto de la capacitación mejoro de manera positiva en sus conocimientos en el personal de seguridad ciudadana en el Distrito de Putina.

Tabla 12*Nivel conocimiento en organización antes y después de la capacitación a los serenos*

	Antes		Después		Diferencia	
	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	2	5.0	0	0.0	-2	-5.0
Malo	15	37.5	0	0.0	-15	-37.5
Regular	20	50.0	5	12.5	-15	-37.5
Bueno	3	7.5	23	57.5	20	50.0
Excelente	0	0.0	12	30.0	12	30.0
Total	40	100.0	40	100.0	0	0.0

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Como vemos en el tabla 12 que del 100% del personal de seguridad ciudadana del Distrito de Putina, el 5.0% tiene un nivel de conocimiento deficiente en la dimensión organización antes y después de la capacitación no se observa ningún porcentaje en este nivel reduciendo en 5.0%, seguido del 37.5% tiene un nivel conocimiento malo y después de la capacitación no se observa ningún personal con ese nivel malo reduciendo en 37.5%, además el 50.0% Tiene un nivel de conocimiento regular antes de la capacitación y después de la capacitación el resultado fue 12.5% reduciendo en 37.5%, asimismo el 7.5% tiene un nivel de conocimiento bueno antes y después 57.5% incrementando el nivel en 50.0%, finalmente el nivel excelente no se visualiza ningún porcentaje con este nivel antes y después aumento a 30.0% con un incremento de 30.0%, al evaluar los resultados obtenidos de un antes y después se puede apreciar en la dimensión organización que el efecto de la capacitación mejoro de manera positiva en sus conocimientos del personal de seguridad ciudadana en el Distrito de Putina.

Tabla 13*Nivel conocimiento en ejecución antes y después de la capacitación a los serenos*

	Antes		Después		Diferencia	
	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	1	2.5	0	0.0	-1	-2.5
Malo	15	37.5	0	0.0	-15	-37.5
Regular	22	55.0	6	15.0	-16	-40.0
Bueno	2	5.0	18	45.0	16	40.0
Excelente	0	0.0	16	40.0	16	40.0
Total	40	100.0	40	100.0	0	0.0

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la tabla 13. Se visualiza que del 100% del personal de seguridad ciudadana del Distrito de Putina, el 2.5% tiene un nivel de conocimiento deficiente en la dimensiones ejecución antes de la capacitación y después de la capacitación no se observa ningún porcentaje reduciendo en 2.5%, seguida del 37.5% tiene un nivel conocimiento malo antes de la capacitación y después de la capacitación no se observa ningún porcentaje en este nivel malo reduciendo en 37.5%, además el 55.0% Tiene un nivel conocimiento regular antes y después de la capacitación en un 15.0% reduciendo en 40.0%, asimismo el 5.0% tiene un nivel de conocimiento bueno antes de la capacitación y después de la capacitación aumento en 45.0% incrementado el nivel en 40.0%, finalmente el nivel excelente no se visualiza ningún porcentaje con este nivel antes de la capacitación y después de la capacitación fue de 40.0% con un incremento del 40.0%, analizando los logros alcanzados en comparación con la situación previa, es evidente que la formación ha tenido un efecto positivo en el nivel de conocimiento del personal de seguridad ciudadana en el Distrito de Putina.

Tabla 14*Nivel conocimiento en primeros auxilios antes y después de la capacitación a los serenos*

	Antes		Después		Diferencia	
	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	6	15.0	0	0.0	-6	-15.0
Malo	11	27.5	0	0.0	-11	-27.5
Regular	21	52.5	5	12.5	-16	-40.0
Bueno	2	5.0	18	45.0	16	40.0
Excelente	0	0.0	17	42.5	17	42.5
Total	40	100.0	40	100.0	0	0.0

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la tabla 14, se visualiza que del 100% del personal de seguridad ciudadana del Distrito de Putina, el 15.0% tiene un nivel de conocimiento deficiente en la dimensión Primeros auxilios antes de la capacitación y después de la capacitación no se observa ningún porcentaje en este nivel reduciendo en 15.0% la deficiencia, seguida del 27.5% tiene un nivel conocimiento malo antes de la capacitación y después de la capacitación no se observa ningún porcentaje en este nivel malo reduciendo en 27.5%, además el 52.5.0% tiene un nivel conocimiento regular antes de la capacitación y después de la capacitación se visualiza el 12.5% con una reducción de 40.0%, asimismo el 5.0% tiene un nivel conocimiento bueno antes de la capacitación y después de la capacitación ha aumentado en 45.0% con un incremento 40.0%, finalmente el nivel excelente no se visualiza ningún porcentaje con este nivel antes de la capacitación y después de la capacitación fue el 40.0% incrementando el nivel en 42.5%, al evaluar los resultados obtenidos de un antes y después de la capacitación se puede apreciar que tuvo un efecto positiva en sus conocimientos sobre primeros auxilios en el personal de seguridad ciudadana en el Distrito de Putina.

Tabla 15*Nivel conocimiento patrullaje antes y después de la capacitación a los serenos*

	Antes		Después		Diferencia	
	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	3	7.5	0	0.0	-3	-7.5
Malo	14	35.0	0	0.0	-14	-35.0
Regular	22	55.0	4	10.0	-18	-45.0
Bueno	1	2.5	20	50.0	19	47.5
Excelente	0	0.0	16	40.0	16	40.0
Total	40	100.0	40	100.0	0	0.0

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Como se puede observar en la tabla 15, que del 100% del personal de seguridad ciudadana del Distrito de Putina, 7.5% tiene un nivel de conocimiento deficiente en la dimensiones patrullaje antes de la capacitación y después de la capacitación no se observa ningún porcentaje en este nivel reduciendo en 7.5%, seguida del 35.0% tiene un nivel conocimiento malo antes de la capacitación y después de la capacitación no se observa ningún porcentaje en este nivel malo reduciendo en 35.0 %, además el 55.0% Tiene un nivel conocimiento regular antes de la capacitación y después de la capacitación fue de 10.0% con una disminución de 45.0%, asimismo el 2.5% tiene un nivel bueno antes de la capacitación y después de la capacitación a incremento a 50.0% incrementando el nivel en 47.5%, finalmente el nivel excelente no se visualiza a ningún personal antes de la capacitación y después de la capacitación fue de 40.0% con un incremento del 40.0%, al evaluar los resultados obtenidos de un antes y después de la capacitación se puede apreciar que tuvo un efecto positiva en sus conocimientos en la dimensión patrullaje en el personal de seguridad ciudadana en el Distrito de Putina.

4.1.3 Efecto de la capacitación a los serenos y su influencia en la seguridad ciudadana del Distrito de Putina.

Tabla 16

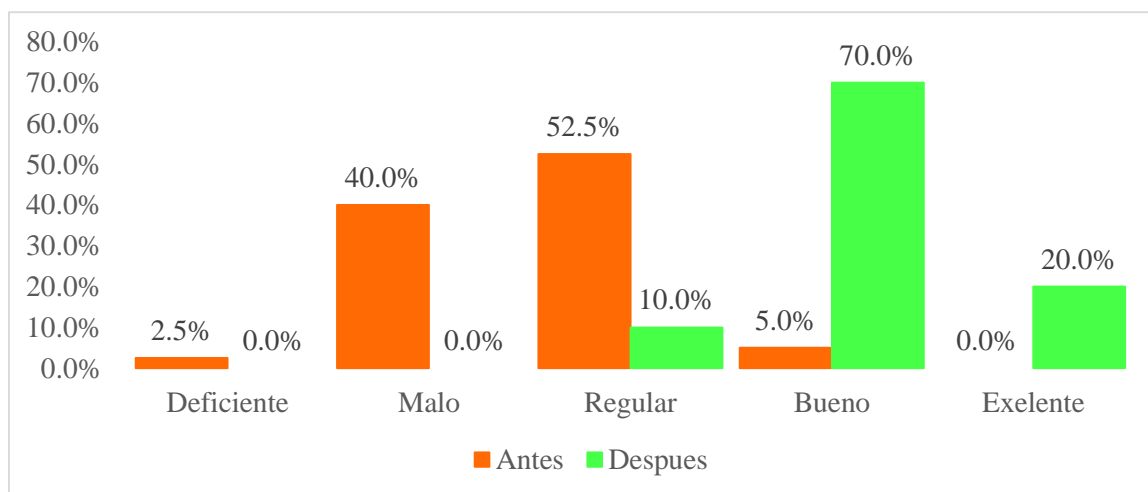
Efecto de la capacitación a los serenos y su influencia en la seguridad ciudadana del Distrito de Putina.

	Antes		Después		Diferencia	
	Fi	%	Fi	%	Fi	%
Deficiente	1	2.5	0	0.0	-1	-2.5%
Malo	16	40.0	0	0.0	-16	-40.0%
Regular	21	52.5	4	10.0	-17	-42.5%
Bueno	2	5.0	28	70.0	26	65.0%
Excelente	0	0.0	8	20.0	8	20.0%
Total	40	100	40	100	0	0.0%

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Figura 11

Efecto de la capacitación a los serenos y su influencia en la seguridad ciudadana del Distrito de Putina



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

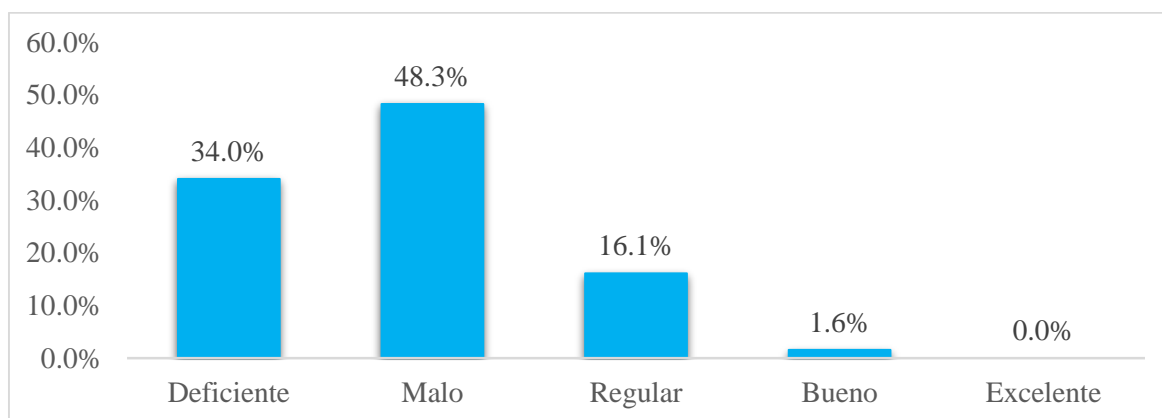
la tabla 16 y figura 11, e observa que del 100% del personal de seguridad ciudadana del Distrito de Putina, el 2.5% tiene un nivel de conocimiento deficiente las dimensiones evaluadas antes de la capacitación y después de la capacitación no se observa ningún personal en este nivel disminuyendo en 2.5%, como también el 40.0% tiene un nivel malo antes de la capacitación y después de la capacitación no se observa ningún personal en este

nivel malo reduciendo en 40.0%, seguida del 52.5% tiene un nivel de conocimiento regular antes de la capacitación y después de la capacitación fue de 10%.0 disminuyendo en 42.5%, asimismo el 5.0% tiene un nivel conocimiento bueno antes de la capacitación y después de la capacitación fue de 70.0% incrementando el nivel en 65.0% y se puede apreciar que el efecto de la capacitación mejoro de manera positiva en el nivel de conocimiento de los serenos, finalmente el nivel excelente no se visualiza ningún porcentaje en este nivel antes y después de la capacitación fue de 20.0% con un incremento 20.0%, al evaluar los resultados obtenidos de un antes y después de la capacitación se puede apreciar que tuvo una influencia positiva por lo tanto, sus conocimientos aumentaron en los temas capacitados al personal de seguridad ciudadana en el Distrito de Putina

4.1.4 Percepción de los pobladores sobre la seguridad ciudadana antes de la capacitación a los serenos del Distrito de Putina.

Figura 12

Percepción de la población sobre seguridad antes de la capacitación



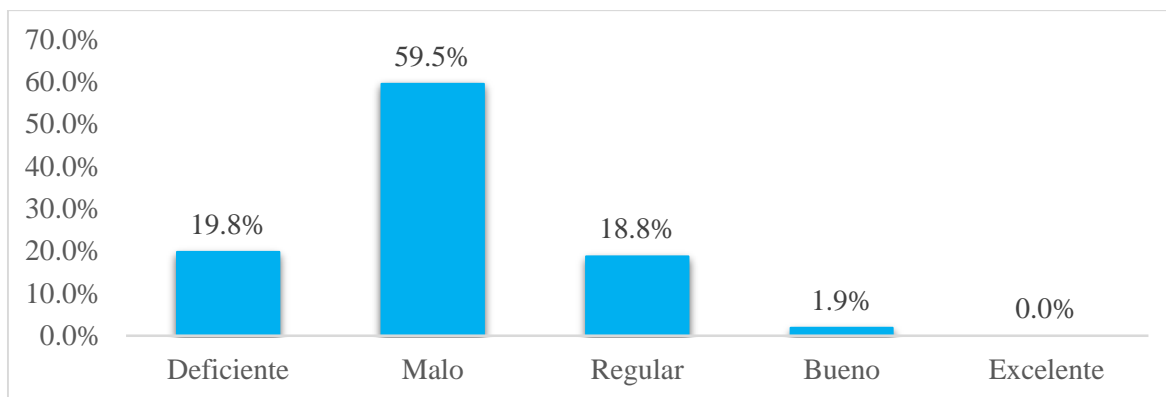
Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la figura 12, se observa 100% de la población encuestada del Distrito de Putina, el 64.3% de los encuestados tiene un nivel de percepción malo de los servicios prestados por parte del serenazgo en la dimensión seguridad antes de la capacitación del personal de seguridad ciudadana, seguida del 34.0% tienen un nivel de percepción deficiente, además el 16.1% tienen un nivel de percepción regular, asimismo el 1.6% tienen un nivel de percepción bueno y finalmente ningún ciudadano percibe un servicio adecuado (excelente). con los resultados

obtenidos podemos concluir que la mayoría de los ciudadanos tiene una percepción negativa en cuanto a los servicios prestados por los serenazgos del Distrito de Putina

Figura 13

Percepción de la población sobre primeros auxilios antes de la capacitación

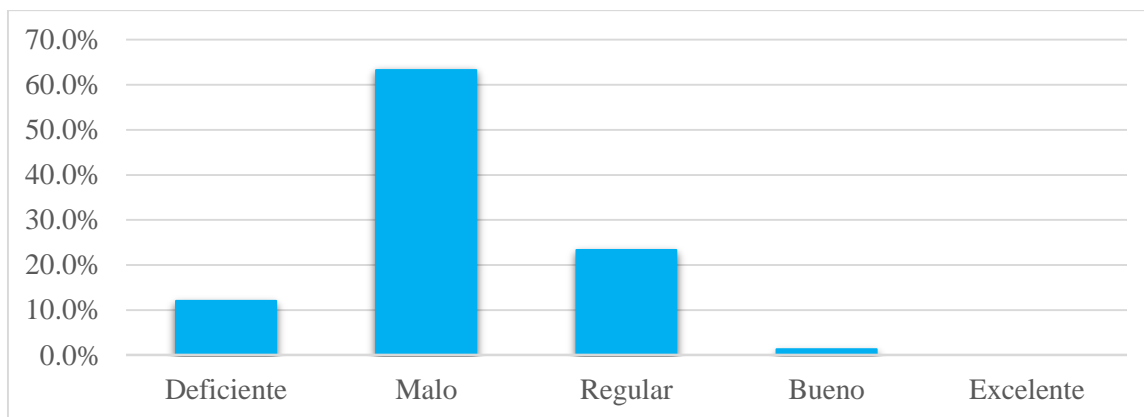


Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la figura 13, se observa 100% de la población encuestada del Distrito de Putina, el 59.5% de los encuestados tiene un nivel de percepción malo de los servicios prestados por parte del serenazgo en la dimensión Primeros auxilios antes de la capacitación del personal de seguridad ciudadana, seguida del 19.8% tienen un nivel de percepción deficiente, además el 18.8% tienen un nivel de percepción regular, asimismo el 1.9% tienen un nivel de percepción bueno y finalmente ningún ciudadano percibe un servicio excelente. con los resultados obtenidos podemos concluir que la mayoría de los ciudadanos tiene una percepción negativa en cuanto a los servicios prestados por los serenazgos.

Figura 14

Percepción de la población sobre patrullaje antes de la capacitación



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la figura 14, se observa 100% de la población encuestada del Distrito de Putina, el 63.3% de los encuestados tiene un nivel de percepción malo de los servicios prestados por parte del serenazgo en la dimensión patrullaje antes de la capacitación del personal de seguridad ciudadana, seguida del 23.3% tienen un nivel de percepción regular, además el 12.1% tienen un nivel de percepción deficiente, asimismo el 1.3% tienen un nivel de percepción bueno y finalmente ningún ciudadano percibe un servicio excelente. con los resultados obtenidos podemos concluir que la mayoría de los ciudadanos tiene una percepción negativa en cuanto a los servicios prestados por los serenazgos.

Tabla 17

Percepción de los pobladores sobre la seguridad ciudadana antes de la capacitación a los serenos del Distrito de Putina

	Antes	
	Frecuencia total	Porcentaje
Deficiente	64	17.2
Malo	240	64.3
regular	67	18.0
Bueno	2	0.5
Excelente	0	0.0
Total	373	100.0

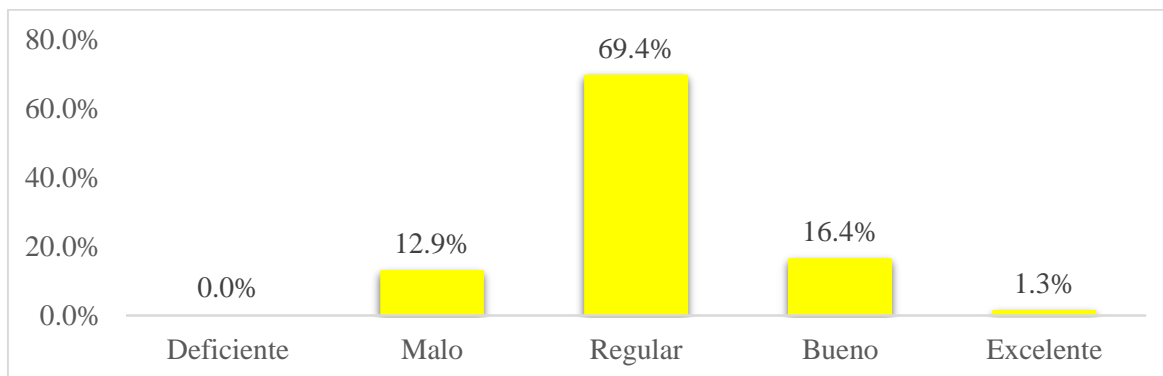
Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la tabla 17, se observa la percepción de los ciudadanos del efecto antes de la capacitación de los serenos en la seguridad ciudadana, del 100% de la población encuestada del Distrito de Putina, el 64.3% de los encuestados tiene una percepción malo sobre el servicio proporcionado por parte de los serenos en el tema seguridad, primeros auxilios y patrullaje, seguida del 18.0% tienen un nivel de percepción regular en los servicios prestados por parte de los serenos, además el 17.2% tienen un nivel de percepción deficiente, asimismo el 0.5% de los ciudadanos perciben el servicio brindado del personal de seguridad ciudadana de manera positiva (bueno) y finalmente ningún ciudadano percibe un servicio adecuado (excelente). con los resultados obtenidos podemos concluir que la mayoría de los ciudadanos tiene una percepción negativa en cuanto a los servicios prestados por los serenazgos del Distrito de Putina

4.1.5 Percepción de los pobladores sobre la seguridad ciudadana después de la capacitación a los serenos del Distrito de Putina.

Figura 15

Percepción de la población sobre seguridad después de la capacitación

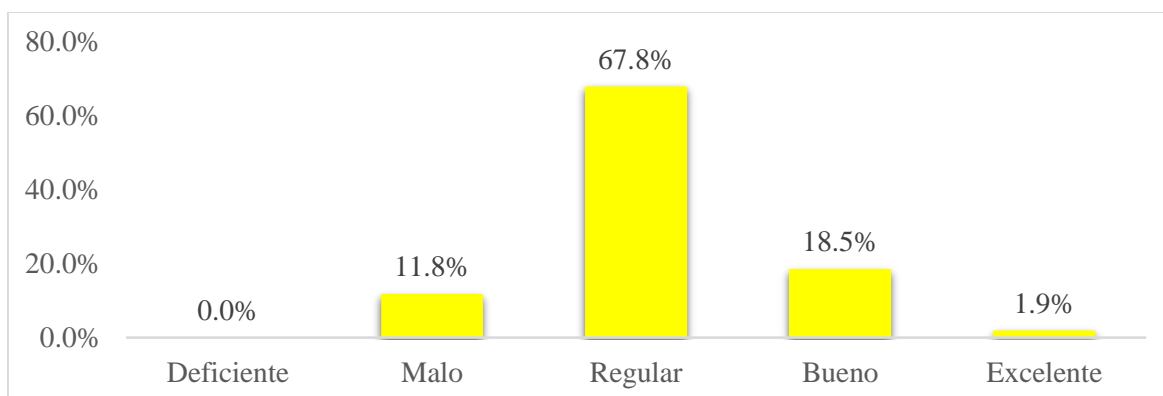


Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la figura 15, se observa 100% de la población encuestada del Distrito de Putina, el 69.4% de los encuestados tiene un nivel de percepción regular de los servicios prestados por parte del serenazgo en la dimensión seguridad después de la capacitación del personal de seguridad ciudadana, seguida del 16.4% tienen un nivel de percepción bueno, además el 12.9% tienen un nivel de percepción malo, asimismo el 1.3% tienen un nivel de percepción excelente y finalmente ningún ciudadano percibe un servicio deficiente después de la intervención al personal de seguridad ciudadana. con los resultados obtenidos podemos concluir que la mayoría de los ciudadanos tiene una percepción positiva en cuanto a los servicios prestados por los serenazgos

Figura 16

Percepción de la población sobre primeros auxilios después de la capacitación

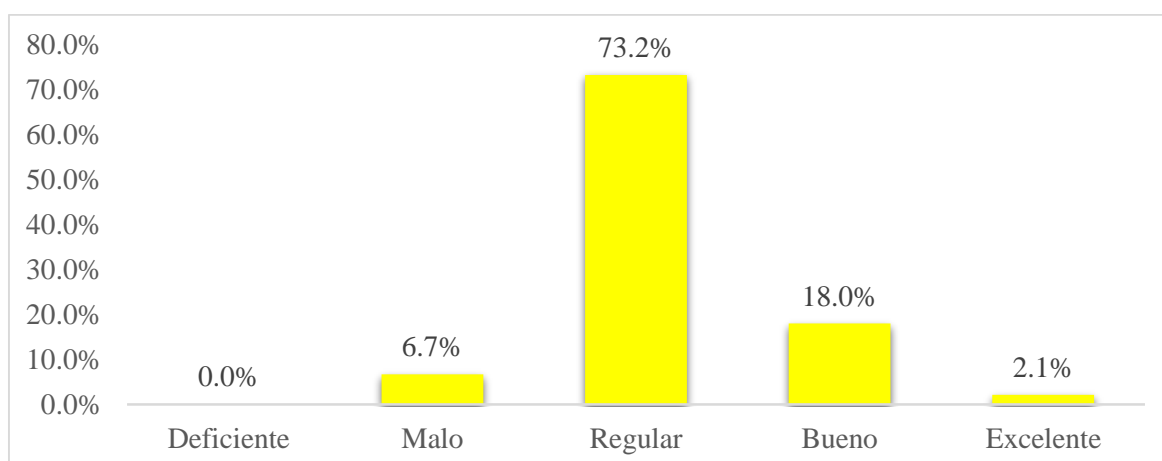


Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la figura 16, se observa 100% de la población encuestada del Distrito de Putina, el 67.8% de los encuestados tiene un nivel de percepción regular de los servicios prestados por parte del serenazgo en la dimensión primeros auxilios después de la capacitación del personal de seguridad ciudadana, seguida del 18.5% tienen un nivel de percepción bueno, además el 11.8% tienen un nivel de percepción bueno, asimismo el 1.9% tienen un nivel de percepción excelente y finalmente ningún ciudadano percibe un servicio deficiente después de la intervención al personal de seguridad ciudadana. con los resultados obtenidos podemos concluir que la mayoría de los ciudadanos tiene una percepción positiva en cuanto a los servicios prestados por los serenazgos

Figura 17

Percepción de la población sobre patrullaje después de la capacitación



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la figura 17, se observa 100% de la población encuestada del Distrito de Putina, el 67.8% de los encuestados tiene un nivel de percepción regular de los servicios prestados por parte del serenazgo en la dimensión primeros auxilios después de la capacitación del personal de seguridad ciudadana, seguida del 18.0% tienen un nivel de percepción bueno, además el 6.7% tienen un nivel de percepción malo, asimismo el 2.1% tienen un nivel de percepción excelente y finalmente ningún ciudadano percibe un servicio deficiente después de la intervención al personal de seguridad ciudadana. con los resultados obtenidos podemos concluir que la mayoría de los ciudadanos tiene una percepción positiva en cuanto a los servicios prestados por los serenazgos

Tabla 18

Percepción de los pobladores sobre la seguridad ciudadana después de la capacitación a los serenos del Distrito de Putina

	Después	
	Frecuencia total	Porcentaje
Deficiente	0	0.0
Malo	37	9.9
regular	286	76.7
Bueno	42	11.3
Excelente	8	2.1
Total	373	100.0

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la tabla 18, se observa que del 100% de los ciudadanos encuestados en el Distrito de Putina, después de la capacitación a los serenos, el 76.7% de los ciudadanos encuestados tienen una percepción regular en temas de seguridad, primeros auxilios y de patrullaje. Seguida de 11.3% de los ciudadanos tienen un nivel bueno por los servicios prestados por los serenos, además el 9.9% de los ciudadanos tienen un nivel de percepción malo, asimismo el 2.1% de los ciudadanos tienen un nivel de percepción excelente, finalmente ningún ciudadano evalúa un servicio inadecuado (deficiente) después de la capacitación a los serenos. Por lo tanto, el efecto después de la capacitación a los serenos ha influido de manera positiva en la percepción de la población. Con los resultados obtenidos podemos concluir que la mayoría de los ciudadanos tiene una percepción positiva en los servicios prestados por los serenos después de la capacitación al personal de seguridad ciudadana del Distrito de Putina

Tabla 19

Percepción de los ciudadanos en dimensión seguridad antes y después de la capacitación a los serenos.

	Antes		Después		Diferencia	
	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	127	34.0	0	0.0	-127	-34.0%
Malo	180	48.3	48	12.9	-132	-35.4%
Regular	60	16.1	259	69.4	199	53.4%
Bueno	6	1.6	61	16.4	55	14.7%
Excelente	0	0.0	5	1.3	5	1.3%
Total	373	100.0	373	100.0	0	0.0%

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la tabla 19, se observa que del 100% de los ciudadanos encuestados en Distrito de Putina, la percepción de los ciudadanos antes y después de la capacitación a los serenos en la dimensión seguridad, el 34.0% tiene un nivel de percepción deficiente antes y después de la intervención a los serenos no se observa ningún ciudadano con este nivel de percepción deficiente reduciendo en 34.0%, seguido del 48.3% tiene un nivel de percepción malo antes de la capacitación y después de la capacitación fue de 12.9% disminuyendo en 35.4%, además el 16.1% tiene un nivel de percepción regular antes y después de la capacitación fue de 69.4% incrementando el nivel en 53.4%, asimismo 1.6% de los ciudadanos tiene un nivel de percepción bueno antes y después de la capacitación incremento a 16.4% con una diferencia de 14.7% y finalmente no se observa ningún ciudadano con este nivel de percepción excelente antes y después de la capacitación aumento a 1.3% con un incremento del 1.3%, por lo tanto el efecto antes y después de la capacitación de los serenos ha tenido una influencia positivo en la percepción de los ciudadanos en el Distrito de Putina y la capacitación ha sido efectiva en mejorar la relación entre los serenos y los ciudadanos.

Tabla 20

Percepción de los ciudadanos en la dimensión primeros auxilios antes y después de la capacitación a los serenos.

	Antes		Después		Diferencia	
	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	74	19.8	0	0.0	-74	-19.8%
Malo	222	59.5	44	11.8	-178	-47.7%
Regular	70	18.8	253	67.8	183	49.1%
Bueno	7	1.9	69	18.5	62	16.6%
Excelente	0	0.0	7	1.9	7	1.9%
Total	373	100.0	373	100.0	0	0.0%

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

En la tabla 20, se observa que del 100% de los ciudadanos encuestados en Distrito de Putina, la percepción de los ciudadanos antes y después de la capacitación a los serenos en la dimensión primeros auxilios el 19.8% tiene un nivel de percepción deficiente antes y después no se observa ningún ciudadano en este nivel de percepción reduciendo en 19.8%, seguido del 59.5% tiene un nivel de percepción malo antes de la capacitación y después de la capacitación fue de 11.8% reduciendo en 47.7%, además el 18.8% tiene un nivel de percepción regular antes y después de la capacitación fue de 67.8% incrementando el nivel en 49.1%, asimismo 1.9% de los ciudadanos tiene un nivel de percepción bueno antes y después de la capacitación fue de 18.5% incrementando en 16.6% y finalmente antes de la capacitación no se observa ningún ciudadano con este nivel de percepción excelente y después de la capacitación aumento a 1.9% con un incremento del 1.9%, por lo tanto el efecto antes y después de la capacitación de los serenos ha tenido una influencia positivo en la percepción de los ciudadanos.

Tabla 21

Percepción de los ciudadanos en la dimensión patrullaje antes y después de la capacitación a los serenos.

	Antes		Después		Diferencia	
	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	45	12.1	0	0.0	-45	-12.1%
Malo	236	63.3	25	6.7	-211	-56.6%
Regular	87	23.3	273	73.2	186	49.9%
Bueno	5	1.3	67	18.0	62	16.6%
Excelente	0	0.0	8	2.1	8	2.1%
Total	373	100.0	373	100.0	0	0.0%

Nota. Elaborado en base a los datos obtenidos en la encuesta.

la tabla 21, se observa que del 100% de los ciudadanos encuestados en el Distrito de Putina, la percepción de los ciudadanos antes y después de la capacitación a los serenos en la dimensión patrullaje el 12.1% tiene un nivel de percepción deficiente antes y después no se observa ningún ciudadano con este nivel de percepción deficiente reduciendo en 12.1%, seguido del 63.3% Tiene un nivel de percepción malo antes de la capacitación y después de la capacitación fue de 6.7% reduciendo en 56.6%, además el 23.3% tiene un nivel de percepción regular antes y después de la capacitación es de 73.2% incrementando el nivel en 49.9%, asimismo 1.3% de los ciudadanos tiene un nivel de percepción bueno antes y después de la capacitación fue de 18.% con un incremento del 16.6% y finalmente no se observa ningún ciudadano con este nivel de percepción excelente antes y después de la capacitación aumento a 2.1% con un incremento del 2.1%, por lo tanto el efecto antes y después de la capacitación de los serenos ha tenido un impacto positivo en la percepción de los ciudadanos además la capacitación ha influido en mejorar la relación entre los serenos y los ciudadanos en el Distrito de Putina.

4.1.6 Efecto de la capacitación a los serenos y su influencia en la seguridad ciudadana del Distrito de Putina.

Tabla 22

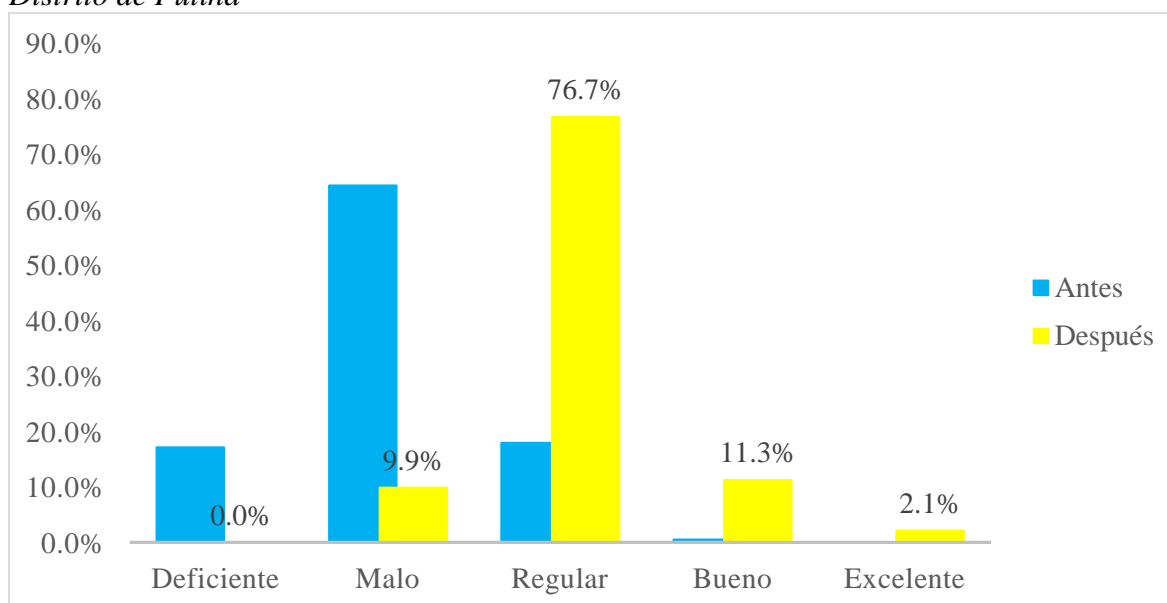
El efecto de la capacitación a los serenos y su influencia en la seguridad ciudadana del Distrito de Putina

	Antes		Después		Diferencia	
	fi	%	fi	%	fi	%
Deficiente	64	17.2	0	0.0	-64	-17.2%
Malo	240	64.3	37	9.9	-203	-54.4%
Regular	67	18.0	286	76.7	219	58.7%
Bueno	2	0.5	42	11.3	40	10.7%
Excelente	0	0.0	8	2.1	8	2.1%
Total	373	100.0	373	100.0	0	0.0%

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Figura 18

El efecto de la capacitación a los serenos y su influencia en la seguridad ciudadana del Distrito de Putina



Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

la tabla 22 y figura 18, se observa que del 100% de los ciudadanos encuestados en Distrito de Putina la percepción de los ciudadanos del efecto antes y después de la capacitación a

los serenos y su influencia en la seguridad ciudadana, el 17.2% tiene un nivel de percepción deficiente antes de la capacitación y después de la intervención a los serenos no se observa ningún con este nivel, disminuyendo en 17.02%, seguido del 64.3% Tiene un nivel de percepción considerado malo en las dimensiones evaluadas antes de la capacitación y después de la capacitación es de 9.9% disminuyendo en 54.4%, seguido del 18.0% tiene un nivel de percepción regular antes de la capacitación y después de la capacitación obtuvo 76.7% con un incremento del 58.7%, además el 18.0% tiene un nivel de percepción regular antes de la capacitación y después de la intervención de los serenos tuvo 76.7% incrementando en 58.7%, asimismo 0.5% de los ciudadanos tiene un nivel de conocimiento bueno antes de la capacitación y después de la capacitación fue de 11.3% con un incremento de 10.7% y finalmente no se observa ningún ciudadano con este nivel de percepción excelente antes de la capacitación y después de la capacitación aumento a 2.1% incrementando en 2.1%. según los análisis de los resultados obtenidos de un antes y después de la capacitación de los serenos sobre seguridad ciudadana ha tenido una influencia positiva en la percepción de la población en el Distrito de Putina.

4.1.7 Contratación de hipótesis

Tabla 23

Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	GL	Sig.	Estadístico	GL	Sig.
Diferencia	.125	40	.116	.978	40	.611

Nota. Elaborado en base a los cuestionarios.

Se puede visualizar en la tabla 23 “la prueba de normalidad” de acuerdo a “Shapiro-Wilk”. En donde nos indica que $P \text{ valor} = 0.611 > \alpha = 0.05$ se acepta la hipótesis nula, lo cual quiere decir que las distribuciones de los datos son normales. de tal forma usaremos el uso de pruebas de hipótesis paramétricas. Por lo tanto, utilizaremos el estadístico prueba t para muestras relacionadas.

Tabla 24*Prueba de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	GL	Sig.	Estadístico	GL	Sig.
Diferencia	.120	372	.116	.978	372	.529

Nota. Elaborado en base a los cuestionarios.

Se puede visualizar en la tabla 24 “la prueba de normalidad” de acuerdo a “Kolmogorov-Smirnov^a”. En donde nos indica que P valor = 0.529 > alfa = 0.05 se acepta la hipótesis nula, lo cual quiere decir que las distribuciones de los datos son normales. de tal forma usaremos el uso de pruebas de hipótesis paramétricas. Por lo tanto, utilizaremos el estadístico prueba t para muestras relacionadas.

Prueba para Hipótesis general: la capacitación a los serenos tiene un efecto positivo e influye en la seguridad ciudadana del Distrito de Putina, 2021.

H₀: la capacitación a los serenos no tiene un efecto positivo y no influye en la seguridad ciudadana del Distrito de Putina

H_a: la capacitación a los serenos tiene un efecto positivo e influye en la seguridad ciudadana del Distrito de Putina.

Tabla 25*Prueba de muestras emparejadas sobre capacitación*

	Media	Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	GL	Sig. (bilateral)
				Inferior	Superior			
Par 1 Antes – después	-30.250	12,025	1.901	-34.096	-26.404	-15.910	39	.000

Nota. Elaborado en base a los cuestionarios.

Se puede visualizar en la tabla 25 los resultados de análisis de “prueba de muestra emparejadas” encontramos el efecto de un estudio comparativo donde P valor es = 0.000, por lo tanto, es menor al valor nominal $\alpha = 0.05$ por ello se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), quiere decir que la capacitación a aumentado en 30.25 Puntos para mejorar la seguridad, por lo tanto, tuvo un efecto positivo en la seguridad ciudadana del Distrito de Putina.

Tabla 26

Prueba estadísticos de la capacitación

	Antes	Después	Diferencia
Media	60.90	91.15	30.25 = 49.67%

Nota. Elaborado en base a los cuestionarios.

Se puede visualizar en la tabla 26 al analizar los resultados de la prueba estadística de la capacitación observamos el efecto de un estudio comparativo. En este estudio, comparamos el promedio general de la capacitación antes de la intervención es de 60.90 con lo obtenido después de la intervención fue de 91.15. El análisis de los resultados obtenidos nos revela un incremento significativo del 49.67 % lo cual confirma la efectividad de la intervención y garantiza la aplicabilidad del sistema de capacitación.

En términos claros, los resultados sugieren que la capacitación ha tenido un efecto positivo e influye en la mejora de la seguridad ciudadana en el Distrito de Putina. Esta conclusión se basa en la evidencia proporcionada por la significativa disminución del valor P, lo que implica que la probabilidad de obtener resultados similares bajo la suposición de que no existe un efecto real es extremadamente baja. Por lo tanto, podemos inferir con confianza que la capacitación ha influido de manera positiva en la seguridad ciudadana en el Distrito de Putina.

Hipótesis específico 1: El nivel de conocimiento sobre seguridad ciudadana por parte de los serenos antes de la capacitación en la municipalidad del Distrito de Putina - regular

Tabla 27

Prueba para una muestra antes de capacitación

Valor de prueba = 78						
	t	GL	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Pre test	-11.365	39	.000	-17.100	-20.14	-14.06

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Se puede visualizar en la tabla 27, los resultados de análisis de “prueba para una muestra” encontramos el efecto del tipo estudio longitudinal donde P valor es = 0.000, por lo tanto, es menor al valor nominal $\alpha = 0.05$ por ello se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), lo cual quiere decir el efecto pre test de la capacitación a los serenos en la seguridad ciudadana del Distrito de Putina - es regular.

Hipótesis específico 2: El nivel de conocimiento sobre seguridad ciudadana por parte de los serenos después de la capacitación en la municipalidad del Distrito de Putina - buena

Tabla 28

Pruebas para una muestra después de capacitación

Valor de prueba = 97						
	t	GL	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Post test	-4.761	39	.000	-5.850	-8.34	-3.36

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Se puede visualizar en la tabla 28, los resultados de análisis de “prueba para una muestra” encontramos el efecto del tipo estudio longitudinal donde P valor es = 0.000, por lo tanto, es

menor al valor nominal $\alpha = 0.05$ por ello se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), lo cual quiere decir el efecto después de la capacitación a los serenos en la seguridad ciudadana del Distrito de Putina - es buena.

Hipótesis específico 3: La Percepción de los pobladores sobre la seguridad ciudadana antes de la capacitación a los serenos en el Distrito de Putina - malo

Tabla 29

Prueba para una muestra de la percepción de los ciudadanos antes de la capacitación

Valor de prueba = 39						
	t	GL	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Antes	-19.170	372	.000	-6.335	-6.98	-5.69

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Se puede visualizar en la tabla 29, los resultados de análisis de “prueba para una muestra” encontramos el efecto del tipo estudio comparativo donde P valor es = 0.000, por lo tanto, es menor al valor nominal $\alpha = 0.05$ por ello se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), lo cual quiere decir la percepción de los ciudadanos del efecto antes de la capacitación a los serenos en la seguridad ciudadana del Distrito de Putina - es malo.

Hipótesis específico 4: La Percepción de los pobladores sobre la seguridad ciudadana después de la capacitación a los serenos en el Distrito de Putina – regular

Tabla 30

Prueba para una muestra de la percepción de los ciudadanos después de la capacitación

Valor de prueba = 51						
	t	GL	Sig. (bilateral)	Diferencia de medias	95% de intervalo de confianza de la diferencia	
					Inferior	Superior
Después	-18.721	372	.000	-5.129	-5.67	-4.59

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Se puede visualizar en la tabla 30, los resultados de análisis de “prueba para una muestra” encontramos el efecto del tipo estudio longitudinal donde P valor es = 0.000, por lo tanto, es menor al valor nominal $\alpha = 0.05$ por ello se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), lo cual quiere decir la percepción de los ciudadanos del efecto después de la capacitación a los serenos en la seguridad ciudadana del Distrito de Putina - es regular.

Tabla 31

Prueba de muestras emparejadas sobre seguridad ciudadana (población)

		Diferencias emparejadas							Sig. (bilate ral)
		Desv. Desviación	Desv. Error promedio	95% de intervalo de confianza de la diferencia		t	GL		
				Inferior	Superior				
Par	Antes - 1 después	Media	Desviación	Error promedio	Inferior	Superior	t	GL	
		-13.206	7.842	.406	-14.005	-12.408	-32.523	372	.000

Nota. Elaborado en base a datos obtenidos en la encuesta.

Se puede visualizar en la tabla 31, los resultados de análisis de “prueba de muestra emparejadas” encontramos el efecto de un estudio longitudinal donde P valor es = 0.000, por lo tanto, es menor al valor de significancia $\alpha = 0.05$ por ello se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a) lo cual quiere decir la percepción de la población tiene una calificación mayor en 13.206 puntos respecto al inicio, por lo tanto la capacitación de los serenos tuvo un efecto positivo en la percepción de los ciudadanos en el Distrito de Putina.

Tabla 32

Prueba estadísticos de la percepción del ciudadano

	Antes	Después	Diferencia
Media	32.66	45.87	13.21 = 40.45%

Nota. Elaborado en base a los cuestionarios.

Se puede visualizar en la tabla 32 al analizar los resultados de la prueba estadística de la percepción del ciudadano, observamos el efecto de un estudio comparativo. En este estudio,

comparamos el promedio general de la capacitación antes de la intervención es de 32.66 con lo obtenido después de la intervención fue de 45.87, el análisis de los resultados obtenidos nos revela un incremento significativo del 40.45 % lo cual confirma la influencia de la intervención y garantiza la aplicabilidad del sistema de capacitación.

En términos más claros, los resultados sugieren que la capacitación ha tenido una influencia positiva en la mejora de la seguridad ciudadana en el Distrito de Putina.

4.2 DISCUSIÓN

los resultados que se ha obtenido en la investigación y los que se tiene en referencia a los distintos estudios de autores que fueron citados en los antecedentes y otorgando el sustento teórico referencial en la fundamentación científica, para lo cual se buscó responder al problema planteado sobre la seguridad ciudadana de acuerdo a la capacitación de los serenazgos del Distrito de Putina, mediante el interrogante ¿cuál es la efecto de la capacitación a los serenos y su influencia en la seguridad ciudadana del Distrito de Putina?, para lo cual se planteó como el objetivo determinar el efecto de la capacitación a los serenos y su influencia en la seguridad ciudadana del Distrito de Putina y la hipótesis, la capacitación a los serenos tiene un efecto positivo e influye en la seguridad ciudadana del Distrito de Putina, 2021. En nuestros resultados se determinó antes de la capacitación a los serenos se evaluó que el 60.90%, tiene un nivel de conocimiento bueno en las dimensiones evaluadas y después de la capacitación tuvo 91.15% con un incremento del 49.67%, así mismo alfa es 0.05 ($\alpha = 0.05$) y con un nivel de significancia con P valor igual a 0.000 ($P=0.000$); por lo tanto hay una relación significativa, siendo positivo y moderada ($P<0.05$); por lo que la capacitación a los serenos en la seguridad ciudadana, tiene un efecto positivo en el incremento de los niveles de conocimiento en dimensiones primeros auxilios y patrullaje. con respecto a los antecedentes internacionales y nacionales se hizo una contrastación con los resultados obtenidos coinciden con los autores de Gallegos Ruiz et al. (2023) estudio titulado “Sistema de capacitación para la fundamentación del uso legal, adecuado y proporcional de la fuerza Policial en Santo Domingo de los Tsáchila”, obtuvo como resultado un puntaje de 4.86 en el antes y 8,.78 en el después, esto representa que la Policía Nacional se encontrará mayormente capacitada para atender situaciones de riesgo usando de forma adecuada, legal y proporcional la fuerza, que la ponderación más alta representa a la escala alto con 54%, seguido de medio con el 40%. comparando los promedios generales de determina un incremento del 80.65% lo que garantiza la aplicabilidad del sistema de capacitación. Asimismo, los autores Sukma et al., (2020) en su artículo de investigación titulado “capacitación de auto eficiencia para reducir el estrés laboral en un miembro de la Policía Regional de Ditsabhara de yogyakarta”, obtuvo como resultados de la U-Mann Whitney que hubo una diferencia en los puntajes de estrés laboral entre el grupo experimental y el grupo con post test $Z= - 3.977$ con $p= 0.000(P < 0.001)$ lo que significa que hubo una diferencia significativa en el trabajo. Nivel de estrés entre el grupo experimental y el grupo de control, donde el estrés laboral promedio del grupo experimental

fue menor ($x = 49.09$) que el promedio del grupo control ($X = 112.55$), de igual forma el estudio pose resultado similar y con la diferencia del personal capacitado que fue menor en el estudio de personal de serenazgo del Distrito de Putina. La variación es de acuerdo al tamaño de la muestra que en el personal policial fue de mayor cantidad y en el personal serenazgo era menor cantidad. Por otro Guanilo (2018), en su estudio titulado “Capacitación de los serenos del Distrito de Lince y su influencia en favor de la seguridad ciudadana 2016”, concluye que la capacitación dada al personal de serenos de Lince, es limitada, esporádica, no especializada, no está acorde con los requerimientos que demanda la ciudadanía, según Ayulo (2018) en su estudio titulado “Capacitación del personal de Serenazgo Miraflores, Magdalena del Mar y Pueblo Libre para seguridad ciudadana”, concuerda con las conclusiones de Guanilo (2018), en donde concluye que los procesos de capacitación organizados por las municipalidades han redundado en mayor índice en la adquisición de competencias cognoscitivas sobre la seguridad ciudadana y en competencias actitudinales relacionadas a la predisposición sobre el respeto al ciudadano; y al incremento de su productividad laboral, estos resultados nos demuestran que el personal que labora en el área de seguridad ciudadana están trabajado más de 3 a 5 años y son en mayor cantidad de serenos. Además, solo se capacitó una menor cantidad de serenos por ende hubo una menor influencia, mientras tanto en el Distrito de Putina la participación fue el total de la personal seguridad ciudadana. La menor influencia de la capacitación en los serenos de Lima se debe debido a mayor densidad de la población y una extensión territorial amplia.

En la investigación realizada sobre capacitación de serenos del Distrito de Lince, teniendo en cuenta sobre la variable de capacitación y la planeación muestra que el 94.55% de los serenos expresan que existe una alta planificación, así también en la organización el 65.45% de los serenos expresan que existe una mediana organización y en la ejecución el 74.55% de los serenos expresan que en un nivel alto participaron en la ejecución de la capacitación (Guanilo, 2018) en su estudio titulado “Capacitación de los serenos del Distrito de Lince y su influencia en favor de la seguridad ciudadana 2016”. Por lo que estos datos son similares a nuestros resultados obtenidos en la dimensión planeación puesto que el 45.0% de los serenos tienen un nivel de conocimiento malo antes de la capacitación y después de la capacitación los serenos tienen un nivel de conocimiento bueno sobre planeación, con un incremento al 52.5%. Por otro lado, el 50.0% de los serenos tiene un nivel de conocimiento regular en la organización antes de la capacitación y después de la capacitación los serenos tienen un nivel de conocimiento bueno sobre la organización, con un incremento al 57.5%.

Así también el 55.0% de los serenos tiene un nivel de conocimiento regular en la dimensión ejecución antes de la capacitación y después de la capacitación los serenos tienen un nivel de conocimiento bueno sobre la ejecución, con un incremento al 45.0%.

En cuanto al objetivo específico 1 se Evalúa el nivel de conocimiento sobre seguridad ciudadana por parte de los serenos antes de la capacitación del Distrito de Putina. el 52.5% de los serenos demostraron un nivel de conocimiento calificado como regular este resultado revela que 21 serenos tenían un nivel de conocimiento moderada en temas como planeamiento, organización, ejecución, primeros auxilios y patrullaje; esto se pudo constatar que los miembros de serenazgo no tienen las condiciones físicas ni preparatorias adecuadas para poder cumplir su labor de seguridad ciudadana. Por lo tanto, hay una relación significativa, siendo positivo y moderada. Por lo que estos resultados son consistentes con el estudio realizado sobre capacitación y desempeño laboral en los trabajadores de serenazgo de la municipalidad distrital de Paucarpata, mediante la ejecución del programa “Excelencia”, el nivel de desempeño laboral de los trabajadores del servicio de serenazgo antes de la aplicación del programa tiene un nivel regular, lo que se infiere que los trabajadores del serenazgo no utilizaban todo su potencial durante el desarrollo de sus actividades (Gonzales, & M., Cereceda, 2020), en su estudio titulado “Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de serenazgo”.

En cuanto al objetivo específico 2 se evalúa el nivel de conocimiento sobre seguridad ciudadana por parte de los serenos después de la capacitación del Distrito de Putina. el 70.0% de los serenos demostraron un nivel de conocimiento calificado como bueno, por lo tanto, se considera que la capacitación ha tenido un efecto positivo, este resultado indica que 28 serenos cuentan con un conocimiento bueno en temas de planeamiento, organización y ejecución de la capacitación, primeros auxilios y patrullajes. este resultado revela que 21 serenos tenían un nivel de conocimiento moderada en temas como planeamiento, organización, ejecución, primeros auxilios y patrullaje; estos resultados indican que alfa es 0.05 ($\alpha = 0.05$) y con un nivel de significancia con P valor igual a 0.000 ($P = 0.000$); por lo tanto hay una relación significativa, siendo positivo y moderada ($P < 0.05$); por lo que la capacitación a los serenos en la seguridad ciudadana, tiene un efecto positivo, donde demuestra un avance significativo en la mejora de la seguridad ciudadana en el Distrito de Putina. Por lo tanto estos resultados obtenidos coinciden con el autor Tlonaen (2022) en su artículo de investigación “El efecto del reclutamiento y la capacitación en Desempeño: un

estudio de caso de Indonesia Personal de la Policía Nacional en Estados Unidos Misión de las Naciones Unidas en Sudán”, estudia el efecto de reclutamiento y la capacitación en desempeño, un estudio de caso en indonesia, donde se obtuvo un resultado semejante a nuestra investigación, el valor estadístico t sobre el efecto del entrenamiento sobre la motivación es $8.699 > 1.64$, esto significa que el valor del estadístico t si cumple con los criterios específicos y también se visualiza que el entrenamiento en la motivación, es decir que P valor es $0.000 < 0.1$ lo que indica que a formación tiene un efecto positivo significativo sobre la motivación, estos resultados obtenidos son similares a muestra investigación ya que el nivel de conocimiento después de la intervención educativa sobre primeros auxilios fue de nivel alto en todas las dimensiones en el personal de serenazgo de la municipalidad distrital de Huara (Grados, 2018). Así mismo, otros resultados de un estudio proporcionan soporte concluyente en el que se evidenció un efecto positivo del plan de capacitación en salud y seguridad ocupacional de los trabajadores de una entidad pública dado que se mostró un incremento del nivel de conocimientos, actitudes y prácticas en el aprendizaje de hábitos y actitudes en el cuidado de la salud en el que el nivel de conocimientos aumento a 83%, con un nivel de significancia de 0.05 y p valor igual a 0.000 ($p= 0.000$); por tanto, hay una relación significativa, siendo positivo y moderada segun (Cueva, 2022) en su tesis titulado “Efecto de un plan de capacitación en salud y seguridad ocupacional sobre el nivel de conocimientos, actitudes y prácticas en trabajadores de una entidad pública –2022”, Grados (2018) en su estudio el objetivo fue determinar la efectividad de una intervención educativa en el conocimiento de primeros auxilios del personal de serenazgo de la municipalidad provincial de Huaura, durante el año 2018”, en donde concluye que la formación en TIC mejora los conocimientos y las actitudes, los cuales tienen efectos beneficiosos sobre el estigma. Aunque es un resultado importante en sí mismo, un menor estigma no tiene un efecto sobre las habilidades para reducir la tensión y las decisiones de derivación, aunque la autoeficacia claramente sí lo tiene.

En cuanto al objetivo específico 3 se Identificó la Percepción de los pobladores sobre la seguridad ciudadana después de la capacitación a los serenos del Distrito de Putina, sobre el servicio proporcionado por parte de los serenos en el tema seguridad, primeros auxilios y patrullaje. El 64.3% de los encuestados tiene una percepción negativa sobre el servicio proporcionado por parte de los serenos en el tema seguridad, primeros auxilios y patrullaje, seguida del 18.0%, tienen un nivel de percepción regular en los servicios prestados por parte de los serenos. los resultados de análisis de “prueba para una muestra” encontramos

el efecto del tipo estudio comparativo donde P valor es = 0.000, por lo tanto, es menor al valor nominal $\alpha = 0.05$ por ello se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a), lo cual quiere decir la percepción de los ciudadanos antes de la capacitación a los serenos es malo, Por lo que tomados estos resultados concuerdan con el estudio realizado por Francia (2023) en su estudio titulado Percepción de la seguridad ciudadana y satisfacción de los usuarios del Distrito de Comas, Lima – 2022, en sus resultados muestra una correlación positiva baja respecto a la satisfacción de los usuarios en el Distrito de Comas frente al servicio de ronda con el serenazgo municipal y coordinación con el personal policial para mitigar la inseguridad ciudadana. Así mismo otro estudio es consistente con nuestros resultados, en el que el servicio de serenos en la percepción de seguridad ciudadana en el Distrito de Laredo no guarda relación porque su significancia es de 0.894 que es mayor a 0.05, infiriendo que el servicio de serenos no influye significativamente en la percepción de la seguridad ciudadana en el Distrito de Laredo, por lo que el servicio que brinda los serenos es deficiente y no presenta una adecuada seguridad ciudadana (Henostroza, 2022), en su estudio titulado “Servicio policial y serenazgo y su influencia en la percepción de seguridad ciudadana en el Distrito de Laredo, 2022”.

En cuanto al objetivo específico 4 es Identificar la Percepción de los pobladores sobre la seguridad ciudadana después de la capacitación a los serenos del Distrito de Putina. Después de la capacitación a los serenos, el 76.7% de los pobladores encuestados tienen una percepción regular en temas de seguridad, primeros auxilios y de patrullaje. Seguida de 11.3% de los ciudadanos tienen un nivel bueno por los servicios prestados por los serenos, además el 9.9% de los pobladores tienen un nivel de percepción malo, asimismo el 2.1% de los pobladores tienen un nivel de percepción excelente, finalmente ningún poblador evalúa un servicio inadecuado (deficiente) después de la capacitación a los serenos. los análisis de “prueba para una muestra” encontramos el efecto del tipo de estudio comparativo donde P valor es = 0.000, De esta manera, al ser inferior al valor nominal $\alpha = 0.05$, se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_a). Esto implica que la percepción de los ciudadanos respecto al efecto después a la capacitación de los serenos en la seguridad ciudadana del Distrito de Putina es regular. según Guanilo (2018) en su estudio titulado “Capacitación de los serenos del Distrito de Lince y su influencia en favor de la seguridad ciudadana 2016”, concluye que La capacitación dada al personal de serenos de Lince, es limitada, esporádica, no especializada, no está acorde con los requerimientos que demanda la ciudadanía, no

permitiendo una influencia favorable en la seguridad ciudadana del Distrito, que denota gran índice de percepción de inseguridad ciudadana y hechos delictivos, no existiendo buena aceptación del servicio de serenazgo ni la Policía Nacional en Lince. Contrastando con nuestros resultados obtenidos es opuesto, porque en el Distrito de Putina si ha influido la capacitación en la percepción de la población, mientras que en el Distrito de lince no ha influido la capacitación en la percepción de la población por lo que suponemos por la extensión de mayor cantidad de la población y la extensión del territorio.

CONCLUSIONES

Primera: Se concluye que la capacitación realizada al personal de seguridad ciudadana en el Distrito de Putina ha generado un impacto positivo notable antes de la capacitación, el 52.5% de los serenos antes de la capacitación tienen un nivel de conocimiento regular y el 70.0% de los serenos después de la capacitación tuvieron un nivel de conocimiento bueno. Es importante destacar que el valor $P = 0.000$, lo que resulta menor que el valor de significancia $\alpha = 0.05$. lo cual quiere decir que la capacitación a los serenos tiene un efecto positivo en la seguridad ciudadana del distrito, con un incremento de 49.67% en la seguridad. Estos resultados indican una mejora significativa y evidencian una influencia positiva directa como resultado de la capacitación brindada.

Se concluye que la percepción de los ciudadanos sobre la capacitación dada al personal de seguridad ciudadana del Distrito de Putina, tuvo una influencia positiva según los datos obtenidos el 64.3% Tiene un nivel de percepción considerado malo antes de la capacitación a los serenos y después de la capacitación a los serenos la percepción de la población es de 76.7% con una diferencia de 58.7%. Donde P valor es = 0.000, es menor al valor nominal $\alpha = 0.05$, lo cual quiere decir que la percepción de la población sobre los servicios prestados por el personal de seguridad ciudadana el impacto es de 49.67% en el Distrito de Putina.

Segunda: Se identificó el nivel de conocimiento sobre seguridad ciudadana por parte de los serenos antes de la capacitación, el 52.5% de los serenos tienen un nivel de conocimiento regular en las dimensiones como primeros auxilios y patrullaje. Donde P valor es = 0.000, es menor al valor nominal $\alpha = 0.05$. Estos resultados muestran que la mayoría de los serenos aún presentan deficiencias en su nivel de conocimiento.

Tercera: Se identificó el nivel de conocimiento sobre seguridad ciudadana por parte de los serenos después de la capacitación el 70.0% de los serenos tienen un nivel de conocimiento bueno en las dimensiones evaluadas. Donde P valor es = 0.000, es menor al valor nominal $\alpha = 0.05$, lo cual demuestra que la mayoría de los serenos mejoró sus habilidades y destrezas con la capacitación en el Distrito de Putina.

Cuarta: Se identificó la Percepción de los pobladores sobre la seguridad ciudadana antes de la capacitación a los serenos, el 64.3% de la población encuestada percibe que el servicio realizado por los serenos es malo en las dimensiones de seguridad, primeros auxilios y

patrullaje. Donde P valor es = 0.000, es menor al valor nominal $\alpha = 0.05$, esto debido a que el personal de serenazgo inicialmente no recibieron una adecuada capacitación.

Quinta: Se concluye que la percepción de los pobladores sobre la seguridad ciudadana antes de la capacitación a los serenos, el 76.7% de la población encuestada percibe que el servicio realizado por los serenos es regular en las dimensiones de seguridad, primeros auxilios y patrullaje. Donde P valor es = 0.000, es menor al valor nominal $\alpha = 0.05$ lo cual quiere decir el efecto después de la capacitación ha influido de manera positiva frente a los servicios brindados hacia la población por el personal de serenazgo, además la capacitación ha sido efectiva en mejorar la relación entre los serenos y los ciudadanos en el Distrito de Putina.

RECOMENDACIONES

Primero: Se recomienda a los funcionarios públicos, al encargado del área seguridad ciudadana y al responsable de CODISEC del Distrito de Putina, Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina a seguir fomentando más capacitaciones al personal de seguridad ciudadana en distintos temas como estrés, violencia familiar, control de magnitudes, las normativas de seguridad ciudadana, etc. Para reforzar sus conocimientos, habilidades y mejorar en su rendimiento en el trabajo. Por lo que, se asigne más presupuesto a la unidad de seguridad ciudadana. La municipalidad deberá formular un IOARR para el equipamiento de camionetas, motocicletas, Epps, cámaras de video vigilancia, bicicletas, etc.

Segunda: Se recomienda al responsable de la unidad seguridad ciudadana y al responsable de CODISEC del Distrito de Putina, pueda salir a capacitarse y/o pasantías así intercambiar, conocimientos y experiencias para la implementación en el municipio, de esta manera asegurar un Distrito seguro libre de violencias.

Tercera: Se recomienda a los funcionarios del área seguridad ciudadana y al responsable de CODISEC del Distrito de Putina, que deben establecer una comunicación eficiente con el centro de salud de Putina para garantizar una respuesta rápida y coordinada en caso de emergencia, para la implementación de botiquines con los insumos para brindar los primeros auxilios a la población, así mismo la implementación de equipo de protección personal (EPP) para un mejor servicio de patrullaje a la población de Putina.

Cuarta: Se recomienda a la población en general del Distrito de Putina, a ser partícipes en las diferentes encuestas que se realicen por diferentes instituciones, para que de alguna manera hacer conocer nuestro punto de vista, nuestras necesidades en nuestros barrios comunidades, centros poblados, etc.

Quinta: Se recomienda a la población del Distrito de Putina, estar pendiente de los servicios que brinda la municipalidad, específicamente la unidad de seguridad ciudadana, cualquier tipo de incidente y posteriormente comunicar a los serenos para que puedan acudir de manera inmediata y así prevenir la inseguridad ciudadana.

REFERENCIAS

- Arias, J., Villasís, M. Á., & Miranda, M. G. (2016). *El protocolo de investigación III : la población de estudio The research protocol III . Study. 63*, 201-206.
<http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=486755023011>
- Ayulo, J. G. (2018). *Capacitación del personal de serenazgo Miraflores, Magdalena del Mar y Pueblo Libre para seguridad ciudadana*.
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/5547>
- Campbell, D., & Stanley, J. (2011). *Diseños experimentales y cuasiexperimentales en la investigación socia*. <https://www.marcialpons.es/libros/disenos-experimentales-y-cuasiexperimentales-en-la-investigacion-social/9789505182329/>
- Candia, I., & Miranda, R. (2021). *Capacitación al personal policial de comisarías, en implementación de programas preventivos, mediante el aplicativo policía 24/7*.
<https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/24444>
- Carrasco, D. (2005). *Metodología de investigación científica*.
<http://www.librosperuanos.com/libros/detalle/6888/Metodologia-de-investigacion-cientifica>
- Chiavenato, Idalberto. (2019). *Administración de recursos humanos*.
<https://acortar.link/cEZOOrB>
- Chiavenato, Idalberto; (2011). *Administración de recursos humanos*.
<https://cucjonline.com/biblioteca/files/original/aec4d0f8da9f45c14d9687966f292cd2.pdf>
- Compton, M. T., Krishan, S., Broussard, B., Bakeman, R., Fleischmann, M. H., Hankerson-Dyson, D., Husbands, L., Stewart, T., D’Orio, B., & Watson, A. C. (2022). *Modeling the effects of Crisis Intervention Team (CIT) training for police officers: How knowledge, attitudes, and self-efficacy drive de-escalation skills and referral decisions*. 83, 101814. <https://doi.org/10.1016/j.ijlp.2022.101814>
- Contitución Política del Perú (p. 206). (1993).
<https://www.gob.pe/institucion/presidencia/informes-publicaciones/196158-constitucion-politica-del-peru>
- Cueva, C. B. (2022). *Efecto de un plan de capacitación en salud y seguridad ocupacional sobre el nivel de conocimientos , actitudes y prácticas en trabajadores de una entidad pública – 2022 Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión en Salud Presentad*. 0-54.

- https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/7545/T061_45028534_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Dessler, G. (2015). *Administración de recursos humanos 14ed.*
https://www.ingebook.com/ib/NPcd/IB_BooksVis?cod_primaria=1000187&codigo_libro=6059
- Estrada-Esponda, R., Unás-Gómez, J., & Flórez-Rincón, O. (2019). Prácticas de seguridad de información del Nivel Ejecutivo de la Policía Nacional de Colombia: Escuela de Policía Simón Bolívar (Tuluá, Colombia). *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 12(1), 121-131. <https://doi.org/10.22335/rlct.v12i1.1050>
- Estrada, A., Gutiérrez, L., & Hernández, I. (2017). *Manual básico de primeros auxilios.*
https://www.cucs.udg.mx/sites/default/files/adjuntos/manual_primeros_auxilios_2017.pdf
- Francia, M. (2023). *Percepción de la seguridad ciudadana y satisfacción de los usuarios del distrito de Comas, Lima – 2022.*
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/111255/Francia_MM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Gallegos-Ruiz, G. J., Balseca-Obando, A. D., Guanuche-Gualan, M. C., Chela-Coyago, O. F., & Lema-Contreras, D. X. (2023). *Sistema de capacitación para la fundamentación del uso legal, adecuado y proporcional de la fuerza Policial en Santo Domingo de los Tsáchilas.* 4(1), 709-732. <https://doi.org/10.55813/gaea/ccri/v4/n1/139>
- Garces, F., Alomia, A. P., Vente, M. A., Arciniegas, J. A., & Sierra, F. Y. (2021). *Influencia de la capacitación como estrategia para la Gestión del recursos Humanos en Policías patrulleros del área de prevención y educación ciudadana en Buenaventura.* 3(1), 1689-1699.
<http://journal.unilak.ac.id/index.php/JIEB/article/view/3845%0Ahttp://dspace.uc.ac.id/handle/123456789/1288>
- García, M., García, A., & Ortíz, T. (2021). *Análisis desde la evaluación de impacto en la capacitación a directivos.* 23(3), 1-15.
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=637869395002>
- George, D., & Mallery, P. (2021). *IBM SPSS Statistics 27 Step by Step: A Simple Guide and Reference 17th Edición.* https://www.amazon.com/-/es/Darren-George-dp-1032070943/dp/1032070943/ref=dp_ob_image_bk
- Gonzales, Y. M., Cereceda, Y. V. (2020). *Capacitación y desempeño laboral en trabajadores de serenazgo.* 22(4), 536-551. <http://www.ciget.pinar.cu/ojs/>

index.php/publicaciones/article/view/568/1631

- Grados, J. A. (2018). *Efectividad de una intervención educativa en primeros auxilios en el personal de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Huaura*. 2018(1), 69.
<https://doi.org/10.1186/s13662-017-1121-6>
- Guanilo, R. A. (2018). *Capacitación de los serenos del Distrito de Lince y su influencia en favor de la seguridad ciudadana*, 2016.
<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/6766>
- Guerrero, K. G., Conde, J. C., Vera, M. E., & Dávila, Y. P. (2022). *Recursos públicos para la seguridad ciudadana en Portoviejo-Ecuador*. 24(2), 235-255.
<https://doi.org/10.36390/telos242.03>
- Henostroza, Y. (2022). *Servicio policial y serenazgo y su influencia en la percepción de seguridad ciudadana en el distrito de Laredo*, 2022.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/97937/Henostroza_RCY-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Hernandez, Roberto; Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. <https://www.buscalibre.pe/libros/editorial/mcgraw-hill>
- Hernández, L. P., & Cruz, R. (2014). *Capacitación al personal administrativo de la clínica N° 23 del IMSS: propuesta pedagógica respecto al cuidado de sí mismo y como mejora para las relaciones interpersonales*.
<https://es.slideshare.net/luizzangelsuarez/capacitacion-tesis>
- Hernández, R., & Mendoza, C. P. (2019). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*.
<http://repositorio.uasb.edu.bo:8080/bitstream/54000/1292/1/Hernández- Metodología de la investigación.pdf>
- Hidalgo, carolina P. (2020). *Efectos del nivel de conocimiento en la respuesta de primeros auxilios del personal de serenazgo en el Distrito del Tambo, Huancayo 2020*.
<http://hdl.handle.net/20.500.12952/5559>
- Infogob- Jurado Nacional Elecciones. (2017). *Localidades*.
https://infogob.jne.gob.pe/Localidad/Peru_procesos-electorales_uHzVUEHmgS0%3DzE
- Global peace index, (2023). <https://www.economicsandpeace.org/wp-content/uploads/2023/06/GPI-2023-Web.pdf>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2023). *Estadísticas de seguridad*

- ciudadana*. <https://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/estadisticas-de-seguridad-ciudadana-enero-2023-junio-2023.pdf>
- Ley 31795. (2023). *Ley del servicio de serenazgo municipal, que autoriza el uso de medios de defensa* (p. 1). <https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2189581-1>
- Ley N° 27680. (2002). *Ley de reforma constitucional del capítulo XIV del título IV, sobre descentralización*. 218894.
https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/11796/PLAN_11796_Norma_de_creación_de_la_entidad_2012.pdf
- Ley N° 31297. (2021). *Ley del servicio de serenazgo Municipal* (pp. 6-9).
<https://www.gacetajuridica.com.pe/docs/ley-del-servicio-de-serenazgo-municipal-ley-n-31297-1974970-6-LA-LEY.pdf>
- Ley N°31297. (2021). *Ley del servicio de serenazgo municipal* (pp. 5-6).
<https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/1974970-6>
- Ley N° 27933. (2014). *Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana* (Vol. 1, Número 1, pp. 1-6). <https://www.gob.pe/institucion/congreso-de-la-republica/normas-legales/331205-27933>
- Ley N° 27933. (2016). *Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27933, ley del sistema nacional de seguridad ciudadana y regula la cooperación de la PNP con las municipalidades para fortalecer el sistema de seguridad ciudadana*.
<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-27933-ley-del-si-decreto-legislativo-n-1316-1469407-5>
- Lluén, L. (2018). *Nivel de capacitación y su influencia en la inseguridad ciudadana de la ciudad de Chiclayo caso específico Distrito de la Victoria 2017-2018*.
<https://repositorio.uladech.edu.pe/handle/20.500.13032/18437>
- Ministerio de Salud. (2019). *Manual de primeros auxilios y emergencia toxicológicas*. 29.
<https://www.uniondemtuas.es/wp-content/uploads/2019/02/Manual-primeros-auxilios.pdf>
- Ministerio del Interior. (2002). *Compendio de normas legales de seguridad ciudadana* (p. 218894). [https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1302322/Compendio de normas legales de Seguridad Ciudadana .pdf](https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1302322/Compendio_de_normas_legales_de_Seguridad_Ciudadana.pdf)
- Onda Azul. (2022). *Edición nocturna Dominical*.
https://web.facebook.com/watch/live/?ref=watch_permalink&v=635531444451100
- Orosco, M. (2017). *Capacitación participativa*. 1-20.
https://pdf.usaid.gov/pdf_docs/PA00KV8P.pdf

- Policía Nacional. (2016). *Manual de patrullaje urbano*.
<https://es.calameo.com/read/002630259e5d83ae2794b>
- Portada, N., & Ticona, M. (2020). *percepciones sociales sobre las estrategias del servicio de seguridad ciudadana en la ciudad de Juliaca – 2019*.
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/15689>
- Ramos, Z. (2019). *Efecto del programa de capacitacion en las competencias sobre reanimación cardiopulmonar en profesionales de enfermería*. 1-71.
<http://repositorio.unap.edu.pe/handle/20.500.14082/10589>
- Simangunsong, J., & Purnomo, L. (2021). *Una evaluación del programa de formación de suboficiales de la policía de la República de Indonesia utilizando el modelo Kirkpatrick*. 7(2), 88-105. <https://doi.org/10.21831/reid.v7i2.36937>
- Sukma, A., Astuti, K., & Fatmah, S. (2020). *Capacitación en autoeficacia para reducir el estrés laboral en miembros de la policía de la Región Especial de la Policía Regional de Ditsabhara de Yogyakarta*. <https://www.semanticscholar.org/paper/Self-Efficacy-Training-to-Reduce-Work-Stress-in-of-Sukma-Astuti/652d8fc8ee8a99ac9eab3244bfc7ded638d31093#related-papers>
- Tlonaen, A. W. (2022). *The Effect of Recruitment and Training on Performance: A Case Study of Indonesia National Police Personnel in the United Nations Mission in Sudan*. 816-837. <https://doi.org/10.18502/kss.v7i9.10982>
- Vela, C. I. (2018). *galle*.
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/26074/Vela_FCI.pdf?sequence=1
- Zea, Z. (2023). *Puno es la región que tiene la mayor cantidad de hechos delictivos en Perú*. <https://larepublica.pe/sociedad/2023/05/28/puno-es-la-region-que-tiene-la-mayor-cantidad-de-hechos-delictivos-en-peru-lrsd-2483880>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

EFECTO DE LA CAPACITACIÓN A LOS SERENOS Y SU INFLUENCIA EN LA SEGURIDAD CIUDADANA DEL DISTRITO DE PUTINA - 2021

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
<p>Problema General</p> <p>¿cuál es la efecto de la capacitación a los serenos y su influencia en la seguridad ciudadana del Distrito de Putina, año 2021?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar el efecto de la capacitación a los serenos y su influencia en la seguridad ciudadana del Distrito de Putina, año 2021.</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>La capacitación a los serenos tiene un efecto positivo e influye en la seguridad ciudadana del Distrito de Putina.</p>	Variable independiente capacitación	Planeamiento de la capacitación	• Existencia de un plan de capacitación	<p>Enfoque: Cuantitativo.</p> <p>Diseño: pre experimental</p> <p>Muestra: 40 serenos 373 ciudadanos</p> <p>Técnica de Recolección de Datos: Cuestionario.</p>
				Organización de la capacitación	• Organización de la capacitación • Disponibilidad presupuestal	
				Ejecución de la capacitación	• Participación en la capacitación • Ejecución de la capacitación	
<p>Problema específico</p> <p>¿Cuál es el nivel de conocimiento sobre seguridad ciudadana por parte de los serenos antes de la capacitación en la municipalidad de Putina, año 2021?</p>	<p>Objetivos Específicos</p> <p>Evaluar nivel de conocimiento sobre seguridad ciudadana por parte de los serenos antes de la capacitación en la municipalidad de Putina, año 2021.</p>	<p>Hipótesis específico</p> <p>El nivel de conocimiento sobre seguridad ciudadana por parte de los serenos antes de la capacitación en la municipalidad de Putina - regular</p>	Variable dependiente Seguridad ciudadana	Primeros auxilios	• Técnicas de supervivencia • Signos vitales	
<p>¿Cuál es el nivel de conocimiento sobre seguridad ciudadana por parte de los serenos después de la capacitación en la municipalidad de Putina, año 2021?</p>	<p>Evaluar nivel de conocimiento sobre seguridad ciudadana por parte de los serenos después de la capacitación en la municipalidad de Putina año 2021.</p>	<p>El nivel de conocimiento sobre seguridad ciudadana por parte de los serenos después de la capacitación del Distrito en la municipalidad de Putina - buena</p>		Seguridad	• Confianza • amabilidad	
<p>¿Cómo es la percepción de los pobladores sobre la seguridad ciudadana antes de la capacitación a los serenos en la municipalidad de Putina año 2021?</p>	<p>Identificar la Percepción de los pobladores sobre la seguridad ciudadana antes de la capacitación a los serenos en la municipalidad de Putina año 2021.</p>	<p>La Percepción de los pobladores sobre la seguridad ciudadana después de la capacitación a los serenos en la municipalidad de Putina - malo</p>		Primeros auxilios	• Primeros auxilios	
<p>¿Cómo es la percepción de los pobladores sobre la seguridad ciudadana después (pos-test) de la capacitación a los serenos en la municipalidad de Putina, año 2021?</p>	<p>Identificar la Percepción de los pobladores sobre la seguridad ciudadana después (pos-test) de la capacitación a los serenos en la municipalidad de Putina año 2021.</p>	<p>La Percepción de los pobladores sobre la seguridad ciudadana después (pos-test) de la capacitación a los serenos en la municipalidad de Putina - regular</p>		Patrullaje	• Patrullaje a pie • Patrullaje Motorizado	

Anexo 2. Marco Legal

- Constitución Política del Perú.
- Ley 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, y normas modificatorias.
- Ley N° 27867, Ley Orgánica de Gobiernos Regionales.
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 29010, Ley que faculta a los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales a disponer de recursos para seguridad ciudadana, y normas modificatorias.
- Ley N° 29973, Ley General de la Persona con Discapacidad.
- Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil.
- Código Procesal Penal, aprobado por el Decreto Legislativo N° 957, y normas modificatorias.
- Decreto Legislativo N° 1266.
- Ley de Organización y Funciones del Ministerio del Interior.
- Decreto Supremo N° 011-2014-IN que aprueba el Reglamento de la Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, y norma modificatoria.
- Decreto Supremo N° 004-2017-IN que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones del Ministerio del Interior.
- Resolución N° 063-2016-SERVIR-PE, de fecha 12 de abril del 2016.
- Ordenanza N° 1907 – Ordenanza del Sistema Metropolitano de Seguridad Ciudadana (SIMESEC).
- Directiva N° 03-13-2015-DIRGEN-PNP/EMG. DIRASOPE-B, de fecha 16 de julio de 2015, que establece los lineamientos para la ejecución del servicio de patrullaje local integrado entre la Policía Nacional del Perú y los gobiernos locales.
- Guía Metodológica para el diseño de sectores y mapa del delito en la jurisdicción de las comisarías de la Policía Nacional del Perú, aprobada mediante Resolución Ministerial N° 007-2019-IN.

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

N°:

CUESTIONARIO PARA EL PERSONAL DE SEGURIDAD CIUDADANO (SERENOS)

Estimado (a) Sr. (a). (srta), previo saludo cordial y agradecimiento por su colaboración, sírvase responder a las siguientes preguntas del cuestionario, considerando que su contenido forma parte de un estudio de investigación, solicitamos su colaboración en el sentido de responder con sinceridad, ya que de la precisión de sus respuestas dependen de la exactitud de los resultados, así mismo aseguramos su anonimato. Se le solicita que efectúe un riguroso análisis de los ítems y marque con una (X) la alternativa que le considere conveniente.

I. DATOS GENERALES

EDAD a) 18 a 25 años b) 26 a 35 años c) 36 a 45 años d) 46 a 55 años e) 56 años a más

GENERO (M) Masculino (F) femenino

SEUDONIMO:

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

ESCALA VALORATIVA				
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

VALORACIÓN	1	2	3	4	5
VARIABLE: CAPACITACIÓN					
N°: PLANIFICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN					
1	Existe un plan de capacitación en su institución.				5
2	Conoces el contenido del plan de capacitación de la unidad de recursos humanos.				5
: ORGANIZACIÓN DE LA CAPACITACIÓN					
3	Ha participado en la organización de la capacitación.				5
4	Está conforme con la organización de la capacitación.				5
5	Existe disponibilidad de presupuesto para organizar capacitaciones.				5

6	El presupuesto asignado para la organización de la capacitación es el adecuado.	1	2	3	4	5
: EJECUCIÓN DE LA CAPACITACIÓN						
7	Recibe o ha recibido capacitación por el municipio.	1	2	3	4	5
8	El íntegro del personal de serenazgo recibe o ha recibido capacitación.	1	2	3	4	5
9	Está conforme con la temática desarrollada en la capacitación.	1	2	3	4	5
10	Usted cree que la ejecución de la capacitación a contribuido en la seguridad ciudadana.	1	2	3	4	5

DIMENSIÓN: PRIMEROS AUXILIOS

11) Que precaución se debe tener en cuenta en primeros auxilios:

- a) Evitar movimientos innecesarios.
- b) Mediar al accidentado.
- c) Moverlo a cada momento.
- d) Hacer comentarios sobre su estado.
- e) Si esta desvestido, tratar de ponerle ropa

12) En primeros auxilios no se debe realizar:

- a) Aflojar la ropa del accidentado.
- b) Movimientos innecesarios.
- c) Comunicarse constantemente con la víctima.
- d) Determinar posibles riesgos.
- e) Cubrir al accidentado para mantener su temperatura.

13) Ante una situación de atragantamiento con líquido y la víctima respira y tose, se debe:

- a) Animar a la víctima a seguir tosiendo.
- b) Acostar a la víctima.
- c) Realizar la maniobra de Heimlich.
- d) Tumbarse a la víctima en el suelo e iniciar RCP.
- e) Decirle que ya no tosa.

14) ¿En qué consiste la maniobra de Heimlich?

- a) En presionar el tórax para comprimir los pulmones y que estos contengan el aire, con el fin de retener el objeto que obstruye.
- b) En realizar una secuencia de masajes mientras se obstruyen las vías de salida del aire.

- c) En presionar la zona entre el ombligo y el esternón, para que se expulse fuertemente el aire contenido, con el fin de empujar hacia el exterior el objeto que obstruye, Apófisis Xifoide (parte baja del esternón).
- d) En presionar el tórax y realizar una secuencia de masajes.
- e) En realizar masajes en el tórax para comprimir los pulmones.

15) ¿En cuál de las siguientes situaciones debe aplicarse la maniobra de Heimlich y cuál es el objetivo?

- a) Cuando la víctima esta inconsciente y no respira.
- b) Cuando la víctima está consciente y no respira, Recuperar las constpretest vitales.
- c) Cuando la víctima está consciente y respira con dificultad, Empujar al exterior el objeto que obstruye.
- d) Cuando la víctima esta inconsciente y respira, Empujar al interior el objeto que obstruye.
- e) Cundo la víctima esta inconsciente y respira con dificultad.

16) ¿Cuándo se realiza la maniobra de reanimación?

- a) Cuando detectamos ausencia de constpretest vitales (pulso y respiración).
- b) Cuando detectamos ausencia de conocimiento.
- c) Cuando detectamos ausencia de respiración.
- d) Cuando detectamos la ausencia de cualquier constante vital.
- e) Cuando detectamos ausencia de pulso.

17) ¿Qué es un esguince?

- a) Es la separación permanente de las superficies articulares.
- b) Es el estiramiento o ruptura de los ligamentos.
- c) Es la separación momentánea de las superficies óseas.
- d) Es la separación de las articulaciones con los ligamentos.
- e) Es la ruptura de los ligamentos y las articulaciones.

18) Primeros auxilios para un esguince:

- a) No moverlo ni elevar la articulación afectada, sólo ponerle hielo.
- b) Determinar el alcance de las lesiones.
- c) Inmovilizar la articulación afectada mediante un vendaje compresivo. Elevar el miembro afectado y mantenerlo en reposo. Aplicar frío local.

- d) Movilizar la articulación hasta que desinflame.
- e) Aconsejar al paciente que trate de usar la zona afectada.

19) ¿Cuáles son los síntomas de una convulsión?

- a) Inconciencia, mordedura de lengua, salida de saliva por la boca
- b) Inconciencia, salida espontánea de orina, buena respiración
- c) Conciencia, quejidos, mordedura de lengua
- d) Conciencia, contracción muscular, mordedura de lengua.
- e) Inconciencia, buena respiración, mordedura de lengua.

20) Primeros auxilios en una convulsión. Marcar lo incorrecto

- a) Evitar rodear a la víctima.
- b) Aflojar la ropa de la víctima.
- c) Inmovilizar las extremidades.
- d) Abrigar al culminar la convulsión.
- e) Evitar que la persona se mueva.

DIMENSIÓN: PATRULLAJE

21) Patrullaje a pie es:

- a) Lograr mayor acercamiento con el público
- b) Fomenta a las relaciones públicas.
- c) Desarrolla fuentes de información
- d) Toda las anteriores.
- e) Solo la 1) y 2)

22) Marque según corresponda: Si es verdadero (V) y si es falso (F)

- () Cuando realiza patrullaje a pie apoya a las personas con discapacidad durante su desplazamiento o cruce de calles hasta un lugar prudente.
- () Efectuar el patrullaje con mayor frecuencia en los puntos críticos y zonas de riesgo de las jurisdicciones.
- () Variar su itinerario y horario de patrullaje para ser previsible.
- () Apoyar a las personas con discapacidad durante su desplazamiento o cruce de calles hasta un lugar prudente.

() Entregar diariamente, los partes de intervención, correctamente llenados, sobre las ocurrencias del servicio correspondiente a su turno.

23) Marque según corresponda: Si es verdadero (V) y si es falso (F)

() El patrullaje debe realizarse estrictamente respetando la hoja de ruta asignada.

() Emplear vehículos en condiciones óptimas que le permitan cumplir sus funciones.

() El vehículo debe ser conducido a una velocidad prudencial que permita el control visual de acciones o situaciones irregulares que impliquen riesgos potenciales para la seguridad y el orden público.

() Realizar el patrullaje integrado en coordinación y apoyo a la Policía Nacional del Perú.

() Estar atento en todo momento a cualquier incidente y para su atención oportuna de acuerdo a su competencia.

Anexo 4. Instrumento N°2 (aplicado para medir la seguridad ciudadana)

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

N°:

CUESTIONARIO PARA LA POBLACIÓN

Estimado (a) Sr. (a). (srta), previo saludo cordial y agradecimiento por su colaboración, sírvase responder a las siguientes preguntas del cuestionario, considerando que su contenido forma parte de un estudio de investigación, solicitamos su colaboración en el sentido de responder con sinceridad, ya que de la precisión de sus respuestas dependen de la exactitud de los resultados, así mismo aseguramos su anonimato. Se le solícita que efectué un riguroso análisis de los ítems y marque con una (X) la alternativa que le considere conveniente.

I. DATOS GENERALES

EDAD a) 18 a 25 años b) 26 a 35 años c) 36 a 45 años d) 46 a 55 años e) 56 años a más

GENERO (M) Masculino (F) femenino

SEUDONIMO:

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

ESCALA VALORATIVA				
NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

VALORACIÓN	1	2	3	4	5				
VARIABLE: SEGURIDAD CIUDADANA									
N° : Seguridad									
1	¿El dominio de los temas sobre seguridad ciudadana, por parte de los serenos municipales, genera confianza en el ciudadano?				1	2	3	4	5
2	¿El comportamiento y atención esmerada de los serenos municipales, genera confianza en el ciudadano?				1	2	3	4	5
3	¿Los serenos municipales, atiende a los ciudadanos con respeto, disciplina conforme va llegando el llamado de la ciudadanía?				1	2	3	4	5
4	¿El trato de los serenos municipales, a los ciudadanos es igualitario sin discriminación alguna?				1	2	3	4	5
: Primeros auxilios									
5	¿Los serenazgos responden rápidamente ante situación de emergencia?				1	2	3	4	5

6	¿Los serenazgos actúan de manera rápida y eficiente en situaciones de emergencia que requieren primeros auxilios?	1	2	3	4	5
7	¿Los serenazgos cuentan con el equipo adecuado para brindar asistencia en situaciones de primeros auxilios?	1	2	3	4	5
8	¿Esta Ud. satisfecho/a con el nivel de atención en primeros auxilios proporcionados por los serenazgos?	1	2	3	4	5
9	¿Cree Ud. que los serenazgos están preparados para brindar primeros auxilios en situaciones de emergencia?	1	2	3	4	5
: Patrullaje						
10	¿Los serenazgos demuestran una actitud respetuosa y profesional durante el patrullaje a pie?	1	2	3	4	5
11	¿Los patrullajes nocturnos son adecuados para mantener la seguridad en su Distrito?	1	2	3	4	5
12	¿Los serenazgos cuentan con los equipos de protección personal adecuado para realizar patrullaje a pie por las diferentes arterias?	1	2	3	4	5
13	¿Se siente Ud. seguro (a) cuando ve patrullas de serenazgos en su Distrito?	1	2	3	4	5
14	¿Los serenazgos cumplen de manera eficiente con el patrullaje motorizado para prevenir delitos en tu Distrito?.	1	2	3	4	5
15	¿Los patrullajes motorizados son suficientemente equipados ante una emergencia?	1	2	3	4	5

Anexo 5. Validación de instrumento de investigación por juicio de expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA
CREADA POR LEY N° 29074
Escuela Profesional de Gestión Pública y Desarrollo Social



**FICHA PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS:
JUICIO DE EXPERTO**

**“EFECTO DE LA CAPACITACIÓN A LOS SERENOS Y SU INFLUENCIA EN LA
SEGURIDAD CIUDADANA DEL DISTRITO DE PUTINA.”**

I. REFERENCIAS

- 1.1. EXPERTO : José Oscar Huanca Frías
1.2. ESPECIALIDAD : Leng. Estadística e Informática
1.3. CARGO ACTUAL : Docente
1.4. GRADO ACADÉMICO : Doctor

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS A EVALUAR	VALORACIÓN					OBSERVACIONES
		1	2	3	4	5	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico				X		
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X		
4. SUFFICIENCIA	Cubre los aspectos en cantidad y calidad					X	
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X		
6. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos – científicos				X		
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X		
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación					X	
SUB TOTAL					04	15	
TOTAL					04	20	

Fuente: elaborado por José Huanca Frías, docente de la Universidad Nacional de Juliaca y adaptado de Palomino, Juan; Peña, Julio Daniel; Zevallos, Gudelia; Orizano, (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \dots \frac{20}{25} \cdot 100 = 80\%$

III. RECOMENDACIONES

Aplicar el instrumento

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)
b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)



Lugar y fecha:

Sello y firma del experto

Dr. José Oscar Huanca Frías
ING. ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA
C.I. 02530



**FICHA PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS:
JUICIO DE EXPERTO**

“EFECTO DE LA CAPACITACIÓN A LOS SERENOS Y SU INFLUENCIA EN LA SEGURIDAD CIUDADANA DEL DISTRITO DE PUTINA.”

I. REFERENCIAS

- 1.1. EXPERTO : Luis M. Huillipoma Santa Cruz
1.2. ESPECIALIDAD : Gestión de la Calidad
1.3. CARGO ACTUAL : Docente
1.4. GRADO ACADÉMICO : Maestría

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS A EVALUAR	VALORACIÓN					OBSERVACIONES
		1	2	3	4	5	
1. CLARIDAD	Esta formulado con lenguaje apropiado y específico				X		
2. OBJETIVIDAD	Esta expresado en conductas observables				X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X		
4. SURCENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X		
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X		
6. CONSISTENCIA	Basada en aspectos técnicos – científicos				X		
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones				X		
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del día a día				X		
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación				X		
SUB TOTAL							
TOTAL							

Fuente: elaborado por José Juanca Frías, docente de la Universidad Nacional de Juliaca y adaptado de Palomino, Juan; Peña, Julio daniel; Zevallos, Gudelia; Orizano, (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, $C = \dots \frac{36}{36} \dots \frac{X}{36} \dots 100 \dots \frac{36}{36} \dots$

III. RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado ($C \geq 75\% = 0.75$)
b. Desaprobado ($C < 75\% = 0.75$)



Lugar y fecha: Juliaca

Sello y firma del experto
LUCY M. PLACAY
LIC. EN EDUCACIÓN
CPP N° 2201307657



**FICHA PARA EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO DE ACOPIO DE DATOS:
JUICIO DE EXPERTO**

“EFECTO DE LA CAPACITACIÓN A LOS SERENOS Y SU INFLUENCIA EN LA SEGURIDAD CIUDADANA DEL DISTRITO DE PUTINA.”

I. REFERENCIAS

- 1.1. EXPERTO : Vilma Valeriana Topa Cevallos
1.2. ESPECIALIDAD : A.E. Educación
1.3. CARGO ACTUAL : Docente
1.4. GRADO ACADÉMICO : Docente

II. ASPECTO DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS A EVALUAR	VALORACIÓN					OBSERVACIONES
		1	2	3	4	5	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado y específico			X			
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables				X		
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia y la tecnología				X		
4. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad				X		
5. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos de las estrategias				X		
6. CONSISTENCIA	Resalta en aspectos teóricos – científicos				X		
7. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores y las dimensiones			X			
8. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico					X	
9. PERTINENCIA	El instrumento es funcional para el propósito de la investigación			X			
SUB TOTAL				4	00	5	
TOTAL							

Fuente: elaborado por José Juanca Frias, docente de la Universidad Nacional de Juliaca y adaptado de Palomino, Juan; Peña, Julio daniel; Zevallos, Gudelia; Orizano, (2015, p. 217)

Coefficiente de valorización porcentual, C = $\frac{44}{48} \cdot 100 = 91.6\%$

III. RECOMENDACIONES

IV. RESOLUCIÓN

- a. Aprobado (C ≥ 75% = 0.75)
b. Desaprobado (C < 75% = 0.75)



Lugar y fecha:

UNIVERSIDAD NACIONAL DE JULIACA

[Firma]
Docente y Jefe de la Unidad

Seño y firma del experto

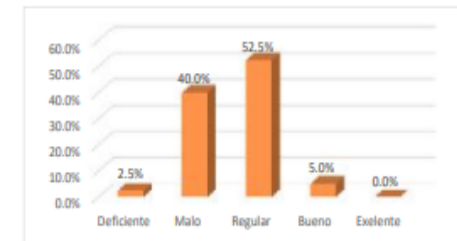
Anexo 6. Procesamiento de datos en Microsoft Excel (capacitación)

Serenos	Genero	Edad	A01	A02	A03	A04	A05	A06	A07	A08	A09	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21	A22	A23	Tota	TAD	TAT	TAT	TAT	Tota	TDE	TDE	TDD	TDE	TDD	05	
S01	Masculino	36 a 45 años	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	3	3	3	2	55	4	11	9	14	17	97	8	14	17	27	31	
S02	Masculino	26 a 35 años	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	6	9	12	18	21	96	7	16	16	26	31	
S03	Femenino	18 a 25 años	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	69	5	11	12	18	23	90	6	14	18	24	28	
S04	Femenino	26 a 35 años	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	68	6	10	12	18	22	98	9	16	16	26	31	
S05	Masculino	26 a 35 años	4	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	66	6	13	10	17	20	99	7	17	17	28	30	
S06	Masculino	18 a 25 años	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	69	7	13	11	18	20	92	7	16	15	23	31	
S07	Femenino	26 a 35 años	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	62	6	11	9	16	20	95	8	15	16	27	29	
S08	Masculino	18 a 25 años	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	5	9	12	17	21	92	6	17	17	26	26	
S09	Masculino	18 a 25 años	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	69	6	13	13	17	20	95	8	16	17	26	28	
S10	Masculino	46 a 55 años	3	2	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	65	5	11	11	17	21	93	6	16	15	27	29	
S11	Masculino	36 a 45 años	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	63	5	10	10	18	20	94	8	15	15	28	28	
S12	Femenino	18 a 25 años	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	64	5	10	11	17	21	95	9	15	15	26	30	
S13	Masculino	26 a 35 años	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	66	5	11	11	18	21	94	6	13	17	27	31	
S14	Masculino	26 a 35 años	1	2	2	3	1	1	2	2	3	3	2	2	1	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	42	3	7	10	11	11	72	6	15	13	18	20	
S15	Masculino	26 a 35 años	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	1	1	2	3	1	2	1	3	2	2	2	2	3	53	6	10	11	10	16	73	6	13	13	18	23	
S16	Femenino	18 a 25 años	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3	4	2	81	7	14	14	23	23	96	9	16	17	26	28	
S17	Masculino	26 a 35 años	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	3	59	6	13	11	14	15	99	8	17	18	27	29	
S18	Masculino	18 a 25 años	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2	1	2	3	2	2	3	3	3	54	4	10	11	11	18	77	9	13	12	18	25	
S19	Masculino	26 a 35 años	3	2	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	2	2	1	2	1	3	2	2	3	3	57	5	11	11	14	16	79	7	14	13	21	24	
S20	Masculino	18 a 25 años	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	67	6	12	12	16	21	70	6	13	11	17	23	
S21	Masculino	18 a 25 años	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	82	7	13	15	22	25	88	6	16	16	22	28	
S22	Masculino	18 a 25 años	2	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	67	5	14	11	18	19	81	9	13	13	21	25	
S23	Masculino	18 a 25 años	4	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	3	2	3	2	2	51	6	12	8	9	16	94	8	18	16	23	29	
S24	Masculino	36 a 45 años	3	2	2	3	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	56	5	10	13	15	13	96	9	17	17	26	27	
S25	Masculino	26 a 35 años	4	2	2	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	56	6	12	11	14	13	98	9	19	15	25	30	
S26	Masculino	26 a 35 años	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	37	4	7	6	10	10	94	8	16	17	24	29	
S27	Masculino	36 a 45 años	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	51	5	10	11	12	13	100	8	17	18	26	31	
S28	Masculino	46 a 55 años	3	2	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	46	5	9	10	10	12	94	9	16	15	22	32	
S29	Masculino	26 a 35 años	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	1	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	55	5	10	11	12	17	83	8	16	16	20	23	
S30	Masculino	26 a 35 años	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	70	7	12	12	18	21	86	8	15	17	21	25	
S31	Masculino	26 a 35 años	3	2	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	65	5	13	10	17	20	94	8	16	18	24	28	
S32	Masculino	18 a 25 años	4	3	3	2	3	4	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	67	7	12	10	18	20	91	7	15	14	23	32	
S33	Femenino	26 a 35 años	3	3	3	3	4	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	64	6	13	9	16	20	94	7	15	16	27	29	
S34	Masculino	36 a 45 años	3	2	4	4	3	4	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	71	5	15	13	19	19	89	6	17	17	23	26	
S35	Masculino	18 a 25 años	3	3	3	3	4	3	2	2	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	65	6	13	9	17	20	90	7	17	16	22	28	
S36	Femenino	36 a 45 años	4	3	3	3	3	4	3	2	3	2	3	3	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	67	7	13	10	18	19	90	7	14	15	24	30	
S37	Masculino	26 a 35 años	4	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	52	7	10	11	10	14	97	7	18	17	25	30	
S38	Masculino	26 a 35 años	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2	53	6	9	10	14	14	96	9	16	15	25	31
S39	Masculino	36 a 45 años	4	2	2	3	2	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	53	6	10	10	12	15	99	9	17	17	25	31	
S40	Masculino	46 a 55 años	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	4	49	5	10	10	10	14	96	7	17	15	27	30	

0.5 0.3 0.3 0.4 0.4 0.5 0.3 0.4 0.3 0.4 0.4 0.4 0.7 0.5 0.7 0.6 0.5 0.7 0.4 0.4 0.5 0.4 0.3 10 88

	Antes	Cantidad	Porcentaje
Deficiente	23	41	1 2.5%
Malo	41	60	16 40.0%
Regular	60	78	21 52.5%
Bueno	78	97	2 5.0%
Excelente	97	115	0 0.0%
Total		40	100%

Min	23
Max	115
Rango	92
Amplitud	18



	Cantidad	Porcentaje
Deficiente	23	0 0.0%
Malo	41	0 0.0%
Regular	60	4 10.0%
Bueno	78	28 70.0%
Excelente	97	115 20.0%
Total	40	100.0%

Min	23
Max	115
Rango	92
Amplitud	18



Anexo 7. Procesamiento de datos en IBM SPSS (capacitación)

*PARA PERSONAL DE SEGURIDAD.02.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

34 : A16 3 Visible: 61 de 61 variables

	Gene ro	edad	A01	A02	A03	A04	A05	A06	A07	A08	A09	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	A18	A19	A20	A21
1	1	3	2	2	2	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	3	3
2	1	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	1	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
4	2	2	4	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
5	1	2	4	2	3	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
6	1	1	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
7	2	2	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
8	1	3	3	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
9	1	1	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
10	1	4	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	1	3	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
12	1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
13	1	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
14	1	2	1	2	2	3	1	1	2	2	3	3	2	2	1	2	1	3	2	1	2	1	2
15	1	2	3	3	2	3	2	3	3	3	2	3	1	1	2	3	1	2	1	3	2	2	2
16	2	1	3	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	5	4	3	3	4	3
17	1	2	4	2	3	3	3	4	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	2
18	1	1	2	2	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	1	2	1	2	3	2	2	3
19	1	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	4	3	3	3	2	2	1	2	1	3	2	2
20	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3
21	1	1	3	4	3	4	2	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	4
22	1	1	2	3	3	4	3	4	3	2	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3

Vista de datos Vista de variables

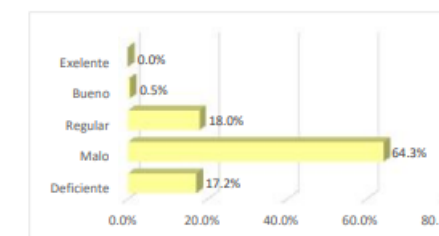
Anexo 8. Procesamiento de datos en Microsoft Excel (seguridad ciudadana)

Cuestionario para Variable dependiente Influencia en la Seguridad ciudadana

Nombre	Edad	Genero	Seguridad				Primeros auxilios					patrullaje					Antes				Despues				
			P.01	P.02	P.03	P.04	P.05	P.06	P.07	P.08	P.09	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	Total	D1	D2	D3	Total	D1	D2	D3
CP001	36 a 45 años	Masculino	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	22	8	8	6	44	11	14	19	
CP002	26 a 35 años	Femenino	2	2	3	3	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	27	10	8	9	45	10	16	19	
CP003	26 a 35 años	Masculino	1	2	1	2	1	1	3	3	2	2	2	3	3	2	30	6	10	14	54	12	17	25	
CP004	56 años a ma:	Femenino	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	3	24	7	6	11	41	11	14	16	
CP005	26 a 35 años	Masculino	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	36	7	13	16	53	15	17	21	
CP006	26 a 35 años	Femenino	2	3	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	3	2	25	7	8	10	39	10	13	16	
CP007	26 a 35 años	Femenino	2	2	1	1	2	2	2	1	3	1	3	3	2	1	27	6	10	11	41	11	12	18	
CP008	36 a 45 años	Femenino	2	2	3	1	1	2	1	1	1	2	3	1	2	1	24	8	6	10	43	11	14	18	
CP009	46 a 55 años	Femenino	2	2	3	1	1	2	1	2	1	2	3	1	2	1	25	8	7	10	38	9	12	17	
CP010	36 a 45 años	Femenino	1	1	3	3	3	2	2	1	2	3	4	2	2	2	32	8	10	14	40	10	13	17	
CP011	26 a 35 años	Masculino	1	1	3	3	3	2	2	1	1	3	4	2	2	2	31	8	9	14	43	11	13	19	
CP012	46 a 55 años	Femenino	1	1	3	3	3	2	2	1	1	3	4	2	2	2	31	8	9	14	37	8	13	16	
CP013	36 a 45 años	Femenino	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3	3	2	3	2	33	8	10	15	59	16	19	24	
CP014	26 a 35 años	Femenino	2	3	2	3	3	3	1	2	2	3	2	3	3	2	37	10	11	16	47	11	16	20	
CP015	56 años a ma:	Femenino	3	2	2	2	3	2	2	1	1	2	2	1	2	2	29	9	9	11	49	14	16	19	
CP016	46 a 55 años	Femenino	3	2	2	2	3	2	1	1	1	2	2	1	2	2	28	9	8	11	50	13	15	22	
CP017	46 a 55 años	Masculino	2	3	3	1	1	3	2	1	1	1	2	1	2	3	1	27	9	8	10	50	14	17	19
CP018	18 a 25 años	Femenino	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	3	2	3	2	2	26	7	6	13	43	12	11	20
CP019	46 a 55 años	Femenino	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	3	2	25	7	7	11	48	13	15	20
CP020	26 a 35 años	Masculino	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	2	36	7	13	16	57	16	19	22	
CP021	26 a 35 años	Femenino	2	3	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	3	2	1	25	7	8	10	45	11	14	20
CP022	36 a 45 años	Femenino	2	2	1	1	2	2	2	1	3	1	3	3	2	1	1	27	6	10	11	51	18	14	19
CP023	46 a 55 años	Masculino	2	2	1	2	3	3	1	2	1	3	2	2	3	3	2	32	7	10	15	47	13	14	20
CP024	56 años a ma:	Femenino	2	2	1	1	1	2	3	1	2	2	3	1	3	3	2	29	6	9	14	61	15	19	27
CP025	26 a 35 años	Femenino	2	2	1	1	2	2	3	1	2	2	3	1	3	3	2	30	6	10	14	44	12	15	17
CP026	36 a 45 años	Masculino	2	3	3	1	1	3	1	1	1	1	2	1	2	3	1	26	9	7	10	38	11	12	15
CP027	18 a 25 años	Femenino	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	3	2	2	27	7	7	13	46	11	15	20
CP028	56 años a ma:	Femenino	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	3	2	24	7	6	11	42	12	13	17
CP029	26 a 35 años	Masculino	2	2	1	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	36	7	13	16	41	9	14	18
CP030	36 a 45 años	Femenino	2	3	1	1	1	1	2	1	3	1	2	1	3	2	1	25	7	8	10	47	11	15	21
CP031	36 a 45 años	Femenino	2	2	1	1	2	2	2	1	3	1	3	3	2	1	1	27	6	10	11	59	16	19	24
CP032	56 años a ma:	Masculino	2	3	3	1	1	3	1	2	1	1	2	1	2	3	1	27	9	8	10	52	14	17	21
CP033	18 a 25 años	Femenino	2	3	1	2	1	2	2	2	1	1	3	2	3	2	2	29	8	8	13	49	14	15	20
CP034	18 a 25 años	Femenino	3	2	2	2	2	3	2	3	2	3	3	2	1	2	2	34	9	12	13	53	15	17	21
CP035	36 a 45 años	Femenino	2	2	3	3	3	2	2	2	1	2	3	3	3	3	2	36	10	10	16	48	12	15	21
CP036	18 a 25 años	Femenino	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2	1	1	3	3	3	34	10	11	13	59	16	19	24

Total de antes

	Cantidad Porcentaje			
Deficiente	15	27	64	17.2%
Malo	27	39	240	64.3%
Regular	39	51	67	18.0%
Bueno	51	63	2	0.5%
Excelente	63	75	0	0.0%
Total	373			100.0%
Min	15			
Max	75			
Rango	60			
Amplitud	12			



Total despues

	Cantidad Porcentaje			
Deficiente	15	27	0	0.0%
Malo	27	39	37	9.9%
Regular	39	51	286	76.7%
Bueno	51	63	42	11.3%
Excelente	63	75	8	2.1%
Total	373			100%
Min	15			
Max	75			
Rango	60			

Anexo 9. Procesamiento de datos en IBM SPSS (capacitación)

*para los ciudadanos.sav [ConjuntoDatos2] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

14 : P.13 3 Visible: 40 de 40 variables

	P.07	P.08	P.09	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	Ante s	TD1	TD2	TD3	P01	P02	P03	P04	P05	P06	P07	P08	P09	P10
1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	22	8	8	6	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3
2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	27	10	8	9	3	2	3	2	3	4	3	3	3	4
3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	30	6	10	14	3	3	3	3	4	3	3	4	3	5
4	1	2	1	1	2	1	2	3	2	24	7	6	11	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
5	2	3	3	3	3	2	3	3	2	36	7	13	16	4	4	3	4	3	3	4	3	4	3
6	2	1	3	1	2	1	3	2	1	25	7	8	10	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2
7	2	1	3	1	3	3	2	1	1	27	6	10	11	2	3	3	3	2	2	3	3	2	3
8	1	1	1	2	3	1	2	1	1	24	8	6	10	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4
9	1	2	1	2	3	1	2	1	1	25	8	7	10	2	2	2	3	2	3	3	2	2	3
10	2	1	2	3	4	2	2	2	1	32	8	10	14	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3
11	2	1	1	3	4	2	2	2	1	31	8	9	14	3	2	3	3	2	3	2	3	3	3
12	2	1	1	3	4	2	2	2	1	31	8	9	14	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3
13	2	2	3	3	3	2	3	2	2	33	8	10	15	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
14	1	2	2	3	2	3	3	2	2	37	10	11	16	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4
15	2	1	1	2	2	1	2	2	2	29	9	9	11	3	4	3	4	2	4	4	4	2	2
16	1	1	1	2	2	1	2	2	2	28	9	8	11	2	3	4	4	3	3	3	3	3	4
17	2	1	1	1	2	1	2	3	1	27	9	8	10	3	3	5	3	3	3	3	3	5	5
18	1	1	1	1	3	2	3	2	2	26	7	6	13	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3
19	2	2	1	1	2	1	2	3	2	25	7	7	11	3	3	4	3	3	2	3	4	3	4
20	2	3	3	3	3	2	3	3	2	36	7	13	16	4	4	4	4	4	4	3	4	4	2
21	2	1	3	1	2	1	3	2	1	25	7	8	10	3	3	2	3	3	3	3	3	2	4
22	2	1	3	1	3	3	2	1	1	27	6	10	11	5	5	4	4	3	3	2	3	3	4

Vista de datos Vista de variables

Anexo 10. Fotográficas de la capacitación



Primeros auxilios



Patrullaje



PLAN DE CAPACITACIÓN



DE SEGURIDAD DE CIUDADANA EN DISTRITO DE PUTINA

IDENTIFICACIÓN

DENOMINACIÓN : Capacitación Del Personal De Serenazgo

NOMBRE DEL AREA : División de Seguridad Ciudadana

**NOMBRE DE LA
DEPENDENCIA** : Sub Gerencia de Desarrollo Humano y
Proyección Social

RESPONSABLE : División de Seguridad Ciudadana

COORDINACIÓN : Gerencia Municipal, Sub
Gerencia De Administración

AMBITO DE ACCIÓN : Auxiliar Serenazgo

**FECHA DE
CAPACITACIÓN** : Julio 2023

INTRODUCCIÓN

El Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, creado bajo la Ley Nro. 27933, persigue varios objetivos fundamentales. Entre ellos se encuentra garantizar el cumplimiento de las políticas públicas en materia de seguridad ciudadana, mediante la participación conjunta de entidades estatales a niveles multisectoriales e intergubernamentales. También busca fomentar y coordinar la participación activa de diversas instituciones públicas, la ciudadanía, la sociedad civil organizada, el sector privado y los medios de comunicación, con el fin último de asegurar un entorno de paz social.

El artículo 70 del Reglamento de la Ley Nro. 27933 establece que la policía nacional del Perú, a través de la dirección ejecutiva de educación y doctrina y la dirección ejecutiva de seguridad ciudadana, llevará a cabo programas de capacitación y entrenamiento para el Serenazgo Municipal. Para ello, se suscribirán acuerdos de cooperación interinstitucional con las municipalidades, en los cuales también participará un representante del Ministerio del Interior con las facultades respectivas.

En cuanto al artículo 28, párrafo I, del Reglamento de la Ley N° 27933, especifica que una de las funciones del CODISEC es promover el fortalecimiento de capacidades en materia de seguridad ciudadana y estimular las iniciativas correspondientes en el ámbito Distrital.

El Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2019-2023 detalla el Objetivo Estratégico, que se enfoca en reducir la victimización por robos y hurtos en espacios públicos, con el eje estratégico de fortalecimiento del Serenazgo. Sus acciones principales indicadores, incluyen la formación y capacitación del Serenazgo, el desarrollo de bancos de información a nivel nacional y la implementación de la Ley y Reglamento del Serenazgo. Asimismo, el Objetivo Estratégico apunta a reducir la victimización cometida por bandas criminales hacia personas naturales y jurídicas, centrando su eje estratégico en la capacitación. Una de las acciones del indicador principal es la capacitación de fiscales y jueces en el uso adecuado de técnicas espaciales de investigación.

El plan de acción distrital de seguridad ciudadana de Putina 2019, establece en su Matriz de Actividades varias acciones de capacitación, como la asistencia para la formulación,

nacional”, “desarrollar aprobar e implementar la Ley y Reglamento de serenazgo”.

- C. Asimismo, el objetivo estratégico del citado plan nacional de seguridad ciudadana: “Reducir la victimización cometida por bandas criminales hacia las personas naturales y jurídicas”, eje estratégico: capacitación, acciones del indicador principal capacitar a fiscales y jueces sobre el uso adecuado de las técnicas especiales de investigación.
- D. En el Plan de Acción Distrital de Seguridad Ciudadana de Putina 2023 se precisa en la Matriz de Actividades, “Asistencia a la capacitación sobre la formulación, financiamiento y ejecución de plan local de seguridad ciudadana.”, “Capacitar al personal de serenazgo”, “Capacitación para la erradicación de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar”, “capacitación de prevención contra el delito de trata de personas y sus formas de explotación”.
- E. La Dirección General de Seguridad Ciudadana – Ministerio del Interior ha formulado el Plan de Capacitación donde se señala:
 - 1. “Revisar, actualizar y aprobar el plan de capacitación de la dirección general de seguridad ciudadana”
 - 2. “Capacitar a los comités de seguridad ciudadana y otros operadores del SINASEC”.
 - 3. “Capacitar a los comités de seguridad ciudadana en el plan de incentivos municipales y programa presupuestal 0030 – reducción de delitos y faltas que afectan la seguridad ciudadana”.
 - 4. “Promover el conocimiento del ordenamiento jurídico, fomentando charlas en instituciones educativas, universidades, juntas vecinales, comunidades y rondas campesinas, sobre temas de prevención”.
- F. La dirección general de seguridad ciudadana dispone la réplica del plan de capacitación a nivel de los gobiernos regionales, locales.
- G. Los lineamientos de la política pública de capacitación:

Actividades varias acciones de capacitación, como la asistencia para la formulación,

1. Garantizar que el proceso de identificación de necesidades de capacitación responda a los objetivos institucionales. Para el logro de esta política, es fundamental apostar al fortalecimiento institucional.
2. Promover el ejercicio del derecho a la capacitación sin ningún tipo de discriminación.
3. Orientar la ejecución de los procesos de capacitación del Estado con operadoras públicas, como el caso de Universidades Públicas e Institutos tecnológicos
4. Fortalecer el posicionamiento de las operadoras públicas a las demandas de capacitación del sector público.
5. Consolidar procesos de capacitación que promuevan la generación de competencias. La generación de competencias ha sido uno de los temas de mayor debate y reflexión de la capacitación en general. Las competencias son el resultado de la combinación de conocimientos (saber) habilidades (saber hacer) y actitudes (ser)
6. Promover procesos de sensibilización en el acceso y permanencia en el trabajo, incorporando el enfoque de derechos en: interculturalidad, intergeneracionalidad, discapacidad, movilidad humana y género. Adicional, a la identificación de necesidades de capacitación relacionados con las especificidades de los puestos de trabajo, transversalmente es necesario generar una cultura del servicio público con principios de respeto, solidaridad e inclusión.
7. Establecer como estrategia alcanzar que el 70% de servidores y trabajadores públicos capacitados y sus jefes consideren que han mejorado su rendimiento laboral.

MISIÓN

La Municipalidad Distrital de Putina, desarrollará actividades de capacitación a través de la gerencia de seguridad ciudadana y gestión del riesgo de desastres, dirigidas a los operadores del SINASEC, a fin de fortalecer sus capacidades con el propósito de que

BASE LEGAL

- A.** Ley N° 27933, Ley del SINASEC.
- B.** Ley N° 28411, Ley General de Presupuesto Público.
- C.** D.S. 011-2014-IN. Aprueba el Reglamento del SINASEC.
- D.** R.M. 010- 2015-IN. Aprueba la Directiva 001-2015-IN. “Establecer lineamientos para la formulación, aprobación, ejecución y evaluación de los planes de seguridad ciudadana, de supervisión y evaluación de los comités de seguridad ciudadana”.
- E.** Plan nacional de seguridad ciudadana.
- F.** Plan de acción distrital de seguridad ciudadana de Putina – 2023

METAS

- 1.** Realizar una capacitación al personal del serenazgo, con una atención mínima de 20 personas sobre actividades del plan distrital de gestión del riesgo de desastres 2019, otras normativas y procedimientos operativos vigentes.
- 2.** Realizar una capacitación al personal del serenazgo municipal, juntas vecinales de seguridad ciudadana, juntas vecinales comunales, comunidad en general, con una atención mínima de 20 personas sobre la problemática
- 3.** Lograr el cambio de actitud en las personas comprometidas en la seguridad ciudadana a fin de alcanzar las metas de seguridad ciudadana del ministerio del interior y del programa presupuestal 0030- MEF “reducción de los delitos y faltas que afectan la seguridad ciudadana”

ASPECTOS GENERALES

- A.** El CODISEC de Putina, a través de su secretaria técnica, promoverá el fortalecimiento de capacidades en materia de seguridad ciudadana y fomentará las iniciativas sobre la materia en el ámbito distrital (Art. 28 inciso i. del Reglamento del SINASEC).
- B.** El CODISEC DE PUTINA, monitoreará la organización, ejecución y / o supervisión de:
1. Los eventos de capacitación del CODISEC DE PUTINA (foros, seminarios, talleres).
2. De las actividades de instrucción no escolarizada al

Personal del Serenazgo Municipal con la participación de expositores calificados sobre temas selectivos, cuyos honorarios serán atendidos por la Gerencia de Seguridad Ciudadana.

C. El público objetivo de los eventos y actividades de instrucción es:

1. Operadores del SINASEC, del sistema de defensa civil y sistema de defensa nacional: serenos, operadores de observatorios o módulos de cámaras de video vigilancia, coordinador del GTGRD, COREMOV.
2. Secretario técnico, coordinador, miembros e integrantes del CODISEC de Putina; a quienes se les brindará una capacitación relacionada con el sistema nacional de seguridad ciudadana y sobre temas específicos referente a las funciones y responsabilidades de su cargo.
3. Personal del serenazgo municipal

D. El comité distrital de seguridad ciudadana de Putina, brindará las facilidades a sus integrantes y operadores para que participen en los eventos de capacitación y actividades de instrucción.

E. Capacitación y asistencia técnica al serenazgo municipal. El Art. 70 del reglamento del SINASEC precisa que la PNP, a través de la dirección ejecutiva de instrucción y doctrina y la dirección ejecutiva de seguridad ciudadana, implementará programas de capacitación y entrenamiento del Serenazgo municipal, para lo cual suscribirá convenios de cooperación interinstitucional con las municipalidades. Estos convenios serán suscritos por un representante del ministerio del interior con las facultades respectivas.

F. Al amparo normativo del precitado artículo la gerencia de seguridad ciudadana y gestión del riesgo de desastres procederá a la suscripción del convenio mencionado previo estudio de factibilidad.

ASPECTOS ESPECÍFICOS

A. EVENTOS DE CAPACITACIÓN Y ACTIVIDADES DE INSTRUCCIÓN

1. Monitorear la invitación de autoridades locales y convocatoria del público objetivo, así como la difusión del evento de capacitación (seminarios, foros, talleres, conferencia).
2. Monitorear el desarrollo de los eventos de capacitación y actividades de instrucción no escolarizada al personal del serenazgo municipal y participación de expositores calificados.
3. Monitorear la distribución de carpetas de trabajo y materiales de difusión a los asistentes, así como la formulación del acta de entrega y las listas de asistencia respectivas en los eventos de capacitación y actividades de instrucción.
4. La sub gerencia de serenazgo de la gerencia de seguridad ciudadana y gestión del riesgo de desastres, asumirá directamente la capacitación e instrucción del personal administrativo de esta gerencia, empleando expositores calificados, oficiales policías y/o militares, así como autoridades locales miembros del CODISEC de Putina señalándose el siguiente calendario:

DISPOSICIONES COMPLEMENTARIAS

- A. La gerencia de seguridad ciudadana y gestión del riesgo de desastres aplicará los instrumentos de evaluación pertinente en las actividades de instrucción no escolarizada.
- B. Durante las actividades de instrucción está prohibido impartir información de naturaleza política u otra índole que no se encuentran dentro de las funciones asignadas por ley y/o que no hayan sido aprobadas por la dirección general de seguridad ciudadana.
- C. La gerencia de seguridad ciudadana y gestión del riesgo de desastres designará un equipo técnico de capacitación y de actividades de instrucción, que llevará el control y registro de los eventos realizados cantidad de asistentes, actividades en las que participa el personal, número de beneficiados con la instrucción, lugares, fechas, evaluación con el cuadro de mérito y demás información pertinente para efectos de estadística.

D. Los temas a tratar son:

- 1. Política Nacional de Seguridad Ciudadana.
- 2. Ley 27933 del SINASEC.
- 3. Ley de seguridad ciudadana.
- 4. Ley de serenazgo
- 5. LEY 29372 Ley del Arresto Ciudadano y Proyecto de Ley N° 169- 2016 CR del 26 AGO 2016. Que regula el servicio de serenazgo municipal a nivel nacional.
- 6. Patrullaje.
- 7. Primeros auxilios.
- 8. Otros en materia de Seguridad Ciudadana.

RECURSOS

A RECURSOS HUMANOS.

Lo conforman, AUXILIAR DE SERENAZGO, POLICIA NACIONAL DEL PERU, EJÉRCITO DEL PERU, RED DE SALUD, COMPAÑÍA DE BOMBEROS,

ASESOR JURÍDICO, FACILITADORES, EXPOSITORES ESPECIALIZADOS
EN LA MATERIA.

B MATERIALES. -

- Laptop
- Data
- Equipo de sonido
- Hojas
- Impresora
- Camillas dirigidas de plástico con estabilizador de cabeza.
- Camilla tipo canastilla metálica.
- Balón de oxígeno.
- Kit de entablillado para fracturas.
- Collarín cervical.
- Botiquín y otros.

INFRAESTRUCTURA. –

La capacitación se desarrollará en ambientes adecuados proporcionados por la
Municipalidad Provincial de San Antonio de Putina.

FINANCIAMIENTO

Nº	RUBRO PRESUPUESTAL	UNIDAD	CANTIDAD	COSTO UNITARIO	COSTO TOTAL	CLASIFICADOR
01	Refrigerio (gaseosa)	Jabas	3	S/. 2.00	S/. 108.00	Bienes
02	Refrigerio (agua)- ponentes	Jabas	2	S/. 1.00	S/. 40.00	Bienes
	Galletas	Unidad	50	S/. 1.00	S/. 50.00	Bienes
03	Alimentación para los ponentes	Unidad	8	S/.15.00	S/. 120.00	Bienes
VIATICOS PARA CAPACITADORES						
04	Pasajes (ida y vuelta)	Unidad	6	20.00	120.00	Bienes
05	Ponentes	Unidad	6	1000.00	6000.00	Bienes

TOTAL : S/. 6450.00 Nuevos Soles.

EVALUACIÓN Y MONITOREO

Se evaluará durante su ejecución: Inicio, Proceso y al final.

PROGRAMA DEL PLAN DE CAPACITACIÓN

HORA	ACTIVIDAD	RESPONSABLE
9:00 AM	Presentación	Sub Gerencia de Desarrollo Humano y Protección Social
9:15 AM	Palabras de bienvenida	Sr. Alcalde de la M.P.S.A.P.
9:30 AM	Primeros auxilios	Centro de Salud - Putina
12:00 AM	REFRIGERIO	
13:00 PM	Patrullaje (uso adecuado de la indumentaria)	PNP - Putina
15:00 PM	Palabras de Agradecimiento	División de Seguridad Ciudadana

