



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

ESCUELA DE POSTGRADO

INFORME DE TESIS

**MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL ÁREA DE
SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE
LAMBAYEQUE ORIENTADO A LA MEJORA DE LA CALIDAD
DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA - 2017**

**PARA OBTENER EL GRADO DE MAGISTER
EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTOR

Br. AGUSTIN FRANCISCO AGUIRRE CASTRO

ASESOR

M Sc. LINDON VELA MELENDEZ

LINEA DE INVESTIGACIÓN

ADMINISTRACIÓN DEL TALENTO HUMANO

**CHICLAYO – PERÚ
2017**

PAGINA DEL JURADO

Dra. Ruth Esther Carrasco Ruíz
Presidente

Mg. Luis Santiago García Merino
Secretario

Mg. Lindon Vela Melendez
Vocal

DEDICATORIA

Dedicado este trabajo de investigación a mi hermano el Ing. Felipe Alberto Aguirre Castro quien me brindo, su fortaleza y las ganas de continuar mejorando cada día, con sus enseñanzas, académicas, valores como honestidad y responsabilidad.

El Autor

AGRADECIMIENTO

A Dios por fortalecerme espiritualmente día a día, a la Universidad Cesar Vallejo y toda su plana docente por sus conocimientos impartidos.

Asimismo hacer un agradecimiento especial a las personas que no es necesario mencionar, ya que sin su ayuda no hubiera sido posible la recopilación de la información necesaria e importante para la elaboración de la presente Tesis, a todos y cada uno de ellos todo mi cariño y consideración y respeto.

El Autor

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo, Agustín Francisco Aguirre Castro, estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N°16485604, con la Tesis titulada “Modelo de gestión del Talento Humano del Área de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Lambayeque orientado a la mejora de la Calidad del Servicio de Seguridad Ciudadana - 2017.”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de: fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 19 de Agosto del 2017

Agustín Francisco Aguirre Castro
DNI N°16485604

PRESENTACIÓN

Seguridad ciudadana, es un problema que se ha venido acrecentando con los años, por ello es que es una responsabilidad de las municipalidades, ofrecer un servicio para la tranquilidad de los pobladores, hecho que se da en la ciudad de Lambayeque, sin embargo, hay dificultades por temas presupuestales, personal con limitaciones, desarticulación con entidades como la Policía y Fiscalía, generando una percepción en la ciudadanía de un servicio casi nulo.

Esta investigación se ha realizado considerando como sujetos de estudio al personal de Serenazgo y a los usuarios de la ciudad de Lambayeque, empleando los métodos lógicos, técnicas e instrumentos de recolección de información que permitan demostrar la hipótesis planteada y elaborar el Modelo de gestión del talento humano que permita mejorar la calidad del servicio de seguridad ciudadana, demostrando organización en los procedimientos de actuación, capacidad de solución e innovación en materia de seguridad ciudadana, buscando la articulación intersectorial con las instituciones pertinentes y se complete el círculo de seguridad ciudadana para erradicar la violencia, asegurar los espacios públicos y protección a todos los pobladores de la ciudad de Lambayeque.

El informe está estructurado en capítulos, donde el primer capítulo presenta la Introducción con la problemática, teorías, antecedentes previos, justificación, hipótesis y objetivos; en el segundo capítulo se presente el Método para dar solución al problema; en el tercer capítulo, los Resultados en función de los objetivos específicos; cuarto capítulo se discuten los resultados con las teorías y autores referenciados, en el quinto y sexto capítulo las conclusiones y recomendaciones definidas y en el último capítulo la Propuesta de Investigación con su fundamento teórico, marco legal y el modelo propiamente dicho.

ÍNDICE DE CONTENIDO

PAGINA DEL JURADO	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	vii
ÍNDICE DE TABLAS.....	ix
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN.....	13
1.1. Realidad problemática.	13
1.2. Trabajos previos.....	16
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4. Formulación del problema.....	39
1.5. Justificación del estudio.....	40
1.6. Hipótesis.	40
1.7. Objetivos	41
2.1. Diseño de estudio.....	42
2.2. Variables, Operacionalización.....	43
2.3. Población y muestra	45
2.4. Técnicas y procedimientos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	49
III RESULTADOS	52
3.1. Resultado de fiabilidad	52
3.2. Características del servicio de seguridad ciudadana según la opinión de los usuarios de la ciudad de Lambayeque.....	53
3.3. Identificación de la influencia de la capacitación operativa que tiene el personal de serenazgo en garantizar la convivencia pacífica en la ciudad de lambayeque.....	56

3.4.	Determinación de la influencia de la capacitación operativa que tiene el personal de Serenazgo en la erradicación de la Violencia en la Ciudad de Lambayeque.	56
3.5.	Influencia de la capacitación operativa que tiene el personal de Serenazgo en la utilización pacífica de vías y espacios públicos en la Ciudad de Lambayeque.	56
IV	DISCUSIÓN DE RESULTADOS	57
V	CONCLUSIONES	59
VI	RECOMENDACIONES	60
VII	PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN	61
7.1.	FUNDAMENTOS TEÓRICO DEL MODULO	61
7.2.	PROCESO DE SELECCIÓN	65
7.3.	TÉCNICAS DE SELECCIÓN	65
7.4.	DESARROLLO Y FORMACIÓN.	67
7.5.	MARCO LEGAL DEL MODELO	74
7.6.	PROPUESTA DEL MODELO	75
7.7.	DIAGNÓSTICO DEL ÁREA DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE	75
7.8.	DETERMINACIÓN Y DEFINICIÓN DE SUS COMPETENCIAS DEL ÁREA DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE	76
7.9.	CUANDO SE INICIA EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO:	77
7.10.	SELECCIÓN POR COMPETENCIAS	78
7.11.	INDUCCIÓN	81
7.12.	EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS	81
7.13.	ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN	82
7.14.	COMPONENTES, VARIABLES, SUPUESTOS Y ACCIONES DEL MODELO.	85
VIII	REFERENCIAS	87
	ANEXOS	89

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Serenazgo, durante el Patrullaje Integrado y Patrullaje Municipal.....	14
Tabla 2 Matriz de Operacionalización de variables	44
Tabla 3 Organización de procedimientos de actuación	53
Tabla 4 Capacidad de solución frente a los requerimientos de población en materia de seguridad.	54
Tabla 5 Capacidad de innovación para la mejora del servicio de seguridad	55
Tabla 6 <i>Comparación de Resultados entre Candidatos</i>	80
Tabla 7 Componentes del Modelo.....	86

ÍNDICE DE FIGURAS

<i>Figura 1</i> Funciones, actividades y objetivos de la gestión de los recursos Humanos	35
<i>Figura 2</i> Organización de procedimientos de actuación.....	53
<i>Figura 3</i> Capacidad de solución frente a los requerimientos.....	54
<i>Figura 4</i> Capacidad de innovación para la mejora del servicio de seguridad.....	55
<i>Figura 5</i> Proceso de Selección.....	65
<i>Figura 6</i> Evaluación de Desempeño	66
<i>Figura 7</i> Proceso de entrenamiento	71
<i>Figura 8</i> Diferencia entre Entrenamiento y Capacitación	71
<i>Figura 9</i> Competencias del Área de Serenazgo	76
<i>Figura 10.</i> Conceptualización de la propuesta del modelo de <i>gestión del talento humano</i> que mejorará la <i>calidad del servicio contribuyendo a la seguridad ciudadana en la provincia de Lambayeque.</i>	84
<i>Figura 11</i> Modelo de Estructura Generald de Gestión del Talento Humano por Competencias.....	85

RESUMEN

Uno de los problemas actuales, que afecta a la mayoría de la población peruana es la seguridad ciudadana y la ciudad de Lambayeque no es ajena a ello, sin embargo, hay problemas en cuanto a aspectos financieros para contar con personal adecuado, la mayoría del personal no cuenta con el perfil ocupacional para desempeñar esta labor, ni la preparación en casos graves, en algunos casos el trato con los usuarios viene presentando problemas con su accionar y desenvolvimiento en el servicio, por ello se busca Proponer un “Plan de gestión del talento humano del área de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Lambayeque orientada a la mejora del servicio de Seguridad Ciudadana – 2017”.

Se ha empleado los métodos lógicos, técnicas como encuesta, entrevista, análisis documental y observación, así como los instrumentos pertinentes que han sido validados y con pruebas de confiabilidad excelente (Alfa de Cronbach de 0.9), obteniéndose que la percepción del servicio de seguridad ciudadana ofrecida por el área de Serenazgo es de un nivel bajo, siendo un 65% de los usuarios que lo considera así.

Por lo que se propone un Plan de Gestión del Talento Humano, basado en competencias, para mejorar la organización de procedimientos de actuación, capacidad de solución frente a los requerimientos en materia de seguridad ciudadana y capacidad de innovación para la mejora del servicio a los usuarios de Lambayeque.

Palabras clave: Seguridad ciudadana, talento humano, serenazgo, gestión.

ABSTRACT

One of the current problems, which affects the majority of the Peruvian population is the citizen security and the city of Lambayeque is not alien to it, however, there are problems in terms of financial aspects to have adequate staff, most of the staff do not have the occupational profile to perform this work, nor the preparation in serious cases, in some cases the treatment with the users is presenting problems with their action and development in the service, so we seek to propose a management plan for the management of human talent in the area of Serenazgo of the Provincial municipality of Lambayeque for the improvement of the citizen Security Service-2017.

It has used the logical methods, techniques such as survey, interview, documentary analysis and observation, as well as the relevant instruments that have been validated and with tests of excellent reliability (Alfa de Cronbach of 0.9), obtaining that the perception of the public Security service offered by the area of Serenazgo is of a low level, being 65% of the users that considers it thus.

Therefore, it proposes a plan of management of the human talent based on competencies, to improve the organization of procedures of action, capacity of solution vis-a-vis the requirements in matter of citizen security and capacity of innovation for the improvement of the service to the users of Lambayeque.

Key words: Citizen security, human talent, Serenazgo, management.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad problemática.

Estos últimos años la seguridad cobra una vital importancia en Políticas de Estado, lo que se ve afectado en el principal del hombre "el derecho de vivir en paz" las condiciones adecuadas para su desarrollo. Pero realmente el problema específico en este contexto de Seguridad Ciudadana predomina más en lo urbano más que en lo rural, el mismo que se vincula con el alto índice de la delincuencia, aumentos de homicidios, robos, que primordialmente afectan el desarrollo del buen Talento Humano.

En la línea de la "Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana" es eminentemente una gestión que es dirigida a dar buenos resultados con un buen servicio al ciudadano.

Debido a ello, los gobiernos locales, provinciales deben realizar la "Formulación y Ejecución de Planes de Seguridad Ciudadana." Efectuar varias acciones que favorezcan a la seguridad ciudadana de sus mismas jurisdicciones, de acuerdo a su actual problemática así como a su realidad. Así mismo hay que efectuar las Coordinaciones con los Poderes Ejecutivo, Judicial así como el Ministerio Público y otras instituciones públicas y privadas, para que ejecuten actividades, programas y proyectos con capacitaciones orientadas a optimizar la seguridad ciudadana, en el ámbito distrital provincial y regional.

La Ley N° 27933 de Seguridad Ciudadana del 11/02/2003, considera acción integrada que desarrolla el Estado como la Seguridad Ciudadana, teniendo a los ciudadanos como colaboradores destinados a asegurar una pacífica convivencia, la eliminación de la violencia y el manejo pacífico de las vías y espacios públicos. Contribuyendo a la prevención de una comisión de delitos y faltas.

En este trabajo se realiza una investigación que nos va a permitir el distinguir y precisar la eficacia y la eficiencia, de logros y beneficios alcanzados en la

importancia que tiene la función de una buena Capacitación que debe tener en cuenta la Municipalidad de la Provincia de Lambayeque. Así también medimos la autoridad que tiene el Servicio de Seguridad que se efectiviza a toda la Comunidad lambayecana.

En la Municipalidad Provincial de Lambayeque, en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana, se encuentra el Área de Serenazgo, que cumple una función muy importante en este aspecto de gestión edil, tal como se muestra en la tabla siguiente:

Tabla 1 Serenazgo, durante el Patrullaje Integrado y Patrullaje Municipal.

No.	Detalle de las intervenciones	Año 201	Año 2016
01	Intervenciones en accidentes de tránsito.	20	24
02	Intervenciones en desalojo de ambulantes.	53	19
03	Intervenciones en disolver pandilleros.	30	20
04	Intervenciones a Moto taxis y Moto cargueras.	103	101
05	Seguridad en instituciones educativas.	52	128
06	Apoyo a la comunidad.	122	119
07	Recuperación de bienes perdidos (Moto taxis, artefactos eléctricos, etc.	05	07
08	Apoyo en acciones cívicas.	57	32
09	Apoyo a mujeres y niños por maltrato físico y psicológico.	20	04
10	Arrestos ciudadanos.	12	09
11	Apoyo a autoridades y trabajadores municipales.	42	50
12	Intervención a personas por libar licor en la vía pública.	76	94
13	Intervención por ocupación indebida de la vía pública.	40	46
14	Operativos en el mercado modelo de Lambayeque.	48	27
15	Actividades preventivas disuasivas con la PNP de la localidad	16	38
16	Intervención en bares y otros locales de expendio de licor.	17	14
17	Apoyo en los patrullajes y otros de las Juntas Vecinales.	30	13
18	Intervención en casos de violencia familiar.	25	19
19	Apoyo a Fiscalización en el cierre de locales clandestinos.	09	05
20	Apoyo en intervención a vehículos sospechosos.	21	14
21	Intervenciones a escolares en las calles, estando en	22	18
22	Apoyo e intervenciones de robos	16	04
TOTAL		852	818

Fuente: Plan Distrital de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Lambayeque

Sin embargo, hay problemas en cuanto a aspectos financieros para contar con el personal adecuado, la mayoría del personal no cuenta con el perfil ocupacional para desempeñar esta labor, ni la preparación en casos graves, en algunos casos el trato con los usuarios asimismo se vienen mostrando problemas con su ejecución y amplificación en el servicio, y esto se observa en la muchas denuncias que tiene el personal de Serenazgo de Lambayeque, El cual se puede observar en el cuaderno de Denuncias del Servicio de Serenazgo y Memorias de las Juntas Vecinales de Seguridad Ciudadana.

No se le puede designar a cualquier persona como sereno, deben tener ciertas condiciones mínimas las mismas que son exigidas por las municipalidades a todos los postulantes a este cargo con la finalidad que los futuros serenos puedan cumplir una labor eficiente y eficaz , principalmente en el auxilio a los ciudadanos y al conocimiento de la prevención del delito, al tener estas condiciones mínimas, alcanzan aspectos físicos (este es un trabajo de importancia que aumenta un desgaste físico) y como técnicos (contar con nociones en normas de seguridad por ejemplo), para ello es necesario contar con **Escuelas de Capacitación en Serenazgo**, en la que se va a seguir un criterio uniforme y con el respaldo y asesoramiento de la Policía Nacional del Perú, quien capacitara a los serenos para que puedan cumplir una buena función como corresponde a un sereno.

Una capacitación profesional comprende el conocer todos los estudios de conocimientos en Seguridad Ciudadana, estas instrucciones son encaminados a la inserción y la actualización laboral, teniendo como objetivo el aumentar el conocimiento y habilidades la misma que va a generar una buena formación en cualquiera de estos temas , creando así una conciencia cívica, que va a promover y a la vez proteger al ciudadano, con su autogestión y con conocimiento básico de sus deberes y derechos , a los Serenos actuales y a los futuros en toda su permanecía laboral como Serenazgo.

Se presenta y se observa una estadística de denuncias por abuso de autoridad y mala conducta funcional, conllevando estos a aumentar una

sensación negativa en el servicio de Serenazgo, la misma que se hace visible con la información que se aprecia del Personal de Serenos denunciados, en el libro que se atiende de llamadas y en reuniones que se efectúan con las Juntas Vecinales. De Seguridad Ciudadana.

1.2. Trabajos previos

Se han encontrado varios temas de investigación y en algunos antecedentes relacionados a la capacitación, donde en el contexto internacional, el libro escrito por, (Carrión, 2008) realiza una Investigación documentada, es decir a reunido un conjunto de artículos que presentan el tema de la violencia social, en varios países de Latinoamérica, se tuvo como investigación un propósito en dar una respuesta a la disyunción planteada del aspecto de la Inseguridad Ciudadana. En este inicio se delimitan los contornos del debate regional de modo que los interesados tengamos ciertas directrices que nos van a servir de guías para futuras investigaciones de políticas públicas basada en esta materia.

Tenemos también a, (Victoria Lopez, 1997), que nos propone en su investigación, una necesidad de adecuación en la formación profesional del Policía Preventivo, en los requerimientos a su entorno, basado en una propuesta de un programa educativo que permita aumentar su eficiencia y efectividad profesional, así mismo el Autor señala que “ A la formación del Personal podemos entenderla, como el proceso de interpretación que nos permite comprender la realidad, a desarrollarse como persona, comprender por sí mismo y transformarla la información; es el aprendizaje de las habilidades necesarias para un determinado trabajo, es decir saber cómo se hace, la formación englobaría el adiestramiento o la capacitación y el desarrollo.

Al observar los antecedentes internacionales de Seguridad Ciudadana, en su trabajo de investigación documentada y acciones de buenas prácticas de la Municipalidad Valparaíso, (Dammert, 2005) asocia un conjunto de artículos que tratan el tema de la prevención en Seguridad Ciudadana, como elemento

central en el panorama de la seguridad, es la importación de políticas, las que en muchos casos no han sido probadas como efectivas en sus contextos de origen, de esta manera, el debate sobre la implementación de programas de “tolerancia cero” (*Cero Tolerance*), “policía comunitaria” (*Community Policing*), “a la tercera es la vencida” (*Three Strikes and you are out*), e incluso la disminución de la edad de imputabilidad para los jóvenes; se centra en la forma de implementarlas más que en la necesidad de adaptarlas a un contexto local.

Por otra parte, (Vanderschueren, Marzo, 2004) manifiesta que se han desarrollado múltiples estudios que abordan una problemática que desde las más diversas perspectivas, como economía, desarrollo social, cultura, educación, los valores, la justicia y otras dimensiones, que luego han fundamentado la implementación de diversos programas, políticas e iniciativas; sin embargo, estas políticas o programas enfrentan o han enfrentado dificultades para lograr la reducción de la violencia, muchas de las cuales están relacionadas con la falta de información respecto a la prevalencia de los distintos tipos de comportamientos violentos, de los factores de riesgo y su impacto en realidades específicas, y la escasa o inadecuada evaluación de los programas desarrollados y de su eficacia.

El conjunto del Sistema de Seguridad Ciudadana. Con lo que a partir de allí promocionamos las buenas habilidades de Seguridad Ciudadana, que se han llevado a cabo obligándose a difundir y replicar donde debiera con el único objetivo que es el de bajar la inseguridad ciudadana.

En el ámbito nacional el Servicio de Seguridad Ciudadana, entre los estudios encontrados que guardan similitud con la actual investigación, es el Libro, de (Sanchez Donaires, 2013) En la base de los principios previstos en la legislación que regula el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, considero que está a

El principio de la ‘unidad en la diversidad’, fundamento sin el cual no será posible la indicada consulta idónea. Actualmente se cree que primero

debemos resolver nuestras diferencias para poder alcanzar la unidad, cuando en realidad es todo lo contrario; pues, primero debemos tener unidad para poder resolver nuestras diferencias. Por esa errónea apreciación, se cree que la unidad es una meta elevada, un objetivo ideal prácticamente inalcanzable. La unidad es el punto de comienzo, la base sin la cual ningún proyecto constructivo es posible. Lógicamente, implica una unidad de objetivos. Constituye uno de los grandes desafíos de nuestra época en todos los niveles de la organización humana.

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Seguridad Ciudadana

Al hacer referencia sobre varias teorías que se utilizan para el estudio de la Seguridad Ciudadana, se han considerado algunos enfoques de expertos nacionales e internacionales, cuyas conceptualizaciones han incidido por años en Escuelas de formación, emprenden de forma concomitante la dificultad de la Inseguridad Ciudadana y toman como inicio de partida los orígenes, las causas y las consecuencias de la criminalidad en todo su contexto.

En efecto, intentar conseguir una fórmula única, lo mismo que una sola – teoría – para estudiar situaciones complejas que circundan el término o concepto de Seguridad Ciudadana, no es tarea fácil. Javier Aguilera, hablando sobre -Seguridad Ciudadana y Democracia- indica que, “en los últimos años se ha logrado una mejor aproximación conceptual a la definición de Seguridad Ciudadana, desde la perspectiva de los Derechos Humanos”.

Y es justamente que en este ámbito de Seguridad Ciudadana donde encontramos aquellos Derechos de los que son titulares los miembros de una sociedad; de forma tal, que éstos puedan desplegarse en sus quehaceres cotidianas con un bajo índice de nivel de riesgos posible en lo que se refiere a su integridad como persona, derechos cívicos y el goce de sus bienes; garantías por las que tienen que velar los

Estados, en su obligación de otorgar un amparo ante las asechanzas de la violencia social. Y el crimen organizado

En América Latina se ha escrito lo suficiente sobre este particular, de manera puntual en lo que tiene que ver con las Teorías para el Estudio del Crimen y el Delito; como son, las Teorías de las Escuelas Clásica, Positivista, Sociológica y de Chicago, la Teoría del Control Social, y la Teoría del Dinamismo Integral y Eficaz. Si bien es cierto que el fenómeno de la criminalidad no obedece jamás a patrones exclusivos, no menos lo es el hecho de que tales teorías explican con significativo grado de adaptación de algunos tipos determinados y dimensiones de criminalidad.

(Artiles, 2009), analista y experto dominicano en materia de Seguridad, en su trabajo de investigación titulado “Seguridad Ciudadana en República Dominicana: Desafíos y Propuestas de Políticas Públicas”, cita por ejemplo los aportes de Jeremy Bentham y Cesare Beccaría; al referirse a la Teoría de la Escuela Clásica, en la que se concibe al ser humano como una persona libre y racional, con la capacidad de elaborar dictámenes sobre los múltiples problemas, tomar decisiones, actuar en consecuencia, y en donde la pena aplicada debe conducir a una decisión final al de no cometer ningún ilícito

Para (Bentham), las penas tienen que ser efectivas, razón por lo que propone juzgar una sanción en tres dimensiones: una pena con certidumbre, una pena con celeridad, y una pena con severidad. Para (Beccaría), el crimen o delito se indica como una violación en el contrato social; por lo que propuso, que la reclusión en las cárceles era una pena de gran eficacia disuasoria.

Tales planteamientos encuentran justificación en el hecho de que, la criminalidad es un fenómeno complejo, atípico, de múltiples facetas, de manejos particulares y especiales, con manifestaciones de carácter transnacional y global, con diversos patrones de conductas propias de

quienes se ven envueltos en ella, y que posee diversas aristas para su tratamiento. Solo bastaría estudiar las características personales de cada infractor, lo mismo que la manera como la criminalidad es tratada, tomando como base los mecanismos de controles existentes en cada Estado.

Se ha de entender entonces, que en esta era de las grandes tecnologías para la propagación de las informaciones que conducen al conocimiento, y ante un mundo cada vez más global, los diversos factores que caracterizan la comisión de un hecho criminal, hacen imposible la utilización de una sola teoría para estudiar las causas y consecuencias que lo rodean, como tampoco es favorable, el uso de una misma teoría para abordar las dificultades

Que tienen que enfrentarse las instituciones encargadas de prevenir tal hecho criminal, reprimirlo y aplicar las sanciones que corresponde a cada individuo por la comisión del mismo.

En ese orden de idea, en lo que tiene que ver con la Teoría de la Escuela Positivista, los defensores de esta postulaban la existencia de una serie de factores propios en algunos individuos, que los llevaba a una predisposición congénita para cometer delitos; acogía una forma definible de la delincuencia y criminalidad basado en una especie de relatividad biológica.

La Teoría de Escuela Sociológica en cambio, imputa a las condiciones sociales dando prioridad a la génesis en el comportamiento desviado. Es por ello, que los defensores de las inmediaciones de carácter sociológico acuden a variables y modalidades tales como la interacción social, las estructuras sociales o la cultura, a la hora de dar una explicación acerca de la delincuencia.

Sobre el particular, Investigadores que dieron origen a la Teoría de la Escuela de Chicago, se interesaron en saber por qué las grandes

metrópolis tenían altos índices de delincuencia y criminalidad más grandes que las localidades más pequeños, y porqué algunas ciudades, barrios y comunidades en esas metrópolis presentaban cargas de criminalidad más altas que otros. Como consecuencia de esto sostuvieron, que en las grandes metrópolis o ciudades había más criminalidad y otras patologías que en ciudades más pequeños y restringidos, porque el mayor número de pobladores, rápidos movimientos y traslados de habitantes, que hacen difícil el hecho de que los pobladores puedan establecer relaciones o amistades estrechas, y ser capaces por sí mismo el de detener estas malas conductas.

Siempre haciendo referencia al análisis de teorías que pudieren ser utilizadas para el estudio de la Seguridad Ciudadana, aparece la Teoría del Control Social, cuya presentación es efectuada por el profesional en Sociología el norteamericano Travis Hirschi; (Travis , 1995) en la que indica que hay ciertos tipologías de hechos delictivos los cuales son perpetrados por individuos que tienen bajos vínculos con la sociedad; pero manifiesta en su teoría, que las personas están

obligadas a tener que respetar las leyes no mediante la aprensión que puedan sentir por las normas, sanciones o consecuencias que puedan proceder de la comisión de actos ilícitos , sino mediante los vínculos de afecto que los articulan a aquellos que resultarían lesionados por dichos sucesos.

Otra de las teorías más conocida es, la Teoría del Dinamismo Integral y Eficaz, la que según el Ex Director de Asociación de Policías de América (AMERIPOL), General Óscar Naranjo Trujillo (Naranjo Trujillo) indica que las nuevas preocupaciones para la ciudad o región, exponen los problemas en Seguridad Ciudadana como un elemento de atención, dado el horizonte de incidencia que están recibiendo de formaciones y organizaciones de crímenes organizados serios, agregado al impacto de múltiples y muchos factores económicos

sociales, culturales y políticos, que trastornan la armonía e incentivan los niveles que se perciben de inseguridad.

Para afrontar la situación planteada por Naranjo, los Estados estarían compelidos al fortalecimiento de un régimen o sistema de seguridad que deba concentrar los aparatos necesarios para la reducción de los elementos que conllevan a la generación del delito; lo que requeriría de una dinámica eficiente en su actividad, a partir de la articulación de cuatro componentes a saber:

Primero, la acción preventiva, establecida en la formulación de normas o políticas públicas de inversión social apoyada en salubridad empleo y educación, para no estimular el crimen. Segundo, un servicio de eficiencia de la policía basada en un despliegue de una gestión preventiva y de cuidado directo ante las necesidades de la población. Tercero, aplicar un eficaz sistema de justicia con acceso de igualdad y amplio, que nos de la suficientes garantías para ser aplicado. Cuarto, la presencia de instalaciones apropiadas para el servicio y asilamiento penitenciario, que ofrezca condiciones y garantías para que se cumplan las condenas.

Son innumerables las Teorías a las que se pueden hacer referencia a la hora de plantear situaciones y buscar soluciones a los problemas complejos que se desprenden de la Seguridad Ciudadana. La indagación de formas contundentes contra el crimen organizado, el procedimiento y carga a estos complejos desafíos, deben surgir del conjunto de voluntades generadas alrededor de gobiernos, instituciones, y sociedades, por contener el adelanto y visualiza la actuación sobre los puntos de gravedad de las instituciones y organizaciones criminales para lograr impactar su ordenación funcional lucrativa y productiva

Resulta obvio, que en su lucha constante para encarar con seriedad la problemática, los Estados afrontan desafíos fundados en el estudio de

la dependencia del crimen con otras manifestaciones que alteran la seguridad ciudadana, las formas de riesgo que facilitan su organización, la forma como el crimen se despliega en múltiples ciudades, las destrezas que permiten retener la acción criminal, y la prevención de los crímenes para la seguridad ciudadana. Y la convivencia pacífica.

En resumen se podría asegurar, que no existe una teoría ideal, única, exclusiva, a la que los Estados y entendidos en la materia pudieren recurrir para el estudio de la Seguridad Ciudadana; por lo que en consecuencia sería recomendable, la conjugación de todas las teorías existentes, estudiarlas, analizarlas, razonarlas, compararlas y sacar de ellas acciones positivas y proactivas para la colectividad, en base a las características propias y necesidades existentes en cada Estado de manera particular.

Normativa peruana de seguridad ciudadana

Si observamos la ley 27993, la gestión formada que desarrolla el Estado, con la colaboración de la población, con el fin de certificar convivencia pacífica, la eliminación de la violencia y la utilización y manejo de los espacios públicos y las vías en forma pacífica. Contribuyéndose y apoyándose en la prevención de la comisión de faltas y delitos.

La Cadena de valor en la seguridad ciudadana

Radica en visualizar los principales métodos que suman más a la generación de valor en el Sistema de Seguridad Ciudadana, sea este nacional, regional, provincial, local, de manera que si revisamos cada uno de estos con una óptica integral, sea posible mejorar su desempeño.

Con esto nos permite, diagnosticar los peligros o riesgos de corrupción a lo largo de los distintos periodos necesarios para el suministro del

servicio, adoptando así modalidades prácticas que permitan bajar su incidencia.

Macro procesos críticos o esenciales de una Cadena de Valor en la Seguridad Ciudadana

1.3.1.1. Políticas de seguridad, diseño, formulación, y gestión.

- a) **Objetivo:** Emitir una respuesta pública a necesidades y demandas sociales con respecto a la seguridad ciudadana.
- b) **Indicador:** Políticas públicas y planes de acción.
- c) **Acciones:** Juntar el argumento en la agenda pública.
- d) Examinar la dificultad o el problema y las posibles medidas de solución**
- e) **Identificar, asignar y gestionar** recursos para la implementación de la política sugerida.
- f) **Certificar** normativas que pertenezcan al nivel jerárquico.
- g) **Articular energías conjuntas** y multisectoriales.

1.3.1.2. Prevención de la violencia y el delito

- a) **Objetivo:** Compensar los elementos multidimensionales que condicionan y promuevan o aumenten los índices de victimización y criminalidad
- b) **Indicador:** Destrezas integrales que incidan en los elementos de riesgo.
- c) **Acciones:** Endurecer y empoderar a las organizaciones sociales.
- d) **Adiestrar** y concientizar a la población.
- e) **Promocionar** la enseñanza en equidad de género que evite la violencia intrafamiliar y sexual.

- f) **Trazar y ejecutar tácticas de prevención** de la violencia y crimen juvenil en todas sus dimensiones y formas.
- g) **Trazar y ejecutar tácticas integrales** para optimizar la seguridad: y perfeccionamiento de áreas públicas, accesos, parques verederos y alumbrado.
- h) **Perfeccionar los servicios de protección,** emergencia y atención.
- i) **Advertir** del crimen organizado
- j) Campos de acción:
- k) **Situacional – ambiental** (incidencia en elementos que en el medio físico proporcionan a la ocurrencia de los delitos)
- l) **Social** (incidencia en elementos de riesgo en conjunto a determinadas acciones y conductas delictivas)
- m) **Comunitaria** (fortalecimiento de dispositivos de control social a través de las juntas vecinales.)
- n) **Cultural – población** (el delito y la violencia es el resultado del divorcio entre cultura, moral y ley)
- o) **Policial** (representación policial en terrenos vulnerables como factor de disuasión)

1.3.1.3. **Control y sanción**

- a) **Objetivo:** Certificar el obediencia a la ley y al I orden público, impidiendo que las normas sean tomadas como algo optativo, aplicando sanciones frente a una infracción.
- b) Indicador:** Infracciones a la ley penal sancionadas.
- c) **Atender y procesar** denuncias adecuadamente.
- d) Ejercitar una acción penal ante cualquier hecho o forma criminal.
- e) Juzgar aplicando el derecho y el debido proceso.

f) Fortalecer las fronteras, impidiendo el tráfico ilícito de personas.

1.3.1.4. Campos de acción:

- a) Resolución pacífica de conflictos
- b) Mediación y conciliación evitando espacios de violencia.
- c) Política de justicia restaurativa, específicamente en el medio juvenil, para el tratamiento del infractor en libertad.
- d) Mantenimiento del orden público
- e) Previniendo problemas sociales que pueden cambiar en alteración violenta del orden público.
- f) Guía adecuada del orden público bajo la rendición irrestricta de los derechos humanos.
- g) Ordenación de sistemas de alerta precoz y tableros de dialogo.
- h) Vigilancia penal
- i) Vigilancia al público (donde se atiende denuncias y se efectivizan los operativos)
- j) Apropiada averiguación criminal (una buena colaboración entre la Fiscalía y la Policía Nacional del Perú)
- k) Un rápido juzgamiento y posterior sentencia
- l) Vigilancia y control administrativo
- m) Lavado de activos, erradicación de cultivos ilegales, tala de madera, propiedad intelectual, juegos de azar drogas, armas, insumo químico, tributario y migratorio, etc.

1.3.1.5. **Rehabilitación y reinserción social**

- a) **Objetivo:** Restituir otorgar un tratamiento al personal recluido, en los penales especialmente a los menores de edad que son infractores, y que rompen el círculo delictivo.
- b) **Indicador:** Lista de insistencia de infractores de la ley reducida. Derecho que tienen las víctimas respetadas.
- c) **Acciones:** Atención de víctimas directas e indirectas., Atención específica a personas detenidas en su libertad.
- d) **Impedir la estigmatización.**
- e) **Campos de acción:** (en entorno cerrado)
- f) Seguridad
- g) **Interna, Externa y los traslados,** control y vigilancia de ingreso de pe bienes y personas, inteligencia,
- h) **Contextos** y condiciones de vida
- i) Alimentación, servicios básicos de agua. Luz y desagüe, alojamiento y visitas.
- j) Tratamiento
- k) Asistencia psicológica, social, religiosa. Legal, salud trabajo y educación.
- l) Campos de acción: (en entorno abierto)
- m) Limitativas penas de derechos
- n) Asistencia y otorgamientos de servicios a la comunidad.
- o) Condición de días libres.
- p) Beneficios penitenciarios a los sentenciados
- q) Condicional Semi-libertad
- r) Liberación condicional.

1.3.2. Calidad del Servicio en Entidades Públicas.

Los servicios públicos tienen calidad es una pretensión constitucional así como un compromiso irrestricto en la Administración Pública. Además es el recurso con que tiene un Estado compensando las desigualdades de los ciudadanos a la que sirve, porque es la posibilidad real de que el conjunto de personas reciban iguales servicios. De lo que si estamos seguros es que tenemos un concepto de servicio público que no debe seguir depreciándose y presentando ineficiencias que se utilicen para perjudicar al Estado. Este trabajo es responsabilidad de todos los componentes de la Administración Pública, ya que implica un compromiso con la comunidad asociándose la mejora de las condiciones de trabajo, al perfeccionamiento y supervisión social de un buen servicio. Así mismo es importante considerar:

1. Fácil es lograr la calidad, porque la hacemos cada uno de nosotros.
2. En las actividades de una organización siempre debe estar presente la calidad.
3. La base de la calidad en una organización es la mejora constante.
4. La calidad con que se trabaja involucra el trabajar con simpleza, agilidad y eficiencia,
5. El trabajo en equipo con la cooperación de todos es el mejor camino para avanzar en el trabajo de la calidad.
6. La capacidad de innovar buscando una mayor calidad en los servicios públicos es importante tener en cuenta en la calidad en los servicios públicos.
7. Una gestión de calidad es la reducción de los costos, siendo este una base fundamental.

LA CALIDAD DE LA IMPORTANCIA EN UNIDADES DE ORGANIZACIÓN PRESTADORAS DE SERVICIOS: Las Unidades de Organización se muestran de manera esencialmente diferente a como lo están haciendo en el pasado siglo, ya que es un instrumento

principal para el desarrollo de la democracia, garantizando que participen todos los involucrados en cada uno de los procesos de la toma de decisiones públicas asegurando el progreso de la sociedad de los ciudadanos en su conjunto en forma particular. A la fecha la Administración Pública suministra servicios públicos determinados en un marco de amplias políticas generales, consiguiendo que las prestaciones se adecuen a una necesidad en forma específica y que, en algunos casos, eleven la equidad de todas las oportunidades de los individuos, y que todos ellos obtengan con integridad la satisfacción de los derechos y libertades fundamentales que las leyes, la constitución y los tratados internacionales les reconocen. Su nueva concepción ideológica como Organizaciones vecinas a sus ciudadanos y colectoras de servicios, las Administraciones ajustan sus normas con principios, con criterios generales y comúnmente reconocidos, como son la responsabilidad, prevención, celeridad, economía, participación, eficiencia, eficacia, transparencia y universalidad, todas estas cualidades se encuadran dentro de la calidad política con que se quiere trabajar en una gestión de los servicios. Las Administraciones Públicas principales en sus diversos grados municipales, provinciales, estatales, comunitarios, institucionales vienen realizando un esfuerzo considerable en los últimos años modernizando su estructura, para ordenar y actualizar sus normas adoptando un modelo de gestión de calidad que les permite la satisfacción de sus servicios a los usuarios. En este apogeo de una Administración moderna, no limitada sólo a la entrada de nuevas tecnologías, adquiriendo una especial relevancia, por una parte, la reorganización de las Administraciones, así como por la gestión de la calidad que cargan delante.

LA RUTA DE LA CALIDAD HERRAMIENTAS DE CONTROL

Ruta de la Calidad un proceso estándar para controlar la calidad se hace efectivo con una resolución de los problemas. Tratándose de una representación de todos los trabajos que realizamos para saber

si estas se han desarrollado con calidad: Actuar, Comprobar, Realizar y Planificar. Siete son estos pasos a seguir:

1. Problema a Definir
2. Reconocer del Problema sus Características (Observación).
3. Buscar cuales son las principales causas (Análisis).
4. Cuáles son las Acciones para eliminar las causas (Acción).
5. Confirmar la eficacia de una acción (Verificación).
6. Causas Eliminación permanente de las mismas (Estandarización).
7. Reconocimiento y revisión de todas las actividades así como planificar del trabajo futuro (Conclusiones).

Los tres primeros pasos se refieren a la trabajo de Planificar; el cuarto pasó al trabajo de Realizar; el quinto pasó al trabajo de Comprobar y el sexto paso al trabajo de Actuar: La ruta de la calidad es como si realizáramos un círculo interno dentro de nuestra organización controlando así la calidad de nuestros servicios Con el séptimo paso iniciamos nuevamente el círculo de Control de calidad y así sucesivamente.

Primer Paso: Se define el Problema. Este es el primer paso de un procedimiento que esta estandarizado y de la solución a los problemas o ruta de la calidad. Comencemos primero definiendo lo que es un problema En nuestro propósito este problema lo definimos como un resultado no deseado de una labor o trabajo, esta desviación con respecto a un estándar o a una pauta de funcionamiento, o la desviación con respecto al deber ser. Si examinamos este sentido: la no satisfacción de un usuario, los resultados que no coinciden con las metas u objetivos y todo aquello que se desvíe de las políticas, constituye un problema para la organización. Investigando esta definición podemos observar que para efectuar una definición de un problema es necesario en primer

lugar conocer lo que se desea, lo que el usuario desee o quiera. Todo esto nos indica el reconocimiento a la importancia de los objetivos un compromiso del concejo directivo para definir los objetivos Estos nos va a permitir a todos, conocer la dirección o concejo directivo de la organización y así ayudar a definir, controlar y solucionar sus problemas e inquietudes.

Que actividades son las que se deben realizar en este primer paso;

Conocer los lineamientos, objetivos y metas de la organización.

Observar los problemas prioritarios, comparando resultados que se obtienen con lo previsto. Utilizando para ello histogramas, gráficos varios o gráficos de control, como es el Diagrama de Pareto. Se recomienda usar la Matriz de Selección de Problemas, una técnica que actualmente se utiliza para valorar y priorizar todos los problemas en función a elementos como son: accesibilidad, costo, frecuencia, importancia entre otros.

Identificar un problema de todos los que se identificaron. Esta elección del problema estará en función de la importancia (tiene que ser el más importante que identifica la organización) y de la calidad del objetivo que se busque

Identificar y definir quiénes son los comprometidos a solucionar el problema. Estos podrían ser un equipo o una persona los encargados de solucionar el o los problemas.

Hacer un presupuesto con mejoras y un cronograma de diligencias (Diagrama de Gant) que permita planificar lo que necesitemos o queremos estando siempre en función del tiempo que vamos a necesitar.

Segundo Paso: Afirmación y Características del Problema

- a) Evaluar y comprender el problema controlando el tiempo, lugar y argumento donde se identifica el problema, así también los distintos puntos de vista donde se manifiesta el resultado variado
- b) Identificar los indicadores de medición del o de los problemas a fin de conseguir una definición o convencimiento más objetivo.
- c) Determinar una meta cuantitativa de lo que se quiere lograr, a partir del punto anterior. La herramienta que se puede utilizar en este paso es el Diagrama de Pareto.

Tercer Paso: Búsqueda de las Principales Causas (Análisis) Actividades.

- a) Evaluar las causas que originan el problema participando todas las personas involucradas en el problema. Ponteando todo lo que denominamos hipótesis y causas, efectuando un diagrama de causa –efecto con información obtenida de la observación. Con este Diagrama determinamos las consecuencias posibles causantes del problema.
- b) Efectuar prueba de posibles causas, para verificar y concluir con determinación, si fueran ellas las causantes del problema. Exigiendo nueva información y nuevas verificaciones, siendo la herramienta que se utiliza para comprobar las causas la Hoja de Recogida de Datos. Se recomienda también usar encuestas u otra herramienta diseñada cuidadosamente para este plan.

Cuarto Paso: Las operaciones para eliminar las causas (Acción) Actividades

- a) Programar las formas de solución para excluir las causas del problema. Aquí hay que distinguir soluciones que solo constituyen correcciones inmediatas contra las que realmente eliminan las causas de los problemas. Se examina las ventajas y desventajas de cada alternativa diseñada y a la vez se va a seleccionar la que es más conveniente.

- b) Diseñar las medidas para evitar efectos secundarios.

Quinto Paso: Corroborar la eficacia del trabajo o acción (Verificación). Actividades

- a) Confrontar los resultados obtenidos con la solución establecida usando herramientas que resulten ventajosas para tal fin.
- b) La medición se hace en términos monetarios y compararlo con el objetivo trazado o deseado.

Sexto Paso: Separar las causas del problema (Estandarización) Actividades:

- a) Determinar los patrones que indican la mejora en manuales de especificaciones, operaciones y procedimientos, de nuevos límites de control, etc.
- b) Notificar los estándares nuevos.
- c) Instruir, capacitar y entrenar al personal.
- d) Trazar un método de control para comprobar la aplicación de los nuevos estándares.

Séptimo Paso: Examinar las actividades y planificar el trabajo o labor a futuro (Conclusiones). Actividades:

- e) Examinar todo lo procedido, herramientas utilizadas, costos incurridos, grado de colaboración de personas involucradas, deficiencias obtenidas, experimentos realizados, y beneficios obtenidos, etc.
- f) Realizar la lista de problemas no resueltos, conteniendo los nuevos problemas que se hayan derivado.
- g) Puntualizar el nuevo problema que se va a resolver y prolongar en forma indefinida con el proceso de mejora continua.

1.3.3. Gestión del Talento Humano

La gestión del talento humano depende, de varios aspectos como son: Procesos internos, la tecnología utilizada, el negocio de la organización, las características del contexto ambiental estructura organizacional adoptada y cultura de organización. En cualquier escenario la gestión del talento humano es conformada por personas organizaciones, en la que lo básico y la forma como se da el trato a las personas, ya sea estos como recursos o como socios. Para administrar un talento humano es necesario llegar a la optimización de las habilidades de las personas su mejoramiento continuo su participación su creatividad, Es improbable establecer un divorcio entre las organizaciones con la personas. Ya que estas organizaciones diligencian sus operaciones a través de las personas que hacen parte de ellas, y son las que deciden y actúan en nombre propio y que dependen de estos para alcanzar metas y objetivos para así cumplir sus misiones, así también las organizaciones constituyen para las personas el móvil para llegar a varios objetivos haciéndolo en un menor tiempo y con un esfuerzo posible.

Esta gestión del talento humano nos va llevar a un reconocimiento de personas con una capacidad de entrega a las organizaciones de inteligencia y como socio capaz de llegar a la excelencia. Las personas deben ser pensadas como el activo de mucha importancia en las organizaciones. Estamos en una etapa de información. Conocimiento, y de globalización en al que nos exigen un nuevo enfoque en la administración del talento humano. La modernización de la gerencia está plenamente identificada con la importancia, el alcance y las repercusiones que se obtiene el llevar a cabo una buena gerencia del capital humano que se tienen a cargo, teniéndose que valora el conocimiento de todas las personas si en cuál no sería posible afrontar los cambios. (Ortega Cabarcas, 2006)

1.3.3.1. Objetivos de la gestión del Talento humano

Objetivos explícitos. Existen cuatro objetivos explícitos fundamentales a alcanzar mediante la gestión eficiente del talento humano:

- Atraer candidatos potencialmente cualificados y capaces de desarrollar o adquirir las competencias necesarias por la organización. - Retener a los empleados deseables.
- Motivar a los empleados para que estos adquieran un compromiso con la organización y se implique en ella.
- Ayudar a los empleados a crecer y desarrollarse dentro de la organización.

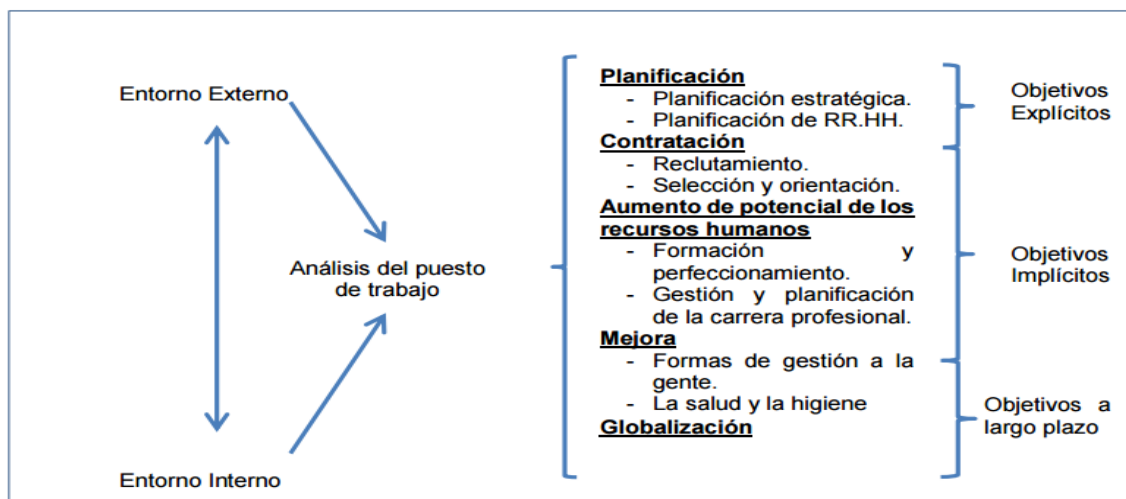


Figura 1 Funciones, actividades y objetivos de la gestión de los recursos Humanos

Fuente: (Dolan, Valle, Jackson, & Schuler, 2007).

1.3.3.2. Objetivos implícitos:

Existen tres objetivos implícitos relacionados con el talento humano. - Mejora en la Productividad. - Mejora de la calidad de vida en el trabajo. - Cumplimiento de la normativa.

Objetivos a largo plazo Los objetivos a largo plazo, o de balance final, se refieren a la rentabilidad y competitividad, al incremento de valor de la empresa y, en definitiva, a una mejora de la eficiencia y eficacia de la organización. La gestión de los recursos humanos tiene repercusiones importantes en los resultados finales de la organización, a través de sus contribuciones al logro tanto de los objetivos explícitos como implícitos. El centrarse en el balance final y orientarse hacia los resultados es el camino en el cual se llega a través del: Entorno Externo e Interno, la Planificación estratégica, la Planificación de RR.HH., la Contratación, el Reclutamiento, la Selección y orientación, el Aumento del potencial de los recursos RR.HH., Formación y perfeccionamiento, La Gestión y planificación de la carrera profesional, las Formas de gestión a la gente, la Salud y la higiene, la Globalización de Objetivos Explícitos e Implícitos y Objetivos a largo plazo.

Análisis del puesto de trabajo Figura 1. (Funciones, actividades y objetivos de la gestión de los recursos Humanos) puede ganarse el reconocimiento y el respeto de las organizaciones (S L, Cabrera R, S E, & R. S., 2007)

Las leyes y la gestión del Talento Humano en el sector público. La gestión del Talento Humano es imprescindible en toda organización, en este entender la gestión del Talento Humano en el sector público está regulado por la Constitución Política del Perú, las leyes laborales como: el Régimen Laboral Público (Decreto Legislativo N° 276), El Decreto

Supremo 1057, sus respectivas reglamentaciones, la nueva Ley N°30057 que es la Ley de Servicio Civil, publicado en el diario el Peruano el 04 de julio de 2013 y demás leyes. La nueva ley N° 30057, busca mejorar la calidad de servicio de las entidades del Estado, como también busca mejorar los ingresos de la mayoría de los servidores públicos, incentivar su crecimiento personal y profesional en la administración Pública, pero no se podrá mejorar el desempeño laboral de las personas sino se complementa e implementa herramientas de gestión del talento humano, las cuales sean iniciativas de nuevas formas de trabajo, de procesos que vayan de acuerdo a las realidades, a las necesidades de las instituciones y de acuerdo a las leyes vigentes. Pero por un lado no se debe dejar de lado la vigencia del Decreto Legislativo 276 y el Decreto Supremo 1057 que son aplicados en las entidades públicas, perteneciendo la mayoría de los trabajos a las leyes mencionadas. La función pública es el conjunto de actividades que se realizan, a través de las entidades gubernamentales, para el cumplimiento de las funciones del Estado y las Políticas de gobierno, para lo cual se cuenta con la investidura competencias y atribuciones correspondientes, lo que implica deberes y derechos que son ejercidos por los funcionarios y servidores Públicos (Espinal, 2008). Por tanto, las actividades se dirigen al interés común, utilizando los poderes específicos que han establecido la Constitución y la Ley, para la consecución de su realización y el bienestar general. Una buena y adecuada gestión de los Recursos del Estado, depende de las capacidades y habilidades de las personas que ocupan los diferentes cargos en una institución, del más mínimo nivel al más alto nivel.

1.3.3.3. **Subsistemas en la Gestión del Talento humano**

En la gestión de Talento humano se tienen los subsistemas (procesos) que la componen y sin las cuales no se puede realizar una buena gestión, entre ellos se tiene la planificación de personal, la integración que comprende las fases de reclutamiento, la selección y la inducción de personal. Y el desarrollo que comprende la capacitación y formación de personal.

1. Planificación de la Gestión del Talento humano La planificación es el proceso de elaborar e implantar planes y programas para asegurarse de que hay disponibles el número y tipo de personas apropiados, en cada uno de los momentos, para que se realice la planificación. Como tal, la planificación de los recursos humanos está directamente vinculada a la estrategia empresarial y lo que hace es traducir la estrategia formulada por la empresa para un determinado horizonte temporal en programas de acción, con vistas a controlar la evolución de la situación. “Básicamente, una planificación de recursos humanos es un proceso que pone a disposición las personas adecuadas, con la formación necesaria, en el momento oportuno, según las necesidades de la compañía” (Fernández, 2008). La planificación es de suma importancia ya que por medio de esta se determina las estrategias necesarias para llegar a los objetivos organizacionales, mediante el establecimiento de políticas de talento humano adecuados a la organización, que garanticen tener y obtener a las personas adecuadas en los puestos de trabajo. “La planificación de recursos humanos es pronosticar las necesidades de personal de una empresa para un periodo determinado y satisfacerlas con el personal apropiado y en el momento adecuado para obtener el máximo beneficio” (Guth, 2001).

Por lo tanto, la planificación del talento humano, busca solucionar y antelarse a las necesidades de talento humano de la organización, y ve las formas de cómo se llevará a cabo las diferentes actividades relativas al servicio o gestión del personal. Los fines de la planificación de la Gestión del Talento Humano son: - Reducir los costos ayudando a la gerencia a detectar las carencias o excesos de talento humano y corregir estos desequilibrios. - Proporcionar una base más sólida para la planificación del desarrollo del empleado, haciendo un uso óptimo de las actitudes del trabajador. - Mejorar el procedimiento general de la planificación empresarial. – Aumentar la conciencia de la importancia de una gestión eficiente de los talentos humanos a todos los niveles de la organización. - Proporcionar una herramienta para evaluar los efectos de otras actuaciones y políticas opcionales de talento humano .

2. Etapas del proceso de planeación de la Gestión del Talento Humano

Recabar y analizar datos que permitan hacer previsiones sobre la oferta y demanda de talento humano, estableciendo políticas y objetivos del talento humano para obtener la aprobación y el respaldo de la gerencia.

1.4. Formulación del problema

Por todo lo expuesto, la presente tesis, tiene la finalidad de establecer el grado de influencia o efectos que haya tenido las capacitaciones que recibió el Personal de Serenos Municipales de la Ciudad de Lambayeque, en Seguridad Ciudadana; con el propósito de mejorar el Servicio a la comunidad en Seguridad Ciudadana.

¿Si se formula un Modelo de gestión del talento humano se mejorará la calidad del servicio de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Lambayeque?

1.5. Justificación del estudio

La presente investigación se justifica porque propone un Modelo de Gestión del Talento Humano del área de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Lambayeque para mejorar un servicio de mucha relevancia en la sociedad actual, como es el caso de la seguridad ciudadana. Se debe entender que la seguridad ciudadana no solo comprende la represión o erradicación física de la delincuencia y/o violencia, sino que va más allá, como el de tener una mejor calidad de vida sin tener temor a enfrentarse a una violencia delincuencial, crimen organizado, lucha contra la corrupción que nos acecha en las calles de nuestra ciudad y que debe estar orientada a buscar mecanismos e iniciativas de prevención social, así como proyectos que son destinados a la seguridad ciudadana para hacer entender a las personas la mejora del bienestar social y que se debe vivir en unión y armonía, respetando el ordenamiento jurídico - legal existente, respetar los derechos humanos, así como retomar y poner en práctica diariamente los valores morales, tan venidos a menos en los tiempos actuales. La seguridad ciudadana también consiste en brindar a la ciudadanía, y en especial a los menores de edad, espacios públicos adecuados y un ornato público digno, que contribuirán a su normal desarrollo biológico, psicológico y social.

1.6. Hipótesis.

Se propone un Modelo de Gestión del Talento Humano la misma que va a mejorar la calidad del servicio de seguridad ciudadana en la Municipalidad Provincial de Lambayeque

1.7. Objetivos

1.7.1. Objetivo general.

Proponer un Plan de Gestión del Talento Humano del área de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Lambayeque para la mejora del Servicio de Seguridad Ciudadana - 2017.

1.7.2. Objetivos específicos.

- Determinar el nivel de la percepción de la calidad del servicio de seguridad ciudadana en la Municipalidad Provincial de Lambayeque
- Determinar el nivel de organización de los procedimientos de actuación del servicio de serenazgo en la Municipalidad Provincial de Lambayeque
- Identificar el nivel de capacitación operativa que tiene el Personal de Serenazgo de la Municipalidad de Lambayeque.
- Determinar la capacidad de innovación para la mejora del servicio de seguridad ciudadana.
- Identificar los componentes de un modelo de gestión del talento humano en el área de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Lambayeque
- Describir las características del servicio de seguridad ciudadana, según la opinión de los usuarios de la ciudad de Lambayeque.

II METODO

2.1. Diseño de estudio.

Descriptiva y propositiva, porque se obtuvo información sobre la situación y eventos, en donde se especificó las propiedades del servicio de seguridad ciudadana en la provincia de Lambayeque y la gestión del talento humano en el área encargada de dicha función y por otro lado se elaboró una propuesta para revertir positivamente la situación identificada.

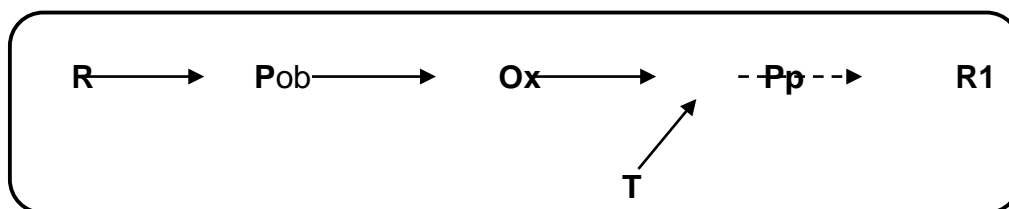
El proceso de investigación que se utilizó de acuerdo al objeto analizado, explorado y comprendido considera dos de los tradicionales enfoques de investigación tanto el cualitativo como cuantitativo; entendiendo que el enfoque mixto engrana sistemáticamente tanto el método cualitativo como cuantitativo. (Hernández, Fernández & Baptista 2010)

El diseño mixto es generado a partir de un diseño inherente y único, donde se han identificado modelos generales de diseños que señalan la ruta de la construcción y el desarrollo del diseño de los modelos. (Hernández, Fernández & Baptista 2010)

Dicho diseño comprende cuatro (04) fases principales:

1. Fase Conceptual,
2. Recolección y análisis de datos,
3. Diagnóstico del problema,
4. Fase Inferencial: Propuesta y Discusión.

Respecto al diseño de investigación, se considera no experimental – transversal, desarrollándose dentro del siguiente esquema.



Donde:

R : Realidad actual.

Pob: Población involucrada en el fenómeno en estudio.

Ox: Observación de la situación existente.

T : Modelo teórico concebido.

Pp: Propuesta del Plan de acción del Modelo de Gestión.

R1: Realidad transformada (La misma que se lograría, una vez implementada la propuesta)

2.2. Variables, Operacionalización

Variable 1: Modelo de gestión del talento humano de Serenazgo de Lambayeque

- a. Habilidades para resolver problemas.
- b. Habilidades de comunicación.
- c. Integración.

Variable 2: Servicio de Seguridad Ciudadana

- a. Convivencia Pacífica.
- b. Erradicación de la Violencia.
- c. Utilización pacífica de las vías y espacios públicos

Tabla 2 Matriz de Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensión	Indicadores /Items	Técnica de Medición
Vi: Modelo de gestión del Talento Humano	Es un sistema organizado de acciones formales; con arreglo a normas internas, orientado a desarrollo del talento humano para el cumplimiento de una misión determinada.	Sistema organizado de acciones que comprenden dimensiones de capacidades para resolver problemas, de comunicación y de integración.	Habilidades para resolver problemas	Destreza	Entrevista
				Capacidad para el Logro de Objetivos	
			Habilidades de comunicación	Comunicación Fluida	
				Comunicación Efectiva	
				Comunicación Asertiva	
			Integración	Unión	
				Incorporación al grupo	
Liderazgo					
Vd: El servicio brindado a la comunidad	Organización y personal destinados a cuidar intereses o satisfacer necesidades de seguridad ciudadana de la comunidad. CONASEC, (2013)	La calidad del servicio brindado a la comunidad es una medición que se realiza en base a dimensiones de: organización de procesos, capacidad de respuesta al ciudadano e innovación para mejora del servicio de seguridad.	Organización de los procedimientos de actuación.	Ítems para medir percepción de la comunidad sobre la organización del área de serenazgo municipal.	Observación y encuesta
			Capacidad de solución frente a los requerimientos de población en materia de seguridad.	Ítems para medir capacidad de respuesta de serenazgo frente a alertas o casos de inseguridad.	
			Capacidad de innovación para la mejora del servicio de seguridad.	Ítems para medir creatividad e innovación del área de serenazgo frente a nuevas modalidades de inseguridad.	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

Según, (Levin & Bubin , 2004) una población “es el conjunto de todos los elementos que se estudian y acerca de los cuales se intenta sacar conclusiones”, en tal sentido el presente estudio se consideró la Población, del universo que forma referente para la elección de la muestra, siendo dos grupos, uno es el Personal de Serenazgo y el otro grupo es la Población de Lambayeque, es decir la que presta el servicio y el otro el que recibe el Servicio de Serenazgo.

La Primera Población es de 26 agentes de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, que es la que brinda el servicio de seguridad ciudadana. Lambayeque cuenta con la siguiente distribución urbana:

En la ciudad:

Doce (12) Asentamientos Humanos:

- Arco de villa
- Víctor Raúl Haya de la Torre.
- Primero de Marzo
- Maravillas
- Toribia Castro Chirinos
- Nuevo Mocce.
- La Esperanza
- Santo Domingo
- Señor de Sipán
- Jesús de Nazareno
- Los Ángeles
- Santo Toribio de Mogrovejo

Dos Unidades Vecinales:

- Indo américa
- El Sauzal

Una UPIS

- Montes de la Virgen

Nueve (09) Urbanizaciones

- La Rinconada
- Demetrio Acosta
- Guardia Republicana
- San Francisco
- Santa Teresa
- Castilla de Oro
- Las Casuarinas
- Miraflores
- Latina

Urbanización progresiva Ramón Castilla Cinco (05)

Asentamientos Humanos en vía de regularización.

- 18 de Febrero
- Señor de Los Milagros
- La Alameda
- Virgen de Las Mercedes
- Prolongación Los Ángeles

Dos Pueblos Jóvenes

- San Martín
- Santa Rosa

Dos Asentamientos Humanos en vía de regularización

- Nuevo San Miguel
- Demetrio Acosta

Invasiones en terrenos de propiedad de la Universidad Nacional

“Pedro Ruiz Gallo”, actualmente en litigio - Un aproximado de 750 familias, en agrupaciones de diferentes denominaciones:

- Primero de Octubre.

- Seis de Octubre.
- Sector Universitario
- Cruz de Chalpón
- Señor de Los Milagros II

En la zona Rural

Cuenta con los siguientes Caseríos y Centros Poblados:

- Paredones
- Bodegones
- Muy Finca
- Huaca Chotuna
- El Tumi
- Yencala León
- San Carlos
- El Carrizo
- Yencala Boggiano
- Punto Cuatro
- Punto Nueve
- Rio Hondo
- Capilla Santa Rosa
- Huamantanga
- Eureka
- Mariátegui
- San Antonio
- Santo Tomás
- San Nicolás
- San Antonio de Padua – Sialupe Huamantanga.
- Huertas,
- Cascajal
- Ranchería
- Muy Finca
- Sialupe Baca

- Virgen Purísima Concepción
- Rama Cabrera
- Lo Mestas
- Tumi de Oro
- Lambayeque Viejo
- Nuevo San Miguel
- Paredones Bajo
- Paredones Alto
- El Faicalito
- Los Chiroques
- Solecape
- Cruz de Paredones
- El Pancal
- Cadape
- San Rumualdo
- Garbanzal
- Los Rosales
- Santa Catalina.

La Segunda Población es de 77,234 habitantes de la Ciudad de Lambayeque, quien es la que recibe el Servicio de Serenazgo, para conseguir los datos estudiados a través de la técnica de la encuesta, se tomó 383 casos.

2.3.2. La Muestra

Según, (Sampieri Hernandez, Collado Fernandez, & Lucio Baptista, 2004) Una muestra es adecuada cuando está compuesta por un número de elementos suficientes para garantizar la existencia de las mismas características del universo. Para lograr dicho propósito, se puede acudir a fórmulas estadísticas siempre que sea de tipo probabilístico; pero si los grupos ya están definidos es de tipo no probabilístico

En la investigación se han tomado dos muestras:

- a) La de los agentes del serenazgo, corresponde a la misma población, dado que es menor de 30, en este caso 26 agentes.
- b) La de la Población de la Ciudad de Lambayeque, en un 10% siendo así no probabilística.

Población de Lambayeque: 77,234 Habitantes

- Nivel de confianza: 95% → Z= 1.96
- Margen de error 5% → e= 0.05
- Proporción esperada 5% → p= 0.05
- Población → N= 77,234

$$N^0 = 382 \text{ Casos}$$

$$N^0 = \frac{Z^2 * p (1-p)}{e^2}$$

2.4. Técnicas y procedimientos de recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnicas de recolección de datos

Las técnicas a emplear en esta investigación fueron:

Entrevista dirigida a los agentes de Serenazgo y encuesta a los pobladores que reciben el servicio.

Entrevista a los funcionarios responsables de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

Guía de observación de cómo se ofrece el servicio por parte de los agentes del Serenazgo.

Análisis documental de la normativa de gestión pública correspondiente para este servicio.

2.4.2. Procedimientos de recolección de datos

Los instrumentos fueron aplicados, en el caso de las encuestas después de haber realizado la validez y confiabilidad de la misma; la entrevista será sometida a un juicio de expertos.

Luego se demostró el cumplimiento de cada objetivo específico.

Se realizó la propuesta para aplicar logrando mejorar la gestión del talento humano y asegurar el servicio de seguridad ciudadana.

2.4.3. Validez

Los instrumentos serán sometidos a juicio de expertos, donde se realizará la validez de criterio, de contenido y de constructo, mediante la ficha emitida por el departamento de investigación de la Escuela de Post Grado, la cual es validada por el docente del curso, de acuerdo a la norma de la escuela de post grado.

2.4.4. Confiabilidad

Se aplicó dos pruebas piloto, la primera al Personal de Serenazgo siendo su tamaño al 10% de la población y la segunda a la Población de la Ciudad de Lambayeque especialmente en los lugares en donde la percepción de inseguridad es de mayor incidencia, siendo 20% de la población, donde se utilizará el estadístico Alfa de Cron Bach, para determinar el grado de confiabilidad del instrumento.

2.4.5. Métodos de análisis de datos

Para el análisis de los datos obtenidos se emplearán estadísticos como: Distribución de frecuencias, los cuales serán presentados en tablas. Se utilizará los estadísticos “r” de Pearson, para establecer el grado de relación entre las variables en estudio y su significatividad.

La verificación de las hipótesis se realizará mediante la Correlación de Pearson, además del Coeficiente de Determinación (R^2) para establecer el grado de incidencia de la variable independiente sobre la dependiente. La discusión de los resultados se realizará con la confrontación de éstos y las conclusiones de los antecedentes y los referentes teóricos. Las conclusiones se elaborarán teniendo en cuenta cada uno de los objetivos, lo que llevará a formular las recomendaciones pertinentes.

2.4.6. Aspectos éticos

Los criterios éticos importantes a tener en cuenta son los consentimientos informados, confidencialidad y observación participante, detallados del siguiente modo:

Consentimiento Informado Los participantes estuvieron de acuerdo con ser informantes y reconocerán sus derechos y responsabilidades.

Confidencialidad Se les informó de la seguridad y protección de su identidad como informantes valiosos de la investigación.

Observación Participante Los investigadores actuaron con prudencia durante el proceso de acopio de los datos asumiendo su responsabilidad ética para todos los efectos y consecuencias que se derivaran de la interacción establecida con los sujetos participantes del estudio.

III RESULTADOS

3.1. Resultado de fiabilidad

La confiabilidad del instrumento se realizó empleando el alfa de Cron Bach, el cual permite estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems. Como criterio general, George y Mallery (2003, p. 231) sugieren las recomendaciones siguientes para evaluar los coeficientes de alfa de Cron Bach. Coeficiente alfa > 9 es excelente Coeficiente alfa > 8 es bueno Coeficiente alfa > 7 es aceptable Coeficiente alfa > 6 es cuestionable Coeficiente alfa > 5 es pobre Coeficiente alfa < 5 es inaceptable a) Resultado de fiabilidad A través de alfa de Cron Bach, en la primera variable de calidad de servicio arrojó un resultado de 0,931 que significa según el autor (George y Mallery (2003, pág. 231). Que el coeficiente alfa de Cron Bach o la fiabilidad es excelente.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cron Bach	N de elementos
,931	20

3.2. Características del servicio de seguridad ciudadana según la opinión de los usuarios de la ciudad de Lambayeque

3.2.1. Dimensión:

Organización de los procedimientos de actuación (datos agrupados)

Tabla 3 Organización de procedimientos de actuación

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
BAJO	217	56.8	56.8	56.8
MEDIO	154	40.3	40.3	97.1
ALTO	11	2.9	2.9	100.0
Total	382	100	100.0	

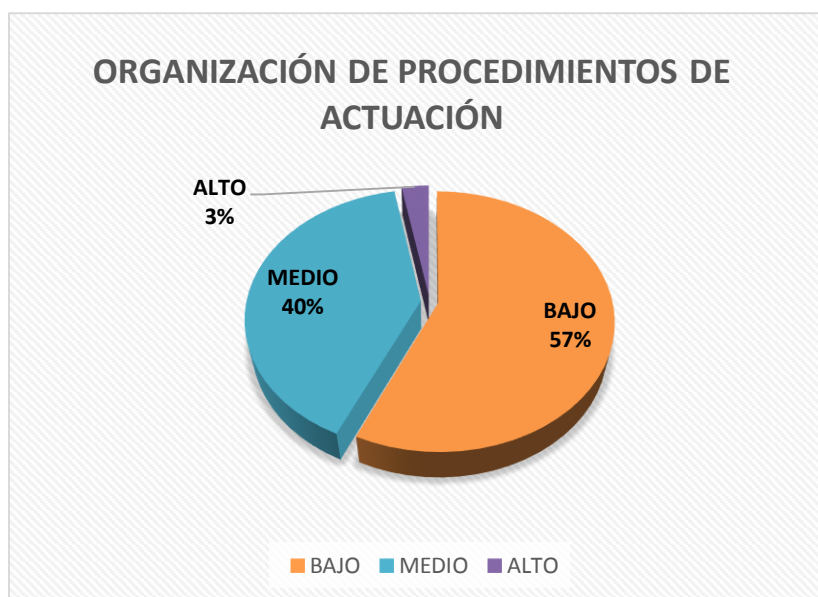


Figura 2 Organización de procedimientos de actuación

Para los usuarios la organización de procedimientos de actuación en un 56.81% manifiestan que es de nivel bajo, el 40.31% consideran que el nivel es medio y un 2.08% manifiestan que el nivel es alto, apreciando que el servicio de serenazgo no es bien percibido por los ciudadanos de la provincia de Lambayeque.

3.2.2. Dimensión:

Capacidad de solución frente a los requerimientos de población en materia de seguridad. (Datos agrupados)

Tabla 4 Capacidad de solución frente a los requerimientos de población en materia de seguridad.

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
BAJO	243	63.6	63.6	63.6
MEDIO	131	34.3	34.3	97.9
ALTO	8	2.1	2.1	100.0
Total	382	100	100.0	

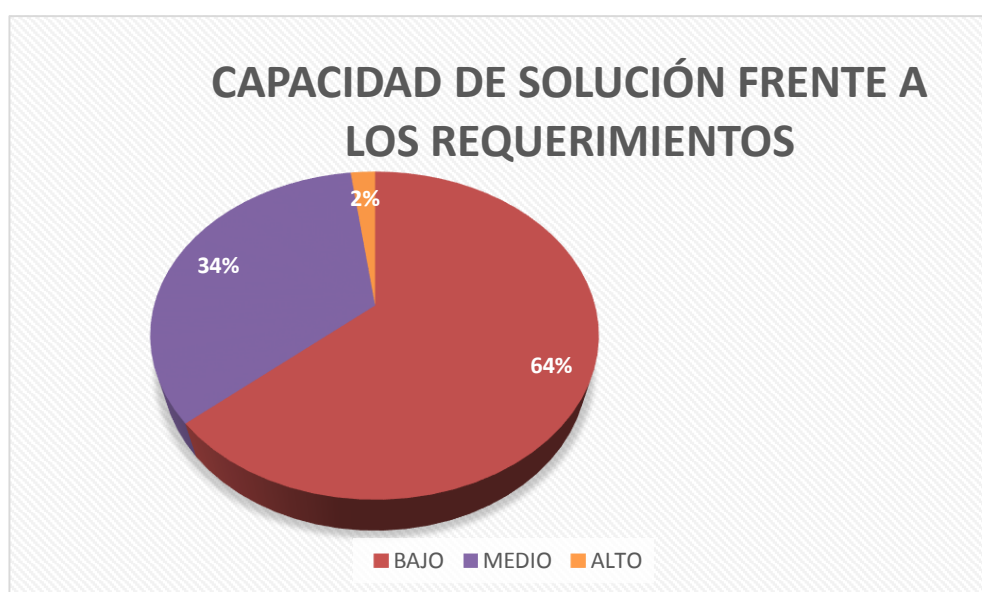


Figura 3 CAPACIDAD DE SOLUCIÓN FRENTE A LOS REQUERIMIENTOS

Para los usuarios la capacidad de solución frente a los requerimientos de población en materia de seguridad es baja, lo expresan un 64% de los encuestados. Mientras el 34. % lo consideran de nivel medio y el 2. % consideran que el nivel es alto.

3.2.3. DIMENSIÓN:

Capacidad de innovación para la mejora del servicio de seguridad
(Datos agrupados)

Tabla 5 *Capacidad de innovación para la mejora del servicio de seguridad*

	FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VALIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
BAJO	251	65.7	65.7	65.7
MEDIO	129	33.8	33.8	99.5
ALTO	2	0.5	0.5	100.0
Total	382	100	100.0	

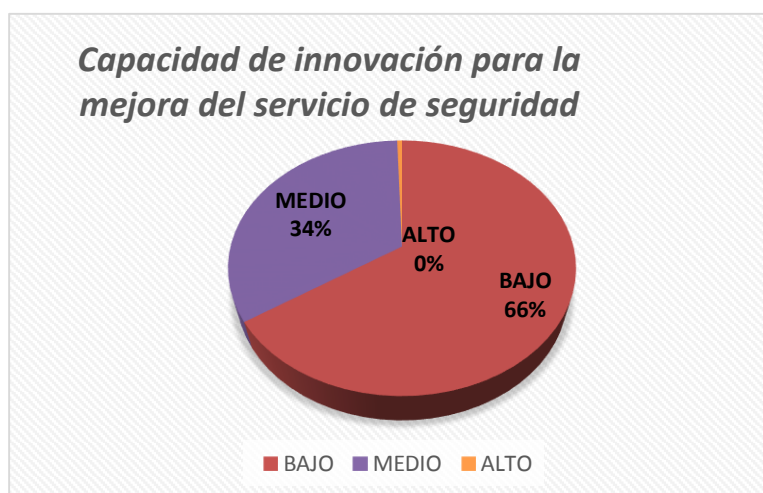


Figura 4 Capacidad de innovación para la mejora del servicio de seguridad

El 66 % de los usuarios, afirman que la capacidad de innovación para la mejora del servicio de seguridad es baja, mientras el 34 % de ciudadanos manifiesta que el servicio en cuanto a la capacidad de innovación es de nivel medio y un irrisorio 0.5% declaran que la capacidad es de nivel alto.

3.3. Identificación de la influencia de la capacitación operativa que tiene el personal de serenazgo en garantizar la convivencia pacífica en la ciudad de Lambayeque.

En la entrevista realizada a los serenos, manifestaron que no cuentan con la capacidad operativa, sin embargo, contribuyen a la convivencia pacífica, resolviendo problemas de delitos menores y otros, sin embargo cuando van a las comisarías de la Policía Nacional, los delincuentes son liberados, dejando su labor fuera de contexto.

3.4. Determinación de la influencia de la capacitación operativa que tiene el personal de Serenazgo en la erradicación de la Violencia en la Ciudad de Lambayeque.

Igual que en el caso anterior, realizan la labor, pero no es difundida, dado que realizan los actos de detención y en la siguiente etapa a quienes corresponde seguir con el proceso, se libera a los involucrados, generando una actitud de inoperatividad.

3.5. Influencia de la capacitación operativa que tiene el personal de Serenazgo en la utilización pacífica de vías y espacios públicos en la Ciudad de Lambayeque.

El Personal de Serenazgo también tiene control sobre el uso pacífico de vías y espacios públicos, generalmente son ellos que están a cargo, pero su nivel de actuación es limitado cuando se trata de castigar a los infractores, quedando su trabajo incluso a ser burlado por los delincuentes.

IV DISCUSIÓN DE RESULTADOS

Los resultados encontrados en la presente investigación son consistentes con las conclusiones de otros estudios en el caso del nivel de innovación para la mejora del servicio de seguridad ciudadana vamos a ver que en nuestra encuesta más del 60% de ciudadanos la considera baja los mismos que manifiestas su desconocimiento de sus labores de cumplimiento por falta de comunicación hacia la ciudadanía. Lo que nos señala Dammert que en el tema de prevención de seguridad ciudadana la importación de políticas las mismas que no han sido probadas como efectivas, por lo que necesitamos ser más innovadores y creativos en formular nuestras propias políticas de acuerdo al medio en que se va a aplicar.

El Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, expresado en la Ley 27993, “la que señala que el estado tienen una acción integrada que desarrolla el estado con la ciudadanía la misma que está destinada a asegurar la convivencia pacífica, erradicar la violencia así como asegurar la buena utilización de las vías y los espacios públicos”. Tiene como función garantizar, mantener, y establecer el orden interno y orden público prestando protección y ayuda a la comunidad, garantizando el cumplimiento de las leyes y la seguridad del orden público y privado previene investiga y combate la delincuencia. Contribuyéndose así a la prevención de la comisión de delitos y faltas. Sin embargo a pesar de tener esta normatividad como ley esta no llega a efectivizarse en la ciudad de Lambayeque ya que si observamos los resultados en el área de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, no tienen una capacidad de solución frente a los requerimientos de población en materia de seguridad los cuales son expresados en una encuesta a la población de 382 encuestados el 63.61% da su opinión como deficiente en un nivel bajo, faltando una organización de procedimientos de actuación

- La violencia social está presente en varios países de Latinoamérica investigando el plantear una respuesta al aspecto de la inseguridad ciudadana, El libro escrito por Carrion-2008) realiza una investigación documentada reuniendo un conjunto de artículos que presentan el tema de la violencia social. Sin embargo estos actos se reflejan en la ciudad de Lambayeque donde es evidente el observar un cuadro de violencia social en la ciudadanía, reflejándose en los actos de extorsión, asesinatos, asaltos, pandillajes, etc. y al observarlos datos estadísticos no hay una capacidad para mejorar el servicio de seguridad ciudadana.
- Los serenos, tienen funciones donde deben demostrar capacidad de organización, solución e innovación frente a los problemas que son materia de seguridad ciudadana, promocionando las buenas habilidades de seguridad ciudadana obligándolas estas a difundir y replicarlas cuyo objetivo debería ser el bajar la inseguridad ciudadana. Sin embargo, la percepción de los usuarios del servicio en las tres dimensiones es deficiente en altos porcentajes, expresando un malestar general, que si bien es cierto estas son corregibles siendo necesario el tener que hacer una labor de concientización con la ciudadanía. En cuanto a las penas impuestas a los ciudadanos que cometen estos actos ilícitos productos de la violencia social si bien es cierto estas son efectivas no son regenerables de allí que actualmente vivimos una ola de actos ilícitos dirigidos directamente desde los penales mal llamados centros de readaptación social

V CONCLUSIONES

El nivel de percepción de la calidad del servicio de seguridad ciudadana que brinda el área de serenazgo de la Municipalidad de Lambayeque es muy baja dado que 65% de los ciudadanos lo considera así, siendo conscientes que desconocen de las tareas que realiza el personal de esta área por falta de difusión.

El nivel de organización de los procedimientos de actuación del área de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Lambayeque son de nivel bajo en cuanto a su capacidad de solución frente a los requerimientos en materia de seguridad ciudadana.

El nivel de capacitación operativa del personal del área de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Lambayeque deficiente, dado que cumplen sus funciones, sin embargo, no hay articulación con la Policía Nacional del Perú y ante la comunidad es como que no justifican su labor encargada en materia de seguridad ciudadana.

Si determinamos la capacidad de innovación para la mejora del servicio de seguridad ciudadana vamos a ver que en nuestra encuesta más del 60% de ciudadanos la considera baja los mismos que manifiestan su desconocimiento de sus labores de cumplimiento por falta de comunicación hacia la ciudadanía.

En el área de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, se han identificado componentes o mecanismos de capacitación, de control, de normatividad, y un plan de desarrollo y objetivos los cuales no son de concomimiento de la ciudadanía.

Según la opinión de los usuarios del servicio de seguridad ciudadana, el área de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Lambayeque tiene como característica el de ser deficiente ya que la ciudadanía no percibe una capacidad de solución frente a la inseguridad que se vive en Lambayeque, así como tampoco percibe una capacidad de innovación para mejorar este problema.

VI RECOMENDACIONES

1. Es urgente que el Área de Serenazgo a través de la Comisión de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad y la Policía Nacional del distrito de Lambayeque, coordinen y se articulen para asegurar el servicio de seguridad ciudadana a la población.
2. Se debe aplicar una estructura o modelo de gestión del talento humano del área para asegurar la calidad del servicio de seguridad ciudadana a los usuarios de Lambayeque.
3. Se recomienda considerar dentro del presupuesto inicial de apertura, una partida para la difusión de las actividades realizadas por el personal de Serenazgo de la ciudad de Lambayeque.
4. De igual modo para la erradicación de la violencia efectiva, articular con la Policía Nacional de Perú y el Ministerio Público a través de la Fiscalía y se sancione a los infractores en su real dimensión para evitar seguir siendo burla de los delincuentes porque reinciden en su mayoría.

VII PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN

CASO: PROPUESTA DE UN MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL ÁREA DE SERENAZGO QUE CONTRIBUYA A LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE.

7.1. FUNDAMENTOS TEÓRICO DEL MODULO

A nivel teórico podemos encontrar diferentes modelos de gestión del talento humano por competencias los cuales son diseñados y evaluados para un puesto de trabajo específico lo cual ayudara a mejorar el desempeño de los colaboradores generando en ellos la satisfacción personal y profesional basadas en la formación y desarrollo que las empresas les brindan

Uno de los modelos encontrados de gestión por competencias está basado en tres fases

1. Selección y Reclutamiento
2. Análisis y Evaluación
3. Capacitación, entrenamiento, Formación y Desarrollo orientados a una línea de carrera o una futura sucesión

a) COMPETENCIA

La gestión del talento humano se direcciona a valorar a las personas por sus competencias lo que hace que algunos autores se refieran al término competencia como un acumulado de destrezas, habilidades y comportamientos que una persona tiene para realizar una labor

Ante todo podemos decir que el termino competencia se realiza en cuatro niveles

Saber: referenciar conocimientos, conceptos y datos .Saber orientar a, destrezas, habilidades en técnicas de actuación. Esta demás decir que los que guían el comportamiento son los valores y actitudes.

Reflejando los tipos de competencias a Cardinales, Gerenciales, específicas por Área.

- b) **NIVELES ORGANIZACIONALES** (Chiavenato, 2009) menciona que una institución se divide de la siguiente forma: Nivel institucional, intermedio y operacional.
- c) **TIPOLOGIA DE DICCIONARIOS** Al aplicar este método de capacidades se utilizará la transformación los diccionarios los que estén ordenados a las estrategias de una entidad proponiendo los siguientes diccionarios: de competencias, de Comportamientos y de Preguntas:
- d) **CALIDADES Y GRADOS DE COMPETENCIA** Para analizar una competencia debemos indicar las siguientes evaluaciones. A: Bueno, por encima del estándar
 - 1. Alto.
 - 2. Insatisfactorio
 - 3. Lo necesario para el cargo que se requiere.

e) LOS PUESTOS Y SU ASIGNACIÓN DE COMPETENCIAS

La gestión de talento humano tienen un nuevo enfoque que se concentra en los trabajadores y la forma de cumplir todos los objetivos del cargo valorando sus responsabilidades en estos cargos todo se establece en competencias.

Para una competencia de cargos se comienza por evaluar y delinear los cargos siendo la labor el de determinar las competencias a cada perspectiva por lo que siendo así planteamos algunas técnicas que aceptan las organizaciones como necesarias para la evaluación de los cargos.

Si elaboramos las competencias, comportamientos y preguntas por concesión en cada área de competencia los mismos que deben estar acorde con los puestos.

Los cambios diarios siempre afectan el accionar de una empresas por lo que cada componente de la organización tienen que concordar con los

nuevos requerimientos siendo necesario el recurso humano definiendo cada uno de estas competencias formadas a los distintos subsistemas.

f) RECLUTAMIENTO POR COMPETENCIAS

Después que se levantan los perfiles y direcciones de competencia a, los cargos o puestos, siendo el reclutamiento y selección un buen sistema de indagación por lo que las empresas difunden en el mercado de necesidad y oportunidad de recursos humanos que se realiza de acuerdo a los perfiles de toda organización

Este reclutamiento y selección se realiza en dos etapas:

Un reclutamiento interno: Se efectúa en la promoción de un empleado a otro cargo

Un reclutamiento externo. Se solicita persona fuera de la organización que va a demandar tiempo y costo mediante la elección de una persona adecuada que va a cubrir una plaza vacante este reclutamiento de personal incorpora a personas con nuevas comportamientos, habilidades y destrezas Citamos otras formas de reclutamiento que se efectivizan de acuerdo a las decisiones d la organización

Formas de reclutamiento: Programas en revistas y diarios clasificados. Centros específicos en seleccionar personal. Acuerdos con agrupaciones, universidades, institutos y escuelas. Afiches anuncios o cartelas en lugares visibles. Exposición de candidatos a sugerencia de colaboradores. Verificación de archivos a los candidatos postulantes. Se efectiviza el virtual reclutamiento por intermedio de una base de datos o búsqueda de postulantes.

g) SELECCIÓN POR COMPETENCIAS

Esta selección busca expertos profesionales que tengan competencias que se relacionen con la empresa, siendo su objetivo la elección de personal con talento que cumplan con el perfil de conocimientos, destrezas y habilidades Las organizaciones tratándose del primer empleo consideran en esta etapa o fase, las capacidades de comunicación, las ganas de trabajar, y el poder adaptarse a la filosofía y normas de la empresa, la labor en equipo, el

aprendizaje capaz, y el ser capaz de orientar al cliente, y tener el suficiente carisma para tratar de adecuarse a los diferentes cambios que la empresa asume, en lo que se refiere a cargos que requiere de experiencia laboral se tiene en cuenta capacidad de gestión, creatividad e iniciativa para las labores encomendadas, capacidad de negociación, liderazgo, saber controlar las emociones y la anticipación a los cambios..

Ante esto podemos afirmar que hay organizaciones empresariales que no buscan seleccionar y reclutar personal teniendo como premisa su experiencia curricular, sino que analizan y evalúan sus competencias que le van a permitir seleccionar un personal con conocimientos habilidades y destrezas lo que va a contribuir a las organizaciones empresarial a ser más competitivas en sus actividades a desarrollar presentando una evaluación al cargo y así designar eficientemente al nuevo empleado de la organización o empresa.

7.2. PROCESO DE SELECCIÓN

Figura 5 Proceso de Selección



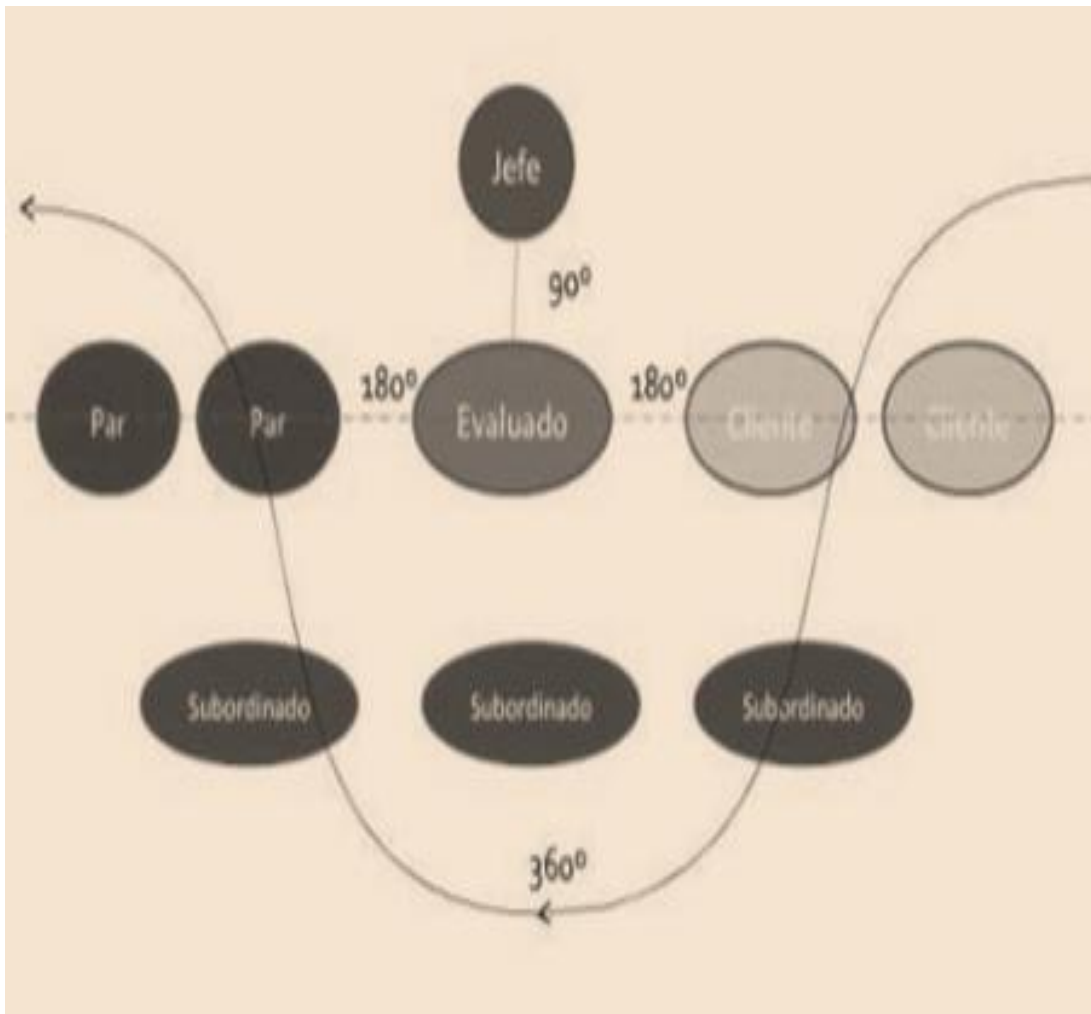
Fuente: Alles, Martha 2008

7.3. TÉCNICAS DE SELECCIÓN

Entrevista por competencias. Aplicadas por las unidades u organizaciones empresariales que han preferido un modelo o prueba de gestión por competencias, considerando interrogantes por competencias establecidas en el índice de propuestas conforme es necesario el contar con una entrevista.

Gráfica:

Figura 6 Evaluación de Desempeño



Fuente: <https://hablandopsicologia.wordpress.com>

Se ha presentado tres fases de análisis y evaluación del trabajo que permitirá evaluar y decidir la forma más conveniente al Área de Serenazgo de la Municipalidad provincial de Lambayeque

7.4. DESARROLLO Y FORMACIÓN.

7.4.1. CAPACITACIÓN

Proceso continuo de enseñanza - aprendizaje de las destrezas y habilidades de los colaboradores, que nos va a fijar una superior mejora en el desempeño en sus puestos laborales, en un plazo corto, se implanta de forma organizada y sistemática por lo cual los individuos se capacitan en sus diferentes en empleo. La administración tiene como capacitación involucrar el paso de los conocimientos específicos consisten en el trabajo, actitudes frente a formas y aspectos de las organizaciones empresariales en los trabajos ya sean simples o complejos.

Proceso. La capacitación sigue un proceso:

1. Concretar capacidades específicas y generales.
2. Establecer los grados de competencias siendo estos dirigidos a los referidos cargos
3. Si partimos con los representativos cargos, es viable elaborar un análisis y una evaluación del nivel de progreso de competencias.
4. Comparando los pasos (2 y 3) determinamos la diferencia en las competencias específicas y generales dentro de lo determinado y lo obtenido.
5. Inicialmente se toma como punto, identificar las brechas en la que se determinarán lo que se necesita para desarrollar las competencias.

7.4.1.1. MÉTODOS DE CAPACITACIÓN.

Vamos a describir algunas formas o métodos que es necesario aplicar en un proceso de capacitación

a) MÉTODOS ADENTRO DEL TRABAJO O LABOR.

Este se realiza en un mismo turno y que cumplen con varias tareas frecuentes y que son:

Mentoring: Es el método con la que una persona con más experiencia enseña a otro sus conocimientos adquiridos al cual lo llamamos mentor quien aconseja, a otro individuo (mentorizado), a poder desarrollarse en sus competencias y a formarse en su labor o cargo de trabajo en la cual invierte conocimientos y tiempo.

Rotación de puestos. Se refiere a la consecución transitoria de labores no involucradas con el cargo o puesto o actividad actual que el empleado viene desempeñándose, con la condición inclusive de que estos empleados puedan ser designados a otras áreas teniendo como objetivo el mejorar las capacidades de otros compañeros integrantes de la entidad empresarial. Así también se puede emplear el asignar a un empleado a grupos especiales de trabajo. Estas designaciones se remplazan a las responsabilidades diarias según la descripción del cargo. Designación a proyectos nuevos, así como a comités. Se trata de designar a un equipo de empleados o personas o un comité que van a tener un objetivo o propósito el de la resolución de problemas, y el de desarrollar nuevos proyectos.

b) MÉTODOS AFUERA DEL TRABAJO:

Son todas las labores encaminadas al progreso de competencias y conocimientos que se pueden efectivizar fuera o dentro de las horas de labores.

Juegos Gerenciales Es una técnica de dramatización y simulación consistente en dejar a personas en una situación concreta para tomar decisiones en forma grupal o individual con la diferencia no es necesario una traslación física del o de los empleados o personas que van a ser una capacitación teniendo el control de elegir el horario a capacitarse. Cursos formales de capacitación. Estas actividades de capacitación son efectuadas por las organizaciones cuando lo requieren o lo necesitan que pueden ser simples capacitaciones hasta posgrados direccionados (Dota y Samaniego, 2015)

7.4.1.2. COSTOS Y BENEFICIOS DE LA CAPACITACIÓN

COSTOS. Remuneración del capacitador. Material para las actividades de capacitación. Costo de las materias. Transporte Precio de loras perdidas de las personas asistentes a las capacitaciones.

BENEFICIOS. Aumento en la mejora de la producción u objetivos. Disminución de faltas y errores Disminución de la rotación. Baja necesidad de vigilancia o supervisión. Apreciación del cambio de comportamientos de las personas que acuden a las capacitaciones. Beneficios del cargo laboral.

7.4.2. ENTRENAMIENTO:

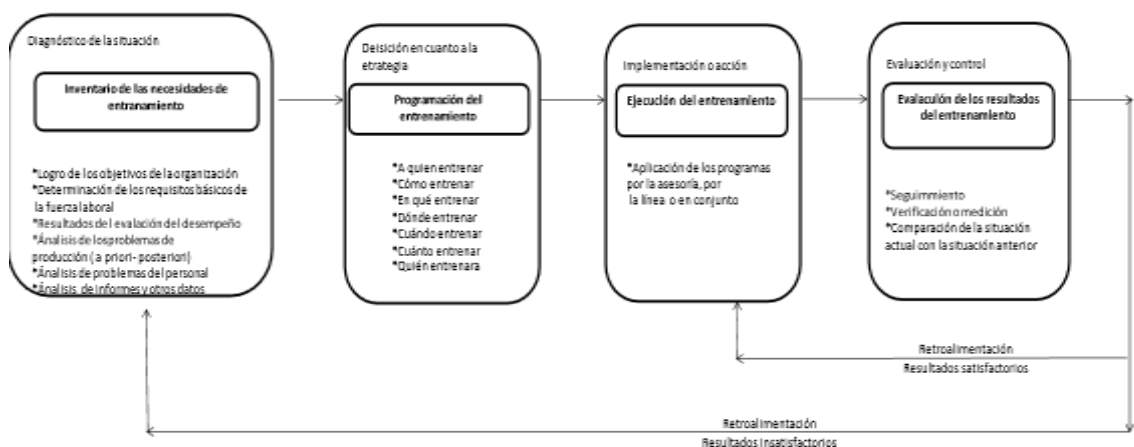
Por otra parte, (Chiavenato, 2009) puntualiza a la capacitación o entrenamiento como: “un proceso educacional a corto plazo aplicado de manera sistemática y organizada, mediante el cual las personas aprenden conocimientos, aptitudes y habilidades en función de objetivos definidos”.

El entrenamiento tiene por objetivo:

El progreso de las personas no solo en el cargo que labora si no ser el apto o el capaz para saber desempeñarse en diferentes posiciones.

a) PROCESO DE ENTRENAMIENTO

Este pasó de entrenamiento comienza cuando se determina la brecha que existe entre el desempeño y el perfil que se requiere del trabajador en una determinada posición o cargo, para posteriormente empezar a realizar la planificación del programa de entrenamiento habiéndose efectuado antes una evacuación de costos para el mismo. Decidiéndose después la ejecución del entrenamiento o capacitación finalizando al evaluar los resultados que de ser afirmativos se llevaría a cabo una retroalimentación y der negativo tendría que reiterarse el proceso



Mostramos este proceso en una gráfica.

Figura 7 Proceso de entrenamiento

Fuente: Idalberto Chiavenato. 1995. Pág. 420

DIFERENCIA ENTRE ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN

	CAPACITACIÓN	ENTRENAMIENTO
Diferencia	La capacitación es la transferencia de conocimientos a un empleado con el fin de mejorar su eficiencia y efectividad en la posición o el cargo que desempeña dentro de la organización	El entrenamiento es el desarrollo de habilidades y destrezas para la ejecución de las tareas y operaciones que se ejecutan en el cargo o puesto
Semejanza	Son importantes en la organización porque contribuyen a la eficacia y la eficiencia organizacional, asimismo ayudan al desarrollo personal y profesional del trabajador.	

Figura 8 Diferencia entre Entrenamiento y Capacitación

Fuente: <http://psicologiayempresa.com>

7.4.3. PLAN DE SUCESIÓN Y PLAN DE CARRERA

Son herramientas que nos van a conceder el poder efectuar varios planes profesionales para así comparar la necesidad de talentos teniendo como base postulantes que están dentro de la empresa y los que están fuera de la misma. Que nos van a permitir efectuar una planificación estratégica ordenando las necesidades y objetivos empresariales con las aspiraciones individuales de los trabajadores o personas.

7.4.3.1. CAPACITACIÓN ENTRENAMIENTO

Una capacitación es la transmisión de instrucciones a una persona cuya finalidad es la de mejorar su efectividad y eficiencia en las actividades que efectúa dentro de una empresa u organización.

La capacitación o entrenamiento es la forma de cómo se van a observar el desarrollo de sus destrezas y habilidades para poder efectuar sus labores que efectúa en su cargo o labor que realiza.

Semejanza

Es importante en la organización ya que contribuyen a la eficiencia y a la eficacia organizacional, al mismo tiempo que ayudan al trabajador en su formación profesional y personal.

7.4.3.2. Plan de carrera: Este plan ubica la vía de formación y desarrollo que un trabajador o una persona puede contar dentro de una organización, es decir, cómo puede dirigirse por los niveles estructurales organizacionales, observándose esto en la selección de personal .

7.4.3.3. Plan de sucesión: Esto se establece cuando el empleado se aleja en forma voluntaria o no de la organización empresarial, de tal manera que debe ser sustituido por otro de igual o mejor desempeño.

Para la aplicación de este plan se debe tener en cuenta los cargos o puestos más proclives que se puedan suceder, y teniendo en cuenta cuales son los objetivos de este plan y sus competencias que son requeridas para desempeñar dicho cargo o puesto, lo que se plasma en asegurar el cumplimiento de los objetivos y especialmente de la misión que tiene la organización empresarial.

En un plan de sucesión debe figurar: Valores, competencias y organización que organiza el esquema de sucesión con urgencia la formación o el desarrollo para los lugares importantes de una organización empresarial, y teniéndose en cuenta los grados, los de mejor rendimientos deben permanecer.

7.4.3.4. Contradicciones en un Plan de Carrera y Sucesión

Un plan de carrera te posibilita una formación profesional adentro del organigrama empresarial de una organización, es el que te va a permitir el lograr un ascenso a futuro en una organización. Estos planes de sucesión se van a presentar cuando es necesario el sustituir o remplazar un cargo o puesto dentro de la organización empresarial.

7.4.3.5. FORMACION DE UN PLAN DE CARRERA O SECESIÓN. SE IMPLEMENTA UN PROGRAMA CON UN PLAN DE SUCESIÓN Y DE CARRERA

Qué cumple este este plan Instituir los propósitos del plan de carrera. Dificultades de formación. Diligencias temporales de las consecuencias Vías de investigación e información más eficiente Visualización de cargos Con esta etapa tiene como objetivo el identificarlos profesionales que preexisten en las organizaciones empresariales .

Se tiene la necesidad de evaluar los criterios con procedimientos e instrumentos que van a definir los perfiles profesionales que se requieren y su actualización.

Esquema del mapa de carreras

Esta etapa tiene como objetivo el ilustrar gráficamente las vías o rutas profesionales que los serenos y el personal dirigenal, tendrían que seguir en esta área.

Plan de desarrollo asociado a la carrera Esta se identifica en una vía de requerimiento, de formación que se requieren para el ascenso en la forma de reunión para puntualizar las faltas siendo necesario implementar acciones para mejorar los planes d carrera Hay muchos criterios que se deben recoger para el criterio de este manual para el desarrollo y promoción del talento humano

Planes de sucesión Este plan tienen como objetivo determinar los involucrados en este plan desde dos lugares. Empleados que van a remplazar a otros en estos planes se efectúan con un mismo método que los planes de carrera teniendo como pieza principal al trabajador visualizando su desempeño y capacidades actuales para la posición que posiblemente ocupe.

Se le debe dar un entrenamiento a la persona que va a ser sucedida. Efectuar un seguimiento al trabajador o a la persona que se va a promocionar.

Para cumplir con todos los objetivos toda organización empresarial tiene la necesidad de tomar personas nuevas realizando y teniendo como finalidad el elegir al futuro trabajador o a la persona correcta que va a ocupar la vacante y que va a cubrir las necesidades y al mismo tiempo va a contribuir con el correcto desempeño de las actividades laborales que se le encomiendan y pueda cumplirlas de una forma eficiente y eficaz minimizando así los márgenes de error.

Para efectivizar esta propuesta se consideró los pasos, definiciones de varios autores que nos van a indicar el sistema adecuado para elegir el personal y así poder desarrollarlo y(o) adaptarlo a las necesidades del área de serrenazgo.

7.5. MARCO LEGAL DEL MODELO

- a) Constitución Política del Estado.
- b) Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972
- c) Ley N° 28175 Ley Marco del Empleo Público
- d) Decreto legislativo N° 1023, que aprueba la Autoridad Nacional del Servicio Civil, como Organismo Técnico Especializado, rector del Sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos del Estado.

- e) Decreto Legislativo N° 1025, que aprueba normas de capacitación y Rendimiento para el Sector Público. e) Resolución de Presidencia Ejecutiva N° 041-2011-SERVIR/PE que aprueba la “Directiva para la elaboración del Plan de Desarrollo de las Personas al Servicio del Estado”.

7.6. PROPUESTA DEL MODELO

El modelo que se desea trabajar con el modelo que propone Martha Alles, que se relaciona con los tres subsistemas del talento humano, citado por Dota y Samaniego, 2015:

- EL Reclutamiento
- La Evaluación y análisis
- El Desarrollo y Formación
- La Capacitación
- El Entrenamiento
- Los Planes de carrera
- Los Planes de Sucesión

7.7. DIAGNÓSTICO DEL ÁREA DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE

Se obtuvo los siguientes resultados:

7.7.1. Resultados:

Con las entrevistas efectuadas se ha determinado que la unidad de serenazgo no cuenta con manual de competencias que van a ser necesarios para analizar todas las conductas que se visualizan.

En la selección y reclutamiento estos están con problemas debido a que no están definidos, los comportamientos para los cargos en sus conductas observables teniendo como dificultad el contar con tiempo necesario para estos procesos.

No cuentan con planes de carrera y sucesión para los empleados lo que resulta el desvincularse de un personal eficiente para buscar mejores oportunidades en el mercado laboral.

La medición del desempeño se lleva a cabo con la perforación de cada trabajador en su posición siendo esta medición los conocimientos sus habilidades destrezas no verificándose una evaluación a su comportamiento (competencias)

7.8. DETERMINACIÓN Y DEFINICIÓN DE SUS COMPETENCIAS DEL ÁREA DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE

7.8.1. DEFINICIÓN DE COMPETENCIAS.

En una ilustración de las competencias se visualizan las siguientes actividades Elaborar inicialmente un bosquejo en el que las competencias Cardinales se hallen en la Misión y Visión de la Municipalidad Provincial de Lambayeque y las competencias determinadas por puestos y áreas con una evaluación personal..



Figura 9 Competencias del Área de Serenazgo

7.8.2. DESCRIPCIÓN Y ANÁLISIS DE PUESTOS O CARGOS POR COMPETENCIAS

En un bosquejo de la Gestión de Talento Humano por Competencias se debe elaborar un diseño de funciones con los perfiles que se hallan levantados por la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

1. En primer lugar proponemos un método de descripción de puestos por competencias a los trabajadores del Área de Serenazgo (Jefe, Serenos, Supervisor de Serenos, Choferes) lo cual se deja a consideración.
2. Así mismo de igual modo contamos con un Formulario de Descripción de Puestos o Cargos con el propósito de que la entidad conozca las habilidades, destrezas y conocimientos que deben tener sus trabajadores con el fin de contar con perfiles de éxitos para cada posición.

7.9. CUANDO SE INICIA EL PROCESO DE RECLUTAMIENTO:

El área solicitante formula su solicitud de necesidad de personal, si el personal es nuevo se tendrá que presentar la solicitud; dicha necesidad será examinada por la Gerencia del área que hace su requerimiento y es admitida por la Gerencia de Talento Humano la que establece los perfiles al cargo. (Dota & Samaniego, 2015)

Posteriormente al aprobarse y admitirse la solicitud para contar con empleados o personas nuevas se plantean formas para seleccionar talento humano hacia la entidad: empresarial.

7.9.1. RECLUTAMIENTO EXTERNO:

Se realiza a través de los diferentes medios de comunicación las mismas que pueden ser escritos o televisivos o por internet como por ejemplo Multitrabajos, Computrabajo etc.

7.9.2. RECLUTAMIENTO MIXTO:

Esta se efectiviza con una comunicación de dos formas de selección los mismos que fueron descritos líneas arriba anteriormente. Si nos decidimos por una forma de reclutar personas es importante que su aviso tenga búsqueda precisa y de reúnen de la organización empresarial tanto de la plaza a cubrir como los, beneficios, capacidades y requisitos (Dota & Samaniego, 2015) Proponiéndose el subsiguiente documento para la selección de empleados:

7.10. SELECCIÓN POR COMPETENCIAS

Una buena gestión de personal empieza con un buen reclutamiento de trabajadores y la correcta descripción del perfil para el cargo propuesto cuya finalidad es seleccionar a los mejores candidatos para ocupar los puestos. A continuación presentamos el detalle.

1. El área de Gerencia de Talento Humano revisará las hojas de vida (currículo vitae) recibidos, confrontándolos con el perfil del cargo o puesto y las capacidades necesarias que se requieren, efectuando una pre-clasificación solo las hojas de vida (currículums) que se perfilen o se adapten más al perfil requerido.
2. En seguida se efectuara una segunda categorización: es decir los que Sí tienen las condiciones y los que NO cumplen los condiciones y los que se encuentran entre uno y otro es decir los que son inciertos; éstos volverán a pasar una segunda revisión.
3. Con las hojas de vida (currículums) que si cumplen las condiciones se deberá realizar una evaluación y análisis de su historial laboral, de las

organizaciones donde laboraron y se le califica de acuerdo al tipo de empresa a la que pertenecen o pertenecían.

4. Posterior a una verificación y revisión minuciosa de las hojas de vida (currículums), se procesa un cuadro de todas las personas a entrevistar, y se lleva a cabo una entrevista con ellas.
5. El evaluador o analista de selección efectúa la entrevista inicial y focalizada, la misma que tiene como objetivo conocer al postulante efectuando interrogantes de sondeo que nos permita conocer sobre su experiencia laboral.
6. Esta además decir que la función del analista es averiguar las competencias que el postulante presenta y que nos va a permitir que el postulante o candidato cumpla con las exigencias y requisitos principales del perfil del cargo. (Dota & Samaniego, 2015)
7. A continuación se efectúa la entrevista por competencias que tiene como objeto establecer la forma definitiva de los comportamientos y acciones que el candidato a practicado en situaciones reales, que obviamente se relacionan con competencias que se requieren para el cargo o puesto, mediante la propuesto de un diccionario.
8. El paso siguiente es la verificación de referencias situadas en las hojas de vida (currículums) de los candidatos, es necesario conversar con el Jefe inmediato de la empresa que tuvo a cargo al candidato averiguando como es o fue su desenvolvimiento en su cargo o puesto que estuvo o está siempre enfocándose en las competencias que va evaluar, después de obtenida esta información esta se registra en el formato de entrevistas y competencias
9. Para cumplir con proceso de selección por competencias es necesario efectuar los exámenes psicológicos a todos los candidatos las cuales nos van a dar a conocer sus cualidades personales o intelectuales que servirán para diferenciar las impresiones que se generan durante la entrevista previa y que pueden afectar en el desempeño de sus labores.

10. Para elegir cuál de estas alternativas existentes se aplicara en este proceso es de preferencia de los funcionarios y directivos obviamente direccionados a lo que se requiere en los diferentes puestos cargos o plazas. (Dota & Samaniego, 2015) Por lo que efectuamos una propuesta de las siguientes formas o métodos de evaluación como es:

Análisis de Evaluaciones técnicas (conocimientos)

Análisis de Evaluaciones psicométricas

Análisis de Evaluaciones de integridad

Entrevistas estructuradas y semi- estructuradas

Assesment Center

11. Al terminar y evaluar las pruebas u entrevistas, se confecciona un informe del proceso de selección, en el cual se va a recopilar toda la información del candidato teniendo como base los diferentes resultados que se han obtenido durante las pruebas y entrevistas realizadas. Para la presentación de los postulantes seleccionados se deberá utilizar el siguiente formato:

12 Comparación de Resultados entre Candidatos

COMPARACIÓN DE RESULTADOS ENTRE CANDIDATOS				
Campos Evaluados	Candidato A	Candidato B	Candidato C	Candidato D
Estudios				
Experiencia Requerida				
Conocimientos Especiales				
Idiomas Requeridos				
Competencias Requeridas				
Características personales requeridas				
Otros factores importantes para el cargo				

Tabla 6 Comparación de Resultados entre Candidatos

Fuente: (Adaptado – Martha Alles)

13. A continuación se lleva a cabo el informe al Jefe inmediato de la vacante a cubrir, quien tomara la decisión de citar a aquellos postulantes para una segunda entrevista con la finalidad de conocer un poco más a los candidatos y posibles empleados y a la vez presentarse como posible jefe hasta la decisión final
14. Después de realizada la entrevista, el Jefe inmediato del cargo a cubrir evaluara las informaciones obtenidas de cada candidato en proceso y tendrá que tomar una decisión; para posteriormente dar a conocer el resultado al Gerente de Talento Humano. (Dota & Samaniego, 2015)

7.11. INDUCCIÓN

Por ultimo en este proceso de selección y reclutamiento esta la contratación del postulante o candidato comunicando al nuevo empleado toda la documentación a presentar así como la tramitación que debe realizar de acuerdo a las normas que tienen la organización empresarial para su contratación de acuerdo también a las normativas vigentes legales.

Después de formalizar la contratación, se debe realizar o llevar a cabo la inducción técnica y organizacional el nuevo empleado deberá tener conocimiento de la misión y visión, objetivos a corto mediano y largo plazo de la Municipalidad y otros datos como políticas, normas y costumbres a cargo de la Gerencia de Talento Humano y en tanto en la inducción en el puesto a cargo postulado. (Dota & Samaniego, 2015)

7.12. EVALUACIÓN Y ANÁLISIS DE DESEMPEÑO POR COMPETENCIAS

Hay una variedad de formas y métodos para la evaluación del desempeño clasificándose de acuerdo a lo que mide para la Municipalidad proponiéndose un método de evaluación de 360° la que se le conoce como evaluación integral que tienen como objetivo dar a los empleados o colaboradores un conocimiento o visión de su desempeño la más acertada al obtener contribuciones desde compañeros, subordinados, supervisores,

al mismo tiempo que se le da una retroalimentación que es necesaria para su mejor desempeño, sus comportamientos y a la vez entregar a la Gerencia la información necesaria para la toma de decisiones. (Dota & Samaniego, 2015)

7.13. ENTRENAMIENTO Y CAPACITACIÓN

Al entrenar y capacitar a un colaborador, se le va a formar para que tenga un mejor desempeño en sus labores cubriéndose así la brecha de persona-cargo el mismo que esta adecuado al perfil requerido con la competencias, habilidades y conocimientos requeridas para su ben desarrollo y crecimiento integral. (Dota & Samaniego, 2015)

Para el Área de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Lambayeque, se recomienda diseñar planes de capacitación posterior a la ejecución de las evaluaciones al personal de acuerdo a sus necesidades. Los responsables para el desarrollo de éste subsistema tanto en el diseño, coordinación y organización del mismo será la Gerencia de Talento Humano con el apoyo y aprobación de la Gerencia Municipal en convenio con La Gerencia Regional de Educación, para una certificación por competencias. Hay varios tipos entrenamiento y capacitación, en este caso se plantea para la Municipalidad Provincial de Lambayeque los métodos y formas de desarrollo de personas dentro y fuera del trabajo, y se recomienda los siguientes:

7.13.1. PLANES DE SUCESIÓN Y PLANES DE CARRERA

Para desarrollar un plan de sucesión y un plan de carrera estas son dos herramientas que están en la gestión del Talento Humano, son distintas, pero con una finalidad en común, siendo el plan de carrera el desarrollo, una evolución profesional e individual del empleado dentro de la organización empresarial, y los planes de sucesión se orienta a valorar a los elementos que actualmente son más exigentes los cuales son los conocimientos, e talento y las competencias con la finalidad de ser competitivo. (Dota & Samaniego, 2015)

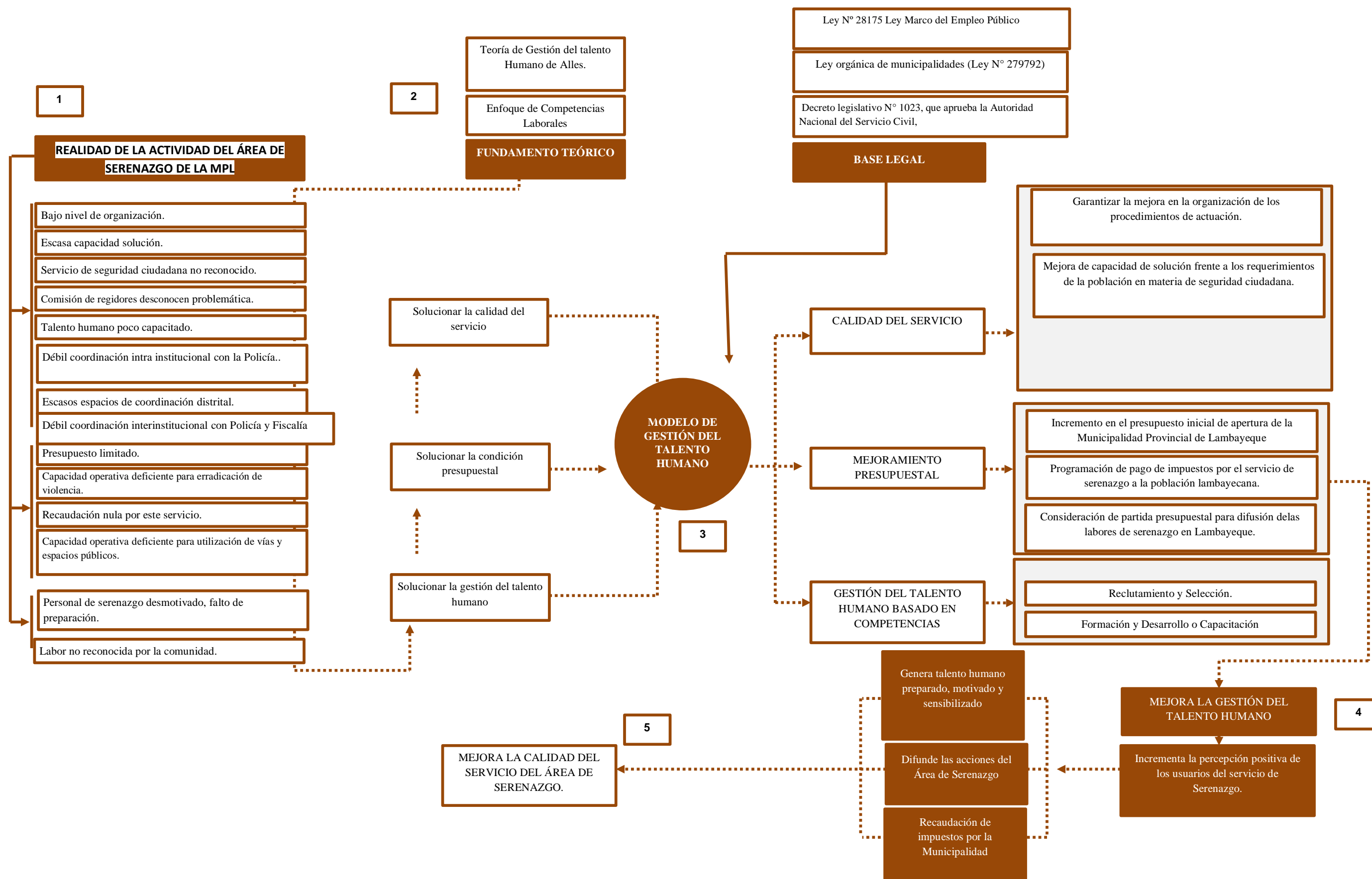


Figura 10. Conceptualización de la propuesta del modelo de gestión del talento humano que mejorará la calidad del servicio contribuyendo a la seguridad ciudadana en la provincia de Lambayeque.

Fuente: Elaboración propia.

7.14. COMPONENTES, VARIABLES, SUPUESTOS Y ACCIONES DEL MODELO.

La estructura general del modelo está compuesto por: a) componentes, que son las dimensiones bajo las cuales, para la propuesta y siguiendo el fundamento teórico, se deberá analizar la calidad del servicio de Serenazgo; b) variables e indicadores, las variables son aquellos aspectos bajo los cuales se va tratar el componente y los indicadores aquellos por los cuales se medirán las variables; c) objetivos, son aquellos objetivos que se busca alcanzar en cada componente; y d) acciones estrategias, son aquellas por las cuales se podrán alcanzar los objetivos (ver figura 19).

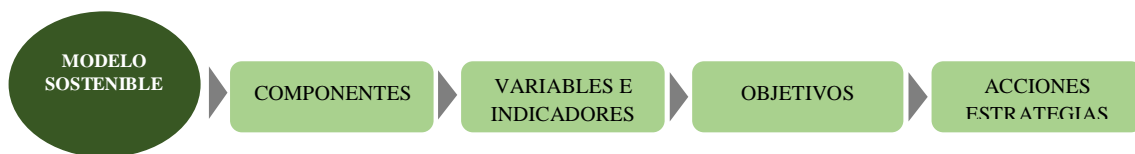


Figura 11 Modelo de Estructura General de Gestión del Talento Humano por Competencias

Fuente: Elaboración propia.

El modelo se basa en tres componentes, calidad del servicio, mejoramiento presupuestal y gestión del talento humano. Siendo para la propuesta, el componente Gestión del Talento Humano, la base para la mejora de la calidad del servicio sustentado en un presupuesto justo.

El componente presupuestal va a permitir que se cuenta con la capacidad operativa en recursos, medios, remuneraciones y ello sustentado en el cobro del impuesto a la población.

Estos dos componentes van a asegurar la calidad del servicio de seguridad ciudadana.

Tabla 7 Componentes del Modelo

Propuesta	Componente	Objetivos	Variables
Modelo de Gestión del Talento Humano	Calidad del Servicio	Garantizar la mejora en la organización de los procedimientos de actuación, capacidad de solución e innovación en materia de seguridad ciudadana.	Relacionamiento de los actores sociales.
		Mejorar la gestión y planificación del servicio de seguridad ciudadana..	Planificación del Servicio de Seguridad Ciudadana
	Mejoramiento Presupuestal	. Incremento en el presupuesto inicial de apertura de la Municipalidad Provincial de Lambayeque	Presupuesto Inicial de Apertura
		Programación de pago de impuestos por el servicio de serenazgo a la población lambayecana	Impuestos Locales
Gestión del Talento Humano Basado en Competencias	Gestión del Talento Humano Basado en Competencias	Consideración de partida presupuestal para difusión de las labores de serenazgo en Lambayeque	Difusión de labores de Srenazgo.
		Evaluación. Reclutamiento y Selección. Formación y Desarrollo o Capacitación.	Enfoque por Competencias del Talento Humano

Fuente: Elaboración propia.

VIII REFERENCIAS

- Artiles, L. (Agosto de 2009). *SEGURIDAD CIUDADANA EN LA REPÚBLICA DOMINICANA*. (S. D. DOMINICANA, Ed.) Obtenido de <https://www.academia.edu>
- Beccaría, C. (s.f.). tratado de los delitos y de las penas-criminologia comunicacion.
- Bentham, G. (s.f.). seguridad ciudadana.
- Carrión, F. (23 de 09 de 2008). *Violencia urbana: un asunto de ciudad*. Obtenido de scielo web site: <http://www.scielo.cl>
- Chiavenato, I. (2009). Gestion Del Talento Humano. En *Gestion Del Talento Humano*.
- Dammert, L. (08 de 10 de 2005). *CALIDAD Y SEGURIDAD EN AMÉRICA LATINA*. Obtenido de buenas prácticas de la Municipalidad Valparaíso: <http://centrourbal.com/sicat2/documentos>
- Dota, M., & Samaniego, A. (2015). *Universidad de Cuenca*. Obtenido de dspace Web site: <http://dspace.ucuenca.edu.ec>
- Levin , R., & Bubin , D. (06 de 05 de 2004). *ESTADISTICA PARA LA ADMINISTRACION Y LA ECONOMIA*. Obtenido de <https://books.google.com.pe>.
- Naranjo Trujillo , Ó. (s.f.).
- Ortega Cabarcas, N. (23 de 10 de 2006). *Gestion Del Talento Humano*. Obtenido de hucaribe.gov.co Web site: http://www.hucaribe.gov.co/publicaciones/temas_interes/gestion_del_talento_humano
- S L, D., Cabrera R, V., S E, J., & R. S., S. (2007). LA GESTION DE LOS RECURSOS HUMANOS.
- Sampieri Hernandez, R., Collado Fernandez, C., & Lucio Baptista, P. (11 de 08 de 2004). *METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION*. Obtenido de amazonaws Web site: <http://s3.amazonaws.com>
- Sanchez Donaires, P. (01 de 04 de 2013). *EL PROCESO DE CONSULTA EN UN CUERPO LOCAL DE SEGURIDAD CIUDADANA*. Obtenido de Dialnet Web site: Dialnet-ElProcesoDeConsultaEnUnCuerpoLocalDeSeguridadCiuda
- Travis , H. (1995). teoria del control de hirschi.
- Vanderschueren, F. (Marzo, 2004). Politicas de seguridad ciudadana en europa y américa latina.

Victoria Lopez, M. (1997). LA VIOLENCIA Y SUS REPERCUSIONES EN LA SALUD.
saludpublica.mx, 10-11.

ANEXOS

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL ÁREA DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE ORIENTADO A LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA - 2017

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Guía de Cuestionario para evaluar el servicio de seguridad ciudadana del área de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

III. TESISISTAS:

Br. Agustín Francisco Aguirre Castro

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, el Magíster, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:.....

.....

.....

APROBADO: SI

NO

Pimentel, 10 de Marzo del 2017



Mg. JUAN AMÍLCAR VILLANUEVA CALDERÓN

EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL ÁREA DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE ORIENTADO A LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA - 2017

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES			
				ALTO	MEDIO	BAJO	NULO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Habilidades para resolver problemas	Destreza	1. El nivel que demuestra el personal de Serenazgo en cuanto a la destreza para dar solución a los problemas es:										X		X				
		Capacidad para el logro de objetivos	2. ¿En qué nivel se encuentra preparado para el cumplimiento del logro de objetivos de su área?											X		X			
			3. La frecuencia del logro de objetivos es:											X		X			
			4. Los objetivos a lograr son de grado:												X		X		
	Habilidades de comunicación	Comunicación fluida	5. Cuando interactúo con mis compañeros de trabajo me siento apreciado por ellos.											X		X			
			6. Saludo a mis compañeros de trabajo.												X		X		
			7. Conversar con mis compañeros de trabajo amplía grupo de amistades.												X		X		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
				ALTO	MEDIO	BAJO	NULO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
		Comunicación efectiva	8. Durante la conversación con mis compañeros de trabajo me doy cuenta de mis propias debilidades.								X		X			
			9. A través de la comunicación en el ambiente laboral amplío el conocimiento de mí mismo.								X		X			
			10. Puedo ver mis fortalezas cuando me comunico con mis compañeros de trabajo.								X		X			
		Comunicación asertiva	11. Mediante la comunicación puedo desarrollar relaciones interpersonales laborales.								X		X			
			12. Durante mi estadía en el trabajo, intercambio información relacionada con el ejercicio de mis funciones.								X		X			
			13. Las decisiones tomadas en el lugar de trabajo están basadas en la información recibida.								X		X			
			14. Las experiencias laborales son compartidas para el aprendizaje de todos.								X		X			
			15. El trabajo cooperativo ocurre por la influencia de los miembros del departamento.								X		X			

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES	
				ALTO	MEDIO	BAJO	NULO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
			16. La participación de mis compañeros de trabajo me permite realizar mejor mis tareas.									X		X			
			17. Mediante la comunicación es posible influir en el comportamiento de mis compañeros.									X		X			
			18. La información recibida en el ambiente laboral es cierta.									X		X			
	Integración	Unión	19. Crees que hay unión en el grupo de trabajo									X		X			
		Incorporación al grupo	20. La incorporación al grupo se da con facilidad									X		X			
		Liderazgo	21. Se ejerce liderazgo en el grupo										X		X		
Servicio brindado a la comunidad	Organización de los procedimientos de actuación	Percepción de la comunidad sobre la organización del área de Serenazgo	22. ¿Cómo considera las características de organización del Área de Serenazgo municipal?									X		X			
			23. ¿Cómo califica el servicio en las siguientes intervenciones:											X		X	
		Calidad de servicio en intervenciones para ofrecer seguridad	a. Intervención en caso de robo											X		X	

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
				ALTO	MEDIO	BAJO	NULO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
			b. Intervención en caso de identificación de vehículos o personas sospechosas.									X		X		
			c. En caso de actos contra la moral en la vía pública.									X		X		
			d. En caso de peleas entre pandillas									X		X		
			e. En caso de microcomercialización de drogas									X		X		
			f. En caso de prostitución clandestina.									X		X		
			g. En caso de captura de delincuentes									X		X		
			h. En caso de secuestro									X		X		
			i. En caso de ruidos molestos por fiestas, equipos y construcciones.									X		X		
			j. En caso de mendigos.									X		X		
			k. En caso de accidentes vehiculares.									X		X		
		Confianza en la institución	24. ¿Cuál es el nivel de confianza en el área de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Lambayeque?									X		X		
		Estrategias de	25. ¿Qué estrategia de													

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES		
				ALTO	MEDIO	BAJO	NULO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA				
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
		comunicación	comunicación conoce para resolver problemas a cargo del Serenazgo municipal?										X		X			
			26. ¿De qué manera califica las estrategias de comunicación para difundir los servicios del Serenazgo municipal ofrecidos?											X		X		
		Solución de conflictos	27. La solución de los conflictos a cargo del personal de Serenazgo, la considera:											X		X		
		Patrullaje	28. El servicio de patrullaje de Serenazgo Municipal, por el lugar donde vive, usted se da de manera:											X		X		
		Ciudadanía	29. Como considera el nivel de ciudadanía se manifiesta con el servicio de seguridad ciudadana.											X		X		
Capacidad de innovación para la mejora del municipio.	Capacidad de creatividad		30. Usted considera que el personal de Serenazgo Municipal se encuentra preparado para enfrentar nuevas modalidades de inseguridad.										X		X			

DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
			ALTO	MEDIO	BAJO	NULO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	Capacidad de innovación	31. ¿Cómo considera el nivel de innovación o mejora de los servicios de seguridad ciudadana en el último año?									X		X		

Mg. JUAN AMÍLCAR VILLANUEVA CALDERÓN

EXPERTO EVALUADOR

INFORME DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL ÁREA DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE ORIENTADO A LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA - 2017

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Guía de Cuestionario para evaluar el servicio de seguridad ciudadana del área de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

III. TESISISTAS:

Br. Agustín Francisco Aguirre Castro

IV. DECISIÓN:


Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, el Magíster, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:.....
.....
.....

APROBADO: SI

NO

Pimentel, 10 de Marzo del 2017


Mg. ANA MARÍA GUERRERO MILLONES
EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL ÁREA DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE ORIENTADO A LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA - 2017

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES			
				ALTO	MEDIO	BAJO	NULO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA					
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Habilidades para resolver problemas	Destreza	1. El nivel que demuestra el personal de Serenazgo en cuanto a la destreza para dar solución a los problemas es:										X		X				
		Capacidad para el logro de objetivos	2. ¿En qué nivel se encuentra preparado para el cumplimiento del logro de objetivos de su área?											X		X			
			3. La frecuencia del logro de objetivos es:											X		X			
			4. Los objetivos a lograr son de grado:												X		X		
	Habilidades de comunicación	Comunicación fluida	5. Cuando interactúo con mis compañeros de trabajo me siento apreciado por ellos.											X		X			
			6. Saludo a mis compañeros de trabajo.												X		X		
			7. Conversar con mis compañeros de trabajo amplía grupo de amistades.												X		X		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
				ALTO	MEDIO	BAJO	NULO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
		Comunicación efectiva	8. Durante la conversación con mis compañeros de trabajo me doy cuenta de mis propias debilidades.								X		X			
			9. A través de la comunicación en el ambiente laboral amplío el conocimiento de mí mismo.								X		X			
			10. Puedo ver mis fortalezas cuando me comunico con mis compañeros de trabajo.								X		X			
		Comunicación asertiva	11. Mediante la comunicación puedo desarrollar relaciones interpersonales laborales.								X		X			
			12. Durante mi estadía en el trabajo, intercambio información relacionada con el ejercicio de mis funciones.								X		X			
			13. Las decisiones tomadas en el lugar de trabajo están basadas en la información recibida.								X		X			
			14. Las experiencias laborales son compartidas para el aprendizaje de todos.								X		X			
			15. El trabajo cooperativo ocurre por la influencia de los miembros del departamento.								X		X			

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
				ALTO	MEDIO	BAJO	NULO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
			16. La participación de mis compañeros de trabajo me permite realizar mejor mis tareas.							X		X				
			17. Mediante la comunicación es posible influir en el comportamiento de mis compañeros.							X		X				
			18. La información recibida en el ambiente laboral es cierta.							X		X				
	Integración	Unión	19. Crees que hay unión en el grupo de trabajo							X		X				
		Incorporación al grupo	20. La incorporación al grupo se da con facilidad							X		X				
		Liderazgo	21. Se ejerce liderazgo en el grupo								X		X			
Servicio brindado a la comunidad	Organización de los procedimientos de actuación	Percepción de la comunidad sobre la organización del área de Serenazgo	22. ¿Cómo considera las características de organización del Área de Serenazgo municipal?									X		X		
			23. ¿Cómo califica el servicio en las siguientes intervenciones:										X		X	
			a. intervención en caso de robo										X		X	

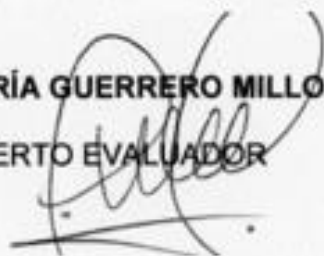
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
				ALTO	MEDIO	BAJO	NULO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
			b. Intervención en caso de identificación de vehículos o personas sospechosas.									X		X		
			c. En caso de actos contra la moral en la vía pública.									X		X		
			d. En caso de peleas entre pandillas									X		X		
			e. En caso de microcomercialización de drogas									X		X		
			f. En caso de prostitución clandestina.									X		X		
			g. En caso de captura de delincuentes									X		X		
			h. En caso de secuestro									X		X		
			i. En caso de ruidos molestos por fiestas, equipos y construcciones.									X		X		
			j. En caso de mendigos.									X		X		
			k. En caso de accidentes vehiculares.									X		X		
		Confianza en la institución	24. ¿Cuál es el nivel de confianza en el área de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Lambayeque?									X		X		
		Estrategias de	25. ¿Qué estrategia de													

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES	
				ALTO	MEDIO	BAJO	NULO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
		comunicación	comunicación conoce para resolver problemas a cargo del Serenazgo municipal?									X		X			
			26. ¿De qué manera califica las estrategias de comunicación para difundir los servicios del Serenazgo municipal ofrecidos?										X		X		
		Solución de conflictos	27. La solución de los conflictos a cargo del personal de Serenazgo, la considera:										X		X		
		Patrullaje	28. El servicio de patrullaje de Serenazgo Municipal, por el lugar donde vive, usted se da de manera:										X		X		
		Ciudadanía	29. Como considera el nivel de ciudadanía se manifiesta con el servicio de seguridad ciudadana.										X		X		
Capacidad de innovación para la mejora del municipio	Capacidad de creatividad	30. Usted considera que el personal de Serenazgo Municipal se encuentra preparado para enfrentar nuevas modalidades de inseguridad.										X		X			

DIMENSION	INDICADOR	ÍTEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
			ALTO	MEDIO	BAJO	NULO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
							SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Capacidad de innovación	31. ¿Cómo considera el nivel de innovación o mejora de los servicios de seguridad ciudadana en el último año?									X		X			

Mg. ANA MARÍA GUERRERO MILLONES

EXPERTO EVALUADOR



INFORME DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO

I. TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL ÁREA DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE ORIENTADO A LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA - 2017

II. NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

Guía de Cuestionario para evaluar el servicio de seguridad ciudadana del área de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Lambayeque.

III. RESISTAS:

Br. Agustín Francisco Aguirre Castro

IV. DECISIÓN:

Después de haber revisado el instrumento de recolección de datos, el Magíster, procedió a validarlo teniendo en cuenta su forma, estructura y profundidad; por tanto, permitirá recoger información concreta y real de la variable en estudio, coligiendo su pertinencia y utilidad.

OBSERVACIONES:.....

.....

.....

APROBADO: SI

NO

Pimentel, 10 de Marzo del 2017

D.C.
Mg. ONÉSIMO MEGO NÚÑEZ

EXPERTO

INFORME DE VALIDACIÓN A JUICIO DE EXPERTOS

TÍTULO DE LA TESIS: MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL ÁREA DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE ORIENTADO A LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA - 2017

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
				ALTO	MEDIO	BAJO	NULO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO	Habilidades para resolver problemas	Destreza	1. El nivel que demuestra el personal de Serenazgo en cuanto a la destreza para dar solución a los problemas es:					X		X		X		X		
			2. ¿En qué nivel se encuentra preparado para el cumplimiento del logro de objetivos de su área?					X		X		X		X		
		Capacidad para el logro de objetivos	3. La frecuencia del logro de objetivos es:					X		X		X		X		
			4. Los objetivos a lograr son de grado:													
	Habilidades de comunicación	Comunicación fluida	5. Cuando interactúo con mis compañeros de trabajo me sientopreciado por ellos.					X		X		X		X		
			6. Saludo a mis compañeros de trabajo.					X		X		X		X		
			7. Conversar con mis compañeros de trabajo implica grupo e amistades.					X		X		X		X		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
				ALTO	MEDIO	BAJO	NULO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
		Comunicación efectiva	8. Durante la conversación con mis compañeros de trabajo me doy cuenta de mis propias debilidades.					X		X		X		X		
			9. A través de la comunicación en el ambiente laboral amplío el conocimiento de mí mismo.					X		X		X		X		
			10. Puedo ver mis fortalezas cuando me comunico con mis compañeros de trabajo.					X		X		X		X		
		Comunicación asertiva	11. Mediante la comunicación puedo desarrollar relaciones interpersonales laborales.					X		X		X		X		
			12. Durante mi estadía en el trabajo, intercambio información relacionada con el ejercicio de mis funciones.					X		X		X		X		
			13. Las decisiones tomadas en el lugar de trabajo están basadas en la información recibida.					X		X		X		X		
			14. Las experiencias laborales son compartidas para el aprendizaje de todos.					X		X		X		X		
			15. El trabajo cooperativo ocurre por la influencia de los miembros del departamento.					X		X		X		X		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								USOS/VALORES X/NO	
				ALTO	MEDIO	BAJO	NULO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
			16. La participación de mis compañeros de trabajo me permite realizar mejor mis tareas.					X		X		X					
			17. Mediante la comunicación es posible influir en el comportamiento de mis compañeros.					X		X		X					
			18. La información recibida en el ambiente laboral es cierta.					X		X		X					
	Integración	Unión	19. Crees que hay unión en el grupo de trabajo					X		X		X					
		Incorporación al grupo	20. La incorporación al grupo se da con facilidad					X		X		X					
		Liderazgo	21. Se ejerce liderazgo en el grupo					X		X		X					
Servicio brindado a la comunidad	Organización de los procedimientos de actuación	Percepción de la comunidad sobre la organización del área de Serenazgo	22. ¿Cómo considera las características de organización del Área de Serenazgo municipal?					X		X		X					
		Calidad de servicio en intervenciones para ofrecer seguridad	23. ¿Cómo califica el servicio en las siguientes intervenciones:														
			a. Intervención en caso de robo							X	X		X		X		

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES V/O	
				ALTO	MEDIO	BAJO	NULO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
			b. Intervención en caso de identificación de vehículos o personas sospechosas.					X		X		X		X			
			c. En caso de actos contra la moral en la vía pública.					X		X		X		X			
			d. En caso de peleas entre pandillas					X		X		X		X			
			e. En caso de microcomercialización de drogas					X		X		X		X			
			f. En caso de prostración clandestina.					X		X		X		X			
			g. En caso de captura de delincuentes					X		X		X		X			
			h. En caso de secuestro					X		X		X		X			
			i. En caso de ruidos molestos por fiestas, equipos y construcciones.					X		X		X		X			
			j. En caso de mendigos.					X		X		X		X			
			k. En caso de accidentes vehiculares.					X		X		X		X			
		Confianza en la institución	24. ¿Cuál es el nivel de confianza en el área de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Lambayeque?					X		X		X		X			
		Estrategias de	25. ¿Qué estrategias de					X		X		X		X			

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ÍTEM	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES VIC	
				ALTO	MEDIO	BAJO	NULO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
		comunicación	comunicación conoce para resolver problemas a cargo del Serenazgo municipal?														
			26. ¿De qué manera califica las estrategias de comunicación para difundir los servicios del Serenazgo municipal ofrecidos?				X		X		X		X				
		Solución de conflictos	27. La solución de los conflictos a cargo del personal de Serenazgo, la considera:				X		X		X		X				
		Patrullaje	28. El servicio de patrullaje de Serenazgo Municipal, por el lugar donde vive, usted se da de manera:				X		X		X		X				
		Ciudadanía	29. Cómo considera el nivel de ciudadanía se manifiesta con el servicio de seguridad ciudadana.				X		X		X		X				
Capacidad de innovación para la mejora del municipio		Capacidad de creatividad	30. Usted considera que el personal de Serenazgo Municipal se encuentra preparado para enfrentar nuevas modalidades de inseguridad.				X		X		X		X				

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIONES
				ALTO	MEDIO	BAJO	NULO	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ÍTEM		RELACIÓN ENTRE EL ÍTEM Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
		Capacidad de innovación	31. ¿Cómo considera el nivel de innovación o mejora de los servicios de seguridad ciudadana en el último año?					X		X		X		X		


 D.C.
Mg. ONÉSIMO MEGO HUÉMEZ
 EXPERTO EVALUADOR

**FICHA DE JUICIO DE EXPERTO
PARA VALIDACIÓN DE PROPUESTA / MODELO / PLAN**

Estimado Señor.

Dr / Mag / MSc.

JORGE ALBERTO BRICEÑO MENDOZA

Reciba saludo cordial y al mismo tiempo le informo que se requiere realizar una VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTO a la propuesta intitulada: **MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL ÁREA DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE ORIENTADO A LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA - 2017**, cuyo autor es el Br. AGUSTÍN GRANCO AGUIRRE CASTRO. En tal sentido recorro a usted para solicitar dicha Validación. (En Anexo se adjunta la Propuesta/Modelo/Plan).

Datos del Experto:

Nombre: JORGE ALBERTO BRICEÑO MENDOZA

DNI. 17538588

Profesión: Licenciado en Educación

Último Grado obtenido: Magister en Docencia Y Gestión en Educación

FICHA DE JUICIO DE EXPERTO.

Nro. ITEM	CRITERIO DE VALIDACIÓN	Inadecuada. (Se debe cambiar, requiere cambios sustanciales) *	Medianamente adecuada. (Se debe mejorar) **	Adecuada.
01	Estructura general de la Propuesta/Modelo/Plan.			X
02	Marco teórico y antecedentes que sustenta la propuesta general.			X
03	Pertinencia del marco legal considerado.			X
04	Coherencia de los componentes de la Propuesta/Modelo/Plan con la información del diagnóstico del fenómeno en estudio.			X
05	Coherencia de los componentes de la Propuesta/Modelo/Plan con los objetivos de la investigación.			X
06	Detalle del plan de acción para la implementación de la propuesta.			X
07	Viabilidad de la implementación de la Propuesta/Modelo/Plan.			X

Marcar con un aspa según su apreciación

Observaciones:

APRECIACIÓN GENERAL DE LA PROPUESTA / MODELO / PLAN

Luego de realizada la revisión del documento intitulado **MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL ÁREA DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE ORIENTADO A LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA - 2017**, cuyo autor es el Br. AGUSTÍN GRANCO AGUIRRE CASTRO- se otorga la siguiente calificación.

CALIFICACION DE LA PROPUESTA / MODELO / PLAN.

Inadecuada.	Medianamente adecuada.	Adecuada.
		X

Marcar con un aspa

Nombre del Experto: MSc. JORGE ALBERTO BRICEÑO MENDOZA.

DNI: 17538588

FIRMA.....

**FICHA DE JUICIO DE EXPERTO
PARA VALIDACIÓN DE PROPUESTA / MODELO / PLAN**

Estimado Señor.

Dr / Mag / MSc.

ANA MARÍA GUERRERO MILLONES

Reciba saludo cordial y al mismo tiempo le informo que se requiere realizar una VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTO a la propuesta intitulada: **MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL ÁREA DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE ORIENTADO A LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA - 2017**, cuyo autor es el Br. AGUSTÍN GRANCO AGUIRRE CASTRO. En tal sentido recorro a usted para solicitar dicha Validación. (En Anexo se adjunta la Propuesta/Modelo/Plan).

Datos del Experto:

Nombre: ANA MARÍA GUERRERO MILLONES

DNI. 17535600

Profesión: Ingeniero – Licenciado en Educación

Último Grado obtenido: Maestra en Ciencias

FICHA DE JUICIO DE EXPERTO.

Nro. ITEM	CRITERIO DE VALIDACIÓN	Inadecuada. (Se debe cambiar, requiere cambios sustanciales) *	Medianamente adecuada. (Se debe mejorar) **	Adecuada.
01	Estructura general de la Propuesta/Modelo/Plan.			X
02	Marco teórico y antecedentes que sustenta la propuesta general.			X
03	Pertinencia del marco legal considerado.			X
04	Coherencia de los componentes de la Propuesta/Modelo/Plan con la información del diagnóstico del fenómeno en estudio.			X
05	Coherencia de los componentes de la Propuesta/Modelo/Plan con los objetivos de la investigación.			X
06	Detalle del plan de acción para la implementación de la propuesta.			X
07	Viabilidad de la implementación de la Propuesta/Modelo/Plan.			X

Marcar con un aspa según su apreciación

Observaciones:

Coordinar con la Municipalidad para su aplicación.

APRECIACIÓN GENERAL DE LA PROPUESTA / MODELO / PLAN

Luego de realizada la revisión del documento intitulado **MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL ÁREA DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE ORIENTADO A LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA - 2017**, cuyo autor es el Br. AGUSTÍN GRANCO AGUIRRE CASTRO- se otorga la siguiente calificación.

CALIFICACION DE LA PROPUESTA / MODELO / PLAN.

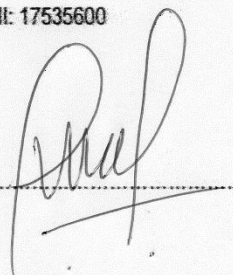
Inadecuada.	Medianamente adecuada.	Adecuada.
		X

Marcar con un aspa

Nombre del Experto: MSc. ANA MARÍA GUERRERO MILLONES..

DNI: 17535600

FIRMA.....



APRECIACIÓN GENERAL DE LA PROPUESTA / MODELO / PLAN

Luego de realizada la revisión del documento intitulado **MODELO DE GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO DEL ÁREA DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE ORIENTADO A LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDADANA - 2017**, cuyo autor es el Br. AGUSTÍN GRANCO AGUIRRE CASTRO- se otorga la siguiente calificación.

CALIFICACION DE LA PROPUESTA / MODELO / PLAN.

Inadecuada.	Medianamente adecuada.	Adecuada.
		X

Marcar con un aspa

Nombre del Experto: MSc. ANA MARÍA GUERRERO MILLONES..

DNI: 17535600

FIRMA.....



06	Detalle del plan de acción para la implementación de la propuesta.			<input checked="" type="checkbox"/>
07	Viabilidad de la implementación de la Propuesta/Modelo/Plan.			<input checked="" type="checkbox"/>

Marcar con un aspa según su apreciación
Observaciones:

APRECIACION GENERAL DEL MODELO

Luego de realizada la revisión del documento intitulado:
MODELO DE GESTION DEL TALENTO HUMANO DEL AREA DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE LAMBAYEQUE ORIENTADO A LA MEJORA DE LA CALIDAD DEL SERVICIO DE SEGURIDAD CIUDAD
, presentado por el **Bach. GUSTAVO FRANCISCO AGUIRRE CASTRO**, 2017 se otorga la siguiente calificación.

CALIFICACION DE LA PROPUESTA / MODELO / PLAN.

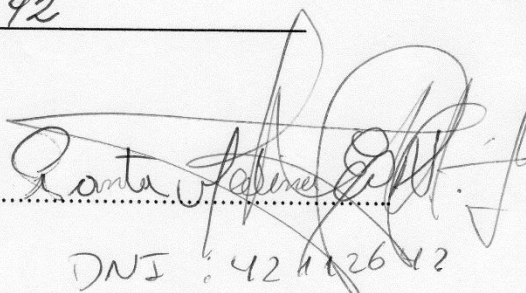
Inadecuada.	Medianamente adecuada.	Adecuada.
		<input checked="" type="checkbox"/>

Marcar con un aspa

Nombre del Experto: ESTEBAN ALBERTO PANTA MEDINA

DNI N°: 42 11 26 42

FIRMA.....


DNI : 42 11 26 42