



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

Propuesta de protocolo de patrullaje del personal de la
sub gerencia de serenazgo de la municipalidad provincial
de Tambopata - 2020

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Caceres Cahuana, Carlos (orcid.org/0000-0003-4867-7961)

ASESOR:

Mg. Beraun Beraun, Emil Renato (orcid.org/0000-0003-1497-6613)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios, por mostrarme siempre el camino de la justicia y la igualdad, por brindarnos sabiduría y poder estar al servicio de la población.

Con mucho amor para mi linda madre Elvia Cahuana Cosme, por su incesante apoyo moral, por su consejo que siempre me brinda.

Con mucho amor para mis dos queridos hijos Karla Nikol Caceres Ccorimanya y Karlos Karlin Caceres Ccorimanya por ser mi motor y motivo de superación, por brindarme siempre su alegría su amor y por ser mi razón de vivir.

Al Mgtr. Emil. R. Beraun, asesor de mi tesis, por sus incesantes orientaciones para poder llegar a culminar con las metas trazadas.

A todos los catedráticos de la UCV. Por brindarnos los conocimientos y experiencias a lo largo de las sesiones académicas desarrolladas.

Carlos.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad de poder ser parte de esta casa de estudios y por brindarme la oportunidad de crecer profesionalmente y forjarme como un ser que está al servicio de los demás.

A mi amigo Ing. José Carlos Belisario Ferrel, por su apoyo incondicional en la orientación para que este trabajo de investigación llegue a culminarse

A todos aquellos amigos y colegas que hicieron posible que este proyecto se concretice.

El autor.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

	Pág.
Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de Contenidos.....	iv
Resumen	1
Abstract	2
I. INTRODUCCIÓN.....	3
II. MARCO TEÓRICO	17
III. METODOLOGÍA	27
3.1. Tipo de la Investigación	27
3.2. Enfoque.	27
3.3. Diseño.	27
3.4. Nivel.....	28
3.5. Método.....	28
3.6. Técnica	28
3.7. Población	28
3.8. Recolección de Datos.	28
IV. RESULTADO	29
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES.....	39
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS	43

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulada: “Propuesta de Protocolo de Patrullaje del Personal de la Sub Gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2020”, tuvo como objetivo principal, diseñar el protocolo de patrullaje del personal de la Sub Gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Tambopata, la misma que con su posterior implementación permitirá mejorar el trabajo de patrullaje. La metodología aplicada en el presente trabajo corresponde al método hermenéutico, con un nivel descriptivo explicativo y proyectista, puesto que gracias al tipo de investigación sustantiva nos permitió elaborar el protocolo, como parte de dar solución a la necesidad que se tiene, así mismo, el diseño documental cualitativo afianzo el trabajo de investigación obteniendo de esta manera un protocolo acorde de las necesidades de la zona de estudio.

Se tuvo presente toda aquella información recopilada, trabajos de investigación previas llevadas a cabo, así como la verificación de la normativa vigente en materia de seguridad ciudadana, ante ello, se ha podido obtener nuevos conocimientos, nuevas recomendaciones y sobre todo nuevos aportes a la tarea que en la actualidad viene ejecutando la Sub Gerencia de Serenazgo. El presente trabajo de investigación inicialmente determina la situación de inseguridad que se viene percibiendo en la actualidad y precisa los riesgos y amenazas que se presentan en la localidad. Mediante un análisis de las diversas fuentes de información empleadas, se realizó una propuesta de protocolo de patrullaje empleando la técnica de recolección de datos definida por toda la información recopilada y todas las fuentes confiables de páginas indexadas y libros. La tesis consta de las siguientes partes: en el capítulo I se presenta la parte introductoria del trabajo de investigación, en el capítulo II el marco teórico en ella se plantea todos los temas tales como antecedentes nacionales e internacionales y los conceptos básicos que son materia de la presente investigación. En el capítulo III tenemos la metodología, tipo, diseño, aplicada al trabajo de investigación. En capítulo IV se tiene los resultados, en ella se refleja la propuesta de protocolo de patrullaje a raíz de los análisis documentales que se realizó y por ultimo tenemos en el capítulo V, VI donde se hace mención las conclusiones y recomendaciones.

Palabras clave: Protocolo, Patrullaje, Seguridad Ciudadana, Serenazgo.

ABSTRACT

The present research work entitled: "Proposal for a Protocol for Patrolling the Personnel of the Sub-Management of Serenazgo of the Provincial Municipality of Tambopata - 2020", had as its main objective, to design the protocol of patrolling the personnel of the Sub-Management of Serenazgo of the Provincial Municipality of Tambopata, the same that with its subsequent implementation will allow to improve the patrol work. The methodology applied in the present work corresponds to the hermeneutical method, with a descriptive, explanatory and projectist level, since thanks to the type of substantive research it allowed us to elaborate the protocol, as part of solving the need that, likewise, the Qualitative documentary design strengthened the research work obtaining in this way a protocol according to the needs of the study area.

All that information collected, previous research work carried out, as well as the verification of current regulations on citizen security were taken into account, in view of this, it has been possible to obtain new knowledge, new recommendations and above all new contributions to the task which is currently being executed by the Serenazgo Sub Management. This research work initially determines the situation of insecurity that is currently being perceived and specifies the risks and threats that arise in the locality. Through an analysis of the various sources of information used, a patrol protocol proposal was made using the data collection technique defined by all the information collected and all the reliable sources of indexed pages and books. The thesis consists of the following parts: in chapter I the introductory part of the research work is presented, in chapter II the theoretical framework in it raises all the issues such as national and international antecedents and the basic concepts that are the subject of the present investigation. In chapter III we have the methodology, type, design, applied to research work. In chapter IV we have the results, it reflects the proposal of the patrol protocol as a result of the documentary analyzes that was carried out and finally we have in chapter V, VI where the conclusions and recommendations are mentioned

Keywords: Protocol, Patrolling, Citizen Security, Serenade.

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Realidad Problemática

La sub gerencia de serenazgo es un organismo de la Municipalidad, la misma que tiene como objetivo apoyar en el resguardo y la tranquilidad pública y en gran medida para el apoyo con las entidades públicas competentes en el resguardo de la población.

Sin duda alguna la incorporación de los patrullajes integrados dio en gran medida mayor seguridad, prestando auxilio, orden y protección bajo la planificación, coordinación y ejecución de las operaciones de patrullaje.

El sereno conforma uno de los elementos fundamentales para el resguardo y tranquilidad social dentro de un determinado territorio, es de ellos que se puede mencionar que la seguridad comunitaria, está estrechamente conexas con el poblador de a pie, con aquel ciudadano que deposita su confianza mientras se desplaza por la ciudad, manteniendo en la población una percepción positiva de seguridad; sin embargo en los últimos años esta estrecha relación fue tomando distanciamiento y no precisamente por fricciones nocivas entre los serenos y la población, sino que esto se puede deducir que el rango u/o alcance de acción de los serenos se viene ampliando por el incesante crecimiento poblacional y frente a ello la aparición de nuevos asentamientos humanos, barrios marginales UPIS, entre otros, hacen que la labor de la sub gerencia de serenazgo sea aún más complicada no solo por el área que tenga a bien resguardar, sino también, tener que lidiar con la carente y precaria implementación que se le brinda más aun teniendo que recorrer caminos agrestes que imposibilitan en gran medida la rapidez con la que puedan atender y socorrer las necesidades de la sociedad, sin embargo en gran medida las actividades y funciones que desempeña la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Tambopata podría mejorar el grado de eficiencia y eficacia al incorporar un protocolo de patrullaje la misma que debiera estar enmarcada bajo las condiciones actuales en la que se encuentra así como una proyección hacia lo ideal.

Bajo estas premisas el cuerpo integral de serenazgo tiene la visión de constituirse en un órgano reconocido por su población por esos valores éticos y morales con la firme misión de garantizar la paz social y convivencia pacífica realizando un trabajo de patrullaje eficiente y eficaz.

En este contexto en el que nos encontramos no solo es menester contar con los protocolos de seguridad personal (covid 19) sino también contar con los protocolos de patrullaje y protocolos de intervención al ciudadano que están al margen de la ley.

Basado en la línea de investigación Gestión de Políticas Públicas, es que el presente trabajo de investigación denominado: Protocolo de Patrullaje del Personal de la Sub Gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Tambopata. esta demarcado por un estudio cualitativo puesto que la información recaudada será netamente de tipo teórico, producto de la revisión bibliográfica y documental, así como también materiales audiovisuales o gráficos las mismas que darán respuesta a los objetivos propuestos en la investigación así mismo podemos decir que tendrá un diseño bibliográfico, documental la misma que se sustenta este diseño a raíz de la coyuntura epidemiológica en la que nos encontramos (covid 19) ante la dificultad de aplicar instrumentos.

Así mismo, a través de un análisis exhaustivo de toda la información bibliográfico documental se buscará aportar los mejores parámetros y estándares de patrullaje que se podrían aplicar.

1.2. Trabajos Previos

En el presente trabajo de investigación se tiene por objetivo general, elaborar un protocolo de patrullaje, la misma que servirá como herramienta en la labor de los serenos quienes cumplen una labor loable al servicio de la población, a continuación, se hará mención a los distintos trabajos de investigación tanto internacional como nacional, de ella será importante desglosar sus aportes y resultados obtenidos y por ende ser parte importante en la consideración de la elaboración del protocolo de patrullaje, detallar una a una los aportes de cada una de las investigaciones sería voluminoso y redundante en su ejecución del proyecto de investigación.

A nivel internacional para la variable de Control Previo vemos que la subsecretaría de prevención del delito, del gobierno de Chile en sus documentos de gestión denominado "orientaciones técnicas, prevención Psicosocial tipología Patrullaje Preventivo (2019)"; hace mención a los diferentes parámetros a considerar en un patrullaje preventivo dando énfasis en información del área, participación ciudadana, focalización y enfoque territorial, así como aquellos aspectos como liderazgo local. En este escrito muestra una clara metodología y objetivos trazados para mejorar la percepción de seguridad de los habitantes de la comuna XX. Lo más importante de este trabajo es que tiene definido como objetivo específico la ejecución de protocolos de respuesta ante situaciones de emergencia. Para lograr con dichos objetivos se plantearon estrategias metodológicas que van desde el desplazamiento del personal hasta la adquisición e implementación de equipamiento y vehículos. Para la etapa de implementación del plan de patrullaje se incorporó los componentes de intervención cerrando el estudio con la implementación y equipamiento de tecnología de rastreo y monitoreo GPS.

La policía colombiana a través de su dirección general y el decreto 1512 del año 2000 le otorga facultades en materia de defensa nacional, motivo por el cual plasmaron un manual de Patrullaje Urbano con el propósito de satisfacer las necesidades y exigencias del servicio policial aprobando dicho reglamento

de patrullaje el cual lo denominaron REGLAMENTO DIPON-OFPLA- 15-2 PUBLICO en ella se encuentra los objetivos, finalidades, ámbito de aplicación y el alcance legal. Así mismo a las condiciones generales que debiera tener la realización de patrullaje, así como duración, seguridad, actitud en el patrullaje, conocimiento de la jurisdicción y las características del patrullaje. En ella también definen las clases de patrullaje de acuerdo con la actividad puede ser: preventiva, disuasiva, reactivo y por la forma de desplazamiento puede ser patrullaje a pie, patrullaje en bicicleta, en caballo, en auto, en camioneta, aérea, en motocicleta, así como el desarrollo del patrullaje en sí, considerando para ello las actividades específicas según el sector, bancario, residencial, comercial e industrial. El presente manual culmina con la presentación metodológica del plan de trabajo.

Páez. (2020) propone en su trabajo de investigación el “Programa de cuadrantes en ciudad de México: diagnostico según el modelo de sistema viable” dicha investigación tiene como objetivo implementar nuevas formas y estrategias que apoyen a enfrentar los hechos delictivos. Para ello se analizó la percepción ciudadana, así como la identificación de brechas para futuras transformaciones. Llegando a la conclusión que el programa de patrullaje por cuadrantes no tuvo la capacidad y la efectividad que se esperaba obtener motivo por el cual la relación policía – población fue calificada como mala, regular y nula.

Sagúes. (2012) En la investigación denominada “sistema multi – robot para localización e identificación de los vehículos - España” esta investigación muestra un sistema multi – robot que posee sensores de visión y láser que sirve para localizar e identificar la matrícula de los vehículos que se encuentran en lugares abiertos o cerrados, y cuenta con la capacidad de poder comunicarse en tiempo real entre ellos y a la vez con la estación central que está a cargo. Los sensores que utiliza y los algoritmos fueron desarrollados por un grupo robótica de la universidad de Zaragoza.

Sarah. et al (2015) En su estudio de investigación titulada “Developing an online cooperative pólce patrol routing strategy” (“Desarrollo de una estrategia de enrutamiento de patrulla policial cooperativa en línea”) en la ciudad de

London – Reino Unido. Precisa que es necesario e importante tener una ruta (procedimiento) programada para las actividades diarias de vigilancia en aquellos puntos críticos de la ciudad, con el objetivo de reducir el crimen y las alteraciones sociales, precisa además que las estrategias de patrullaje robotizado no están dando los resultados esperados puesto que obvian ciertas particularidades. Plantean para este caso la proposición de pautas y/o estrategias de patrullaje las mismas que serán conocidos además en tiempo real.

Steele. (2018). En su trabajo de investigación denominado: “pólice mediation a protocol for the prevention of crime and culture of peace” tiene como objetivo dotar de alternativa de nuevas orientaciones frente a las constantes rencillas entre policías y pobladores, motivo por el cual se plantea como alternativa de solución al problema la mediación policial teniendo como resultado la viabilidad y factibilidad de su aplicación puesto que fortalece el capital humano previniendo de esta manera las conductas antisociales. La mediación policial se plantea como un nuevo protocolo de intervención con mayor proactividad y menos reactiva toda vez que se permitirá y se pondrá de manifiesto una cultura de dialogo y sana convivencia.

Quintero. (2020) en su investigación denominada “seguridad ciudadana y participación de las comunidades en américa latina”. En esta investigación se dio un enfoque desde el punto de vista preventivo, dejando de lado la represión, indica además que los gobiernos apostaron por una nueva forma de ejecución, frente al trabajo de la policía en el cumplimiento de la labor de seguridad ciudadana, precisa además que la participación de las entidades debe ser parte del engranaje que involucre a la población en los planes, programas y proyectos, toda vez que se busca obtener una seguridad territorial, siendo estas los retos y desafíos de los países de América Latina.

López. (2017). En su trabajo de investigación denominado “Patrullaje policial a pie en zonas con alta presencia de pandillas” en ella explica los factores que interviene en un patrullaje a pie, la investigación fue cualitativa, se analizó la influencia de la educación policial, así como también el territorio adverso y las

condiciones institucionales que son de interés y fundamentales para el patrullaje; de ella se desprende que la retroalimentación es de suma importancia para la educación policial con el fin de encontrar las mejores maneras de enseñanza del patrullaje.

A nivel nacional contamos con Palomino (2017) en su trabajo de investigación titulado: "Patrullaje tipo policía comunitaria en el fortalecimiento de la seguridad ciudadana en la ciudad de Trujillo", investigación dada de manera cualitativa y con aplicación del diseño fenomenológico, para el levantamiento de la información realizó entrevistas, anotaciones y observaciones, la muestra fue a través de voluntarios luego de haber incursionado en el ámbito de la investigación. Así mismo en ella se identificaron categorías tales como: participación ciudadana, satisfacción ciudadana y seguridad ciudadana, llegando a la conclusión que las categorías antes mencionadas fortalecen la seguridad ciudadana, así mismo concluyen que el patrullaje tipo policía comunitario fortalece la seguridad ciudadana relacionado directamente en la actitud policial dando como resultado en la población mayor satisfacción en la labor que realizan. De este modo se tomará en cuenta estos aspectos para poder ser plasmados en la elaboración del protocolo que se pretende elaborar

Asimismo, tenemos a Yslado. (2018) en su tesis denominado "nivel de eficacia de las políticas públicas locales de seguridad ciudadana en el distrito de Florencia de Mora", para lograr con el objetivo trazado en la investigación participaron autoridades, población y especialistas, fueron a ellos a quienes se les aplicó encuestas y entrevistas. Para un mejor análisis el investigador realizó un análisis comparativo de la normativa local y las aplicadas en los países de Chile y Colombia; llegando a la conclusión que el 75% de la población del distrito son deficientes y un 25 % de la población considera que es intermedia. De ella podemos deducir que las políticas públicas aplicadas en materia de seguridad ciudadana de la municipalidad Florencia de Mora el nivel de eficacia es baja.

También contamos con Vela. (2018). En su investigación denominada "influencia del servicio policial y serenazgo en la seguridad ciudadana en el distrito de Tarapoto" con el objetivo de obtener los resultados esperados aplicó

una investigación experimental con diseño correlacional, aplico instrumento de recopilación de datos tales como cuestionarios a 138 pobladores del distrito de Tarapoto; llegando a la conclusión que el 86 % de la población percibe que el servicio policial y serenazgo es adecuado, no obstante un 14% de la población califica en un nivel regular de ello podemos mencionar que el 64% de la población precisa que el nivel de seguridad ciudadana es alto. Un 34% con tendencia media y 2% de la población precisa que es baja, además el estudio concluye con una influencia positiva muy baja en relación del servicio policial y serenazgo en la seguridad ciudadana.

Por otro lado, Reátegui. (2019) en su estudio denominado “fortalecimiento de acciones de seguridad ciudadana y satisfacción en usuarios de la municipalidad provincial de San Martín”, estudio que tuvo una duración de ocho meses, aplico la investigación de tipo no experimental, transversal y diseño descriptivo. Para la recopilación de datos se realizó encuestas, cuestionarios a 124 habitantes dentro del rango de edad de 25 a 47 años. Dicha investigación concluye que existe una estrecha relación entre las variables fortalecimiento de acciones de seguridad ciudadana y satisfacción en usuarios de la municipalidad, con un resultado de prueba de Spearman ($Rho = 0,67$) resultado que muestra una correlación positiva alta, así mismo señala que la significancia ($p = 0,00 < 0,05$) de las dos variables es significativa.

Cabe señalar que Ortiz. (2018). en su trabajo de investigación titulada: “la seguridad ciudadana según percepción de los trabajadores municipales en el distrito de la victoria,” en ella aplico una investigación básica con un diseño no experimental y un nivel descriptivo, la muestra fue tomada de manera probabilística representado por 113 trabajadores de la municipalidad, para la colecta de datos se utilizó encuestas y se aplicó cuestionarios obteniendo una confiabilidad de 0.991, de ella se desprende que los instrumentos aplicados fueron validados por juicio de un experto, llegando a la conclusión de que existe una satisfactoria aprobación de la variable gestión de seguridad ciudadana con un 57.52%, así también se desprende del estudio que las dimensiones presentaron niveles de aceptación medianamente satisfactorios tales como la participación multisectorial obteniendo un 57.52 % de

satisfacción, así como también prevención de delito con un 55.75%, ejercicio de la función de seguridad ciudadana con 72.57% y con tan solo 53.98% el rol del comité distrital.

Lora.(2018) en su trabajo de investigación denominado “resultado de la aplicación de políticas públicas de seguridad ciudadana en el distrito de Chancay” investigación de tipo descriptivo con un diseño no experimental transversal, enfoque cualitativo, realizaron la técnica de recopilación de datos que son las entrevistas así mismo realizó cuestionario de entrevistas, las mismas que estuvieron validadas por un experto, de dicha investigación se llegó a las siguientes conclusiones: que las políticas públicas de seguridad ciudadana en el distrito de Chancay son de buena calidad, aunque todas las estrategias se lleven de la mejor manera, aun no se encuentran bien definidos, frente a estas dificultades de no tener definido sus estrategias aun así obtuvieron buenos resultados en el cumplimiento de metas.

López. (2016) en su estudio de investigación denominada: “problemática de la aplicación del plan de seguridad ciudadana en el distrito de San Borja” dicha investigación fue un estudio de caso con un enfoque cualitativo, para lograr con los objetivos de la investigación se entrevistó a expertos y a toda persona que está ligada con el tema de seguridad ciudadana. Llegado a las siguientes conclusiones; “las juntas vecinales no están articulando adecuadamente con los ejecutores de plan de seguridad”, así como la carencia del perfil idóneo para asumir los cargos directivos del plan de seguridad ciudadana, los serenos que ejercen dicha labor son personas que no cumplen los requisitos y perfil adecuados para dicha labor, se muestra cierta dejadez, falta de actitud y vocación de servicio por parte de los serenos que vienen laborando, falta de un manual de procedimiento operativo y manual de funciones las mismas que debieran ser la base teórica para la aplicación en campo, así como la carencia de planes y documentos que estén plasmados las estrategias y objetivos a alcanzar. De muestra además como resultado que el plan de seguridad ciudadana implementada en la municipalidad de San Borja no está dando los resultados esperados por los motivos antes mencionados, puesto que la inseguridad ciudadana continua, a la vez se recomienda la implementación de

documentos de gestión las mismas que debieran ser implementadas para disminuir la percepción de inseguridad.

Córdova. (2018) en su trabajo de investigación denominada: “factores asociados a la percepción de las estrategias en seguridad ciudadana en el Distrito de Independencia” dicha investigación tuvo un enfoque cualitativo, no experimental y transversal siendo una investigación básica sustantiva en dicha investigación se tuvo a bien precisar las dimensiones tales como patrullaje integrado, labor del comité de seguridad ciudadana y sistemas de video vigilancia, teniendo como objetivo la determinación del factor predominante en la percepción de seguridad ciudadana. Se tuvo una muestra de 1202 habitantes propios del lugar, en ellos se aplicó los instrumentos para la obtención de la información requerida ceñidos indudablemente a los efectos de las estrategias aplicadas por el Distrito de Independencia en temas de seguridad ciudadana. Dicha investigación concluye que existe un factor predominante en relación al sector de residencia puesto que algunos sectores del distrito tienen mayor índice delictivo, así mismo concluye que existe zonas de mayor vulnerabilidad por la poca presencia de serenazgo y PNP en especial en horarios nocturnos donde el crimen se percibe con mayor frecuencia.

Chávez. (2017) en su trabajo de investigación denominada: “implementación de un sistema inteligente basado en algoritmos genéticos para la planificación del control de incidencias delictivas en la comisaria de la PNP – Tarapoto”. Dicha investigación fue de tipo aplicada con un diseño pre-experimental se tuvo una muestra de 173 personas quienes fueron víctima de algún tipo de violencia delictiva, en ellos se aplicó encuestas y análisis documental para el recojo de información base. Teniendo como objetivo dar fluidez a las denuncias registradas en la comisaria, “se implementó un sistema inteligente basado en algoritmos con el objetivo de facilitar y agilizar el trabajo de planificación y actividades complejas como el trazado de ruta y registro de denuncia en tiempo real. Dicha investigación Concluye que el sistema web móvil influye eficientemente en la planificación del control de incidencia delictiva”.

Cabe resaltar que Castro. (2020) en su trabajo de investigación denominado “factores que contribuyen a la delincuencia y que acciones fortalecen a la seguridad ciudadana – Trujillo” siendo una investigación básica con diseño teoría fundamentada, se aplicó la triangulación de datos y el método comparativo llegando a la conclusión de que los gobiernos locales y regionales son los responsables del buen manejo de la seguridad ciudadana de su jurisdicción, además precisa que uno de los factores que influye en el aumento de la delincuencia es la corrupción falta de trabajo, pobreza carencia de personal policial y de serenazgo entre otros, así mismo llega a la conclusión que la participación de la población es fundamental en el control y seguridad ciudadana así como la contribución con la implementación de cámaras de seguridad en articulación con la presencia de patrulleros, promover la participación de la ciudadanía en materia de seguridad ciudadana y fortalecer las rondas campesinas.

Apaza. (2017). En su tesis de pos grado denominado: “gestión operativa y logros de metas de seguridad ciudadana en la municipalidad provincial de Moyobamba” la metodología de investigación fue cuantitativa tipo correlacional y de diseño transversal, dicha investigación se efectuó en la municipalidad provincial de Moyobamba, teniendo como población de estudio a 55 personas entre trabajadores del área de seguridad ciudadana y funcionarios, para la obtención de los datos se utilizó la técnica de encuesta a través de cuestionarios las cuales dieron respuesta a las dimensiones e indicadores, dicha investigación llega a la conclusión de que existe una relación directa y moderada entre gestión operativa y logro de metas cuyo índice de correlación fue 0.755 según la prueba de Pearson

Quintana. (2015). en su trabajo de investigación denominado: “Propuesta de policía comunitaria influiría en la reducción de la inseguridad ciudadana de la provincia de Huancavelica” en ella hizo uso del método de investigación con enfoque cuantitativo, diseño no experimental y de tipo básico, haciendo uso además de modelos estadísticos de regresión y correlación. Trabajo de investigación realizada con 30 efectivos policiales de la “comisaria sectorial PNP Huancavelica, llegando a la conclusión que las variables inteligencia

organizacional y la toma de decisiones” se encuentran estrechamente correlacionadas”.

Como también cabe señalar que Pella. (2016). En su trabajo de investigación denominado: “metodología para elaborar un plan cuadrante distrital de seguridad ciudadana” en esta investigación se hizo uso del diseño descriptivo simple así mismo se aplicó el estudio etnográfico de tipo sustantivo dando de esta manera un enfoque cualitativo. En dicha investigación se tuvo como objetivo proponer una mejor alternativa de patrullaje a través de cuadrantes una distribución óptima y racional del espacio geográfico con la mira a tener mejores resultados de patrullaje. Dicha investigación involucro también los factores físicos como son espacio geográfico, distancia, tiempo y velocidad con el propósito de maximizar resultados en momentos de emergencia o rutinarios. La investigación llega a la conclusión que un patrullaje ordenado adecuado cumpliendo ciertos parámetros tales como distancia tiempo y velocidad influyen directamente en la labor de patrullaje tanto en tiempo de respuesta, así como en la satisfacción de la sociedad quien percibió que el trabajo realizado mejoro notablemente.

1.3. Formulación del Problema

Para el presente trabajo de investigación se realizara el uso de la información registrada en los documentos para luego llevar a cabo la elaboración y ejecución de los objetivos planteados, no obstante es preciso recalcar que dicho procedimiento se realizara con toda rigurosidad teniendo presente en todo momento la sistematización y organización de los documentos a utilizar, forjando en ella un nuevos conocimiento orientando en todo momento la recopilación y adaptación de los extractos positivos que conlleven a mejorar la aplicación de nuevos conocimientos.

1.3.1. Planteamiento del problema:

Para observar la gravedad del problema podemos mencionar el Informe de la Comisión Interamericana de Derechos Humanos donde da a conocer su preocupación, en relación a los países en vías de desarrollo, sufren el gran flagelo de la delincuencia, explotación sexual y laboral, crimen organizado,

tráfico de armas, trata de personas, tráfico de drogas, robos y extorciones. Menciona además que el mercado ilegal de drogas es uno de los que mayor contribución trae a la criminalidad, precisa, además, que los jóvenes quienes se encuentran en un nivel socioeconómico de los estratos C y D son los principales jóvenes quienes son captados para perpetrar actos dolosos aprovechando su nivel cultural y su necesidad económica.

Solano (2013) indica que “desde hace décadas ha crecido un sentimiento de inseguridad en los países desarrollados, así como en América Latina”. Menciona además que la inseguridad se percibe en la vida diaria, puesto que la inseguridad viene ganando espacio y el gobierno viene perdiendo territorio frente a una inseguridad creciente denotando todo ello en una protección frágil y que podemos perderlo en cualquier momento.

Sin duda alguna los temores de la población son a todo nivel puesto que la inseguridad no solo se ve reflejado en temas de asalto, robo, estafa, sino también por la pérdida de su habitad frente a los cambios climáticos y las pestes o virus que se vienen generando a través de cambio climático muestra de ello tenemos en la actualidad la pandemia (COVID 19) donde muchas de las familias vienen sufriendo estragos en su economía y en su salud personal.

En nuestro país se han tomado medidas más coercitivas legislándose con penas más severas a los delitos enmarcados en el código procesal penal sin embargo no fue solución que pudiera percibirse en niveles de disminución de asaltos y robos.

En el plano regional, específicamente en el Departamento de Madre de Dios – Puerto Maldonado en los últimos años se ha incrementado los niveles de inseguridad, robos, asaltos justamente este incremento se viene dando desde la construcción de carretera Interoceánica y el auge de la minería, precisamente estos dos aspectos fueron determinantes para ver las carencias y necesidades que tiene nuestra seguridad ciudadana (Serenazgo) encontrando en ella un patrullaje no planificado, un patrullaje no

muy eficiente en el aspecto de prevención. A ello podemos acotar el rápido crecimiento poblacional y la carencia de personal dedicado a la seguridad (serenazgo).

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020) informa que el 26.8% de la población fue víctima de un hecho delictivo así mismo hace mención a la desconfianza que tiene ante sus autoridades para realizar las denuncias correspondientes puesto que un 34.3% indican que es una pérdida de tiempo, así mismo en el estudio realizado hace mención a la percepción de inseguridad por parte de la población donde se obtiene que el 84.9% de los peruanos perciben inseguridad denotando en ello que la labor de la policía Nacional del Perú y el Serenazgo carecen de eficiencia. En el presente trabajo de investigación se pretende proponer el Protocolo de patrullaje de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Tambopata en ella plasmar los mejores parámetros idóneos para el óptimo desarrollo de patrullaje que requiere el cuerpo integral de serenos, buscando en todo momento el mejoramiento de procesos de gestión de la seguridad ciudadana

1.3.2. Problema General

¿Cómo debería de llevarse a cabo el patrullaje del personal de la Sub Gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Tambopata?

1.3.3. Problema Específico

Problema específico 1:

¿Cómo se puede fortalecer el patrullaje del personal de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Tambopata?

Problema específico 2:

¿Qué mecanismos se puede llevar a cabo para implementar de forma eficiente un correcto patrullaje de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Tambopata?

1.3.4. Justificación del Estudio

Podemos decir que tienen una justificación social; puesto que; a través de la presente investigación se pretende tener un modelo de Protocolo, las mismas que podrían ser replicada en otras ciudades donde sea necesaria su implementación, de esta forma se estaría logrando optimizar el patrullaje en la lucha contra la inseguridad ciudadana y esta a su vez beneficiar a toda la población en su conjunto.

Por consiguiente, el presente trabajo de investigación se justifica de manera práctica puesto que se propondrá un protocolo de patrullaje las mismas que pretende dar solución al problema de patrullaje Describiendo la implicancia de un diseño de protocolo que permita el fortalecimiento del patrullaje del personal de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

3.5. Objetivo

3.5.1. Objetivo general

Diseñar el protocolo de patrullaje del personal de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

3.5.2. Objetivo específico

Objetivo específico 1.

Determinar el protocolo de patrullaje que permita el fortalecimiento del patrullaje del personal de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

Objetivo específico 2.

Determinar el protocolo que permita un correcto patrullaje del personal de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

II. MARCO TEORICO

Para poder entender a mayor detalle el presente trabajo de investigación es importante consolidar algunos conceptos básicos que nos puedan ayudar a entender y centrar en el tema de investigación.

Es por esta razón que mencionamos también a Muñoz. (2016) quien define el termino Protocolo del latín “protocollum” que hace mención a la forma ordenada que tenga a bien encontrarse los diferentes textos y documentos, así mismo deriva del vocablo griego “protokolon” siendo “proto” – prioridad, haciendo mención a la primera hoja de un manuscrito por ser de prioridad.

“Según el diccionario de la Real Academia de la lengua el termino protocolo denota varias aseveraciones tales como (p. 2)”:

“Una serie ordenada de estructuras matrices y otros documentos que un notario o escribano autoriza y custodia con ciertas formalidades (p. 2)”

“El acto o cuaderno de actos relativos a un acuerdo, conferencia o congreso diplomático (p. 2)”.

“La regla ceremonial diplomática o palatina establecida para decreto o por costumbre” (p. 2).

“El plan escrito y detallado de un experimento científico, un ensayo clínico o una actuación médica (p. 2)”.

Desde un análisis legal el protocolo se basa en un conjunto de usos, costumbres y tradiciones que precisa los criterios de ordenación en los actos oficiales y privados.

Por consiguiente, podemos decir que el protocolo es la disciplina que regula el comportamiento de las personas en base a una jerarquía, normas, criterios y que estas a su vez reflejen seriedad a la población.

Por otro lado Ortiz(2006) hace mención que el protocolo en termino se refiere básicamente al resumen que va junto, como primera hoja a un libro de actas .Referente a una investigación y realizando la conceptualización como un documento anterior a esta, en este contexto se puede entender como un proyecto donde se detallan todos los elementos que resulten necesarios para poder realizar el estudio de un acontecimiento característico de la realidad

(estos términos serán utilizados en la guía como sinónimos como también los que conciernen a estudio, investigación o pesquisa)

Bajo estas premisas podemos decir que el Protocolo son los pasos previos antes de realizar una acción, teniendo en consideración detalles técnicos con la finalidad de tener éxito o brindar un buen servicio.

Para Muñoz. (2016) en su escrito menciona que el protocolo nace juntamente con los seres humanos y está al servicio del hombre. El protocolo es versátil puesto que se adapta a todo procedimiento siempre y cuando se tenga claro los objetivos y a la evolución de la tecnología las misma que pueda brindar una evolución constante para su mejoramiento y su puesta en marcha en beneficio de la población. Los primeros manuscritos en que hacen referencia a la aplicación de protocolos datan del año 1750 a de C en el “Código Hammurabi” la misma que se encuentra en el museo de Louvre – Paris.

En este contexto cabe señalar que dentro de la tipología de los protocolos tenemos a:

Actos organizados por autoridades o instituciones publicas

Actos de entidades privadas

Actos particulares

Denota de gran importancia el aporte de las empresas en la evolución de los protocolos puesto que son ellos quienes buscan la eficiencia en los procesos que desarrollan

Para ello también contamos con Ortiz. (2006). Entre los aspectos con más relevancia en la investigación científica es realizar un conjunto de preguntas que tienen que ser contestadas mientras se realiza el estudio correspondiente. Con este ítem resulta idóneo que el documento que antecede el protocolo debería estar formado ´por un conjunto de afirmaciones que respondan los cuestionamientos que están unidos a la investigación que se pretende realizar. Esta guía comprende en cada apartado propuesto, la interrogante si es considerado que debe realizarse cada investigador al incorporar el protocolo de investigación como también la aclaración que concierne a los elementos respectivos.

En este contexto las reglas básicas de protocolo nos ayudaran a realizar una buena labor en cuanto se refiere al tema antes mencionado ya que esto nos

beneficiara de una forma correcta ante cualquier tipo de actos para lo cual tenemos las siguientes:

- **Puntualidad y Rigor.** -en este punto podemos mencionar que es una parte fundamental para realizar un trabajo eficiente y de manera competitiva cumplir con los horarios y lugares establecidos
- **Indumentaria Adecuada.** - todo el personal deberá estar debidamente uniformada con la indumentaria adecuada.

Asimismo, mencionaremos como parte fundamental de esta investigación los tipos de protocolo que existen:

- **Protocolo Institucional.** - es el conjunto de normas que rigen en la institución para establecer un orden dentro de sí misma.
- **Protocolo de Gestión.** - es el conjunto de las normas técnicas que son útiles para realizar una planificación eficiente y el desarrollo de estrategias que son necesarias para cumplir con la finalidad.
- **Protocolo Eclesiástico.** -es el conjunto de normas en el que se plasman todos aquellos actos que conlleven con la religión y la fe del personal que labora en la institución.
- **Protocolo Militar.** - en estas normas se rigen el orden de las jerarquías de acuerdo al nivel, cargo y años de experiencia que ejercen cada uno de los miembros de dicha institución.
- **Protocolo Deportivo.** -es el conjunto de normas que rigen los actos de recreación que se dan dentro de la institución como los juegos deportivos
- **Protocolo Real.** - en estas normas están plasmadas todos los actos de ceremonias, fechas cívicas y fechas especiales.
- **Protocolo Social.** - es el conjunto de normas y reglas en el que se rigen la conducta del personal que labora en la institución.

Es preciso mencionar el concepto de seguridad ciudadana como lo define Wolfers (1962) precisa que la seguridad ciudadana: “Mide objetivamente, la ausencia de amenazas a valores adquiridos y subjetivamente la ausencia de miedos que estos valores se pudieran atacar” (p.149). De ello podríamos decir que el cuidado de los bienes como también de nuestra propia integridad

personal es parte de la seguridad ciudadana y la parte subjetiva comprendemos de la puesta en peligro de nuestros propios bienes e integridad personal

Por otro lado, Salas (2011), menciona que: “La seguridad es un asunto público, pues forma parte de la convivencia cotidiana de los ciudadanos en un marco de integridad y salvaguarda de los derechos de las personas” (p.6), motivo por el cual debiéramos darle la prioridad puesto que la seguridad es también un bien público que toda la sociedad está en la obligación de protegerla y mantenerla

Chirinos (2003) indica que la seguridad ciudadana: “Es la capacidad política y jurídica de la ciudadanía de intervenir individual y colectivamente, directamente o a través de sus representantes en los procesos de gestión del desarrollo local, especialmente en aquellos que afectan las condiciones de vida material social, política, económica y cultural de la población”. (p.16). en relación a lo manifestado por el autor queda claro que la población en su conjunto juega un papel importante en la contribución de seguridad ciudadana puesto que su participación activa denota de suma importancia para el mejoramiento de la condición de vida que uno espera tener.

Roth (2008) indica que: “Son un conjunto conformado por uno o varios objetivos considerados necesarios por una institución gubernamental para modificar una situación percibida como insatisfactoria o problemática” (p.27). precisamente vemos a diarios en los medios radiales y periodísticos, la gran debilidad que se tiene en políticas públicas en materia de seguridad ciudadana, la carente aplicación de las normal y la propia dejadez de las autoridades de turno hacen que se agudice y se pierda la batalla frente a los innumerables hechos delictivos que se presentan, hoy en día vemos que es menester priorizar la seguridad ciudadana puesto que también es parte del desarrollo e inversión que se podría generar gracias a la percepción de seguridad que pudiese tener el empresariado.

En la constitución del Perú hace mención que la seguridad ciudadana Es un derecho constitucional y un derecho del ser humano, que está escrita en la Constitución política en la que se determina que toda persona tiene derecho a

la paz, tranquilidad y a la libertad de disfrutar de un ambiente sano para esto la institución que se encarga de hacer cumplir las políticas públicas es el sistema nacional de seguridad ciudadana.

El consejo nacional de seguridad ciudadana ha realizado un plan de gestión en el que están desarrolladas normas para poder reducir todos los actos criminales que se puedan dar en el territorio nacional.

Por consiguiente, los aspectos legales que respalda la seguridad ciudadana está estipulado en la Constitución Política del Perú donde precisa en el artículo 44º, que: “Son deberes primordiales del Estado: defender la soberanía nacional; garantizar la plena vigencia de los derechos humanos; proteger a la población de amenazas contra su seguridad; y promover el bienestar general” (p.15).

De ella se desprende el derecho que ostenta la población, así como su protección por parte del estado.

Ley N° 27933, “Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana”, “en el Art. 3º hace mención a la creación del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, organización a la que le atribuye el objetivo de coordinar de manera eficiente y eficaz la intervención del Estado; además de la realización de acciones de promoción de la participación de la población con el fin de garantizar la paz social”.

Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, la cual en su Art. 85º señala que: “Las Municipalidades, en seguridad ciudadana, son responsables de establecer un Sistema de Seguridad Ciudadana en su jurisdicción, con la participación de la Policía Nacional y la sociedad civil; y normar el establecimiento de los servicios de serenazgo, vigilancia ciudadana, rondas urbanas o similares, de nivel distrital o de centros poblados en la jurisdicción provincial, de acuerdo a Ley”.

Con esta ley se transfiere responsabilidades a nivel de su jurisdicción en materia de seguridad ciudadano a toda la municipalidad, para lograr sus objetos ha de tener una coparticipación con la Policía Nacional del Perú

Por otra parte, tenemos el “Decreto Supremo N° 394-2016-EF”: De ellas se desprende los procedimientos requeridos para lograr el cumplimiento de metas;

así como también para el desarrollo de las acciones del Decreto Supremo N° 011-2014-IN, en ella se incorpora la asignación de recursos necesarios.

Este Decreto aprueba el Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana. Resolución Ministerial N°010-2015-IN, en ella se aprueban los lineamientos para la formulación y la aprobación de este, así mismos en ella se encuentra el desarrollo de las acciones y la evaluación de los planes sobre la seguridad ciudadana; por ultimo hace mención a los lineamientos de supervisión y control de los Comités de Seguridad Ciudadana Bajo esos lineamientos podemos decir que Seguridad ciudadana es un conjunto de compromisos asumido por todas las autoridades involucradas, enmarcadas en el decreto Supremo N° 012-2003-IN y que no solo es tarea de autoridades sino de todo ciudadano que busca la paz social y la convivencia armoniosa dentro de la sociedad.

En relación a las estrategias de seguridad ciudadana Rosas (2004) precisa que: aporta a los cambios, así como la absolución de problemas en el sector público (p.18) es así que las estrategias que se podrían incorporar en un trabajo de seguridad ciudadana tendrían la función de prever y evitar oportunamente los problemas sociales, así mismo se podría identificar los lugares de alto riesgo o de mayor incidencia de inseguridad.

Kraft y Furlong (2004) denota la importancia de las estrategias de seguridad ciudadana por su gran aporte a facilitar y economizar gastos, a obtener mejores resultados con los pocos recursos que se tiene, así mismo precisa que se tendría una mayor eficiencia, logrando con ello la tranquilidad pública sostenible en el tiempo y espacio, así mismo indica que a través de ello se podría pergeñar mejores estrategias de seguridad ciudadana.

Gómez (2006) afirma que: "Busca satisfacer las expectativas y demandas de las personas y permitir que estos se desarrollen en el marco de la ley, los valores y respeto mutuo en la comunidad" (p.2). Sin duda alguna el autor hace una referencia directa a los valores y el respeto mutuo hacia las personas y su relación con la sociedad de ello se desprende el buen vivir.

Finalmente mencionar que toda estrategia busca en la medida de sus objetivos el triunfo, los mejores resultados ya sea de forma particular o grupal,

familiar o social bajo estas premisas es que se denota las estrategias de seguridad ciudadana como lo hemos visto líneas arriba es un bien que toda sociedad está obligada a cuidar y exigir a sus autoridades de turno.

En relación a este tema el PNUD (2013) precisa la importancia de la seguridad ciudadana puesto que a través de ella se “ejecutan políticas integrales de carácter intersectorial que complementen el control del delito con programas preventivos, así como la existencia de factores de riesgo que sugieran la posibilidad de que los delitos se incrementen en el futuro” (p.12). sin duda alguna el PNUD de forma acertada considera que también es importante el tema de prevención y esto se va a lograr dando mayor oportunidad laboral a las poblaciones vulnerables quienes son en su gran mayoría a tener que delinquir por cuestiones de necesidad, adicción entre otros factores que incurren a generar violencia.

Se puede señalar también las características de las estrategias de seguridad ciudadana donde la OEA (2009) indica que: “El común denominador de las estrategias de seguridad en la región ha sido la atribución de mayores competencias a las fuerzas de seguridad del Estado (policía y ejército); el endurecimiento de las penas de privación de libertad y las propuestas de reducción de la edad de responsabilidad penal para los adolescentes en conflicto con la ley penal” (p.15) sin duda alguna son uno de los lineamientos que el estado viene implementando en los últimos años, pero que sin embargo no están dando los resultados en la disminución de la delincuencia más al contrario se viene tergiversando y dando un sentido de represión sin duda alguna los lazos de cohesión de los serenos y la población civil en su conjunto se viene fragmentando generando en muchos de los pobladores indignación y lo que peor pudiera suceder es el apoyo mutuo que debiera de existir la sociedad cohesionada con sus serenos, toda vez que el objetivo que debiera cumplir el estado para con sus ciudadanos en su conjunto es la salvaguarda de su seguridad y tranquilidad, no olvidemos también que parte de responsabilidad en materia de seguridad ciudadana es también de la población, es ahí que tiene la posibilidad de participar, generar alternativas de solución pues es en realidad quien convive el día a día con su entorno y está

en la capacidad de brindar información y apoyo para un mejor trabajo en conjunto en materia de seguridad ciudadana.

Basombrio.(2007).Precisa que: “El problema de la inseguridad ciudadana no es solo una situación de carácter social sino también tiene una connotación institucional, en ambos espacios las personas pueden gozar y ejercer integralmente sus libertades y derechos” (p.9).Es así que la preocupación se agiganta cuando vemos que nuestras autoridades a la fecha no encuentran la forma, método, plan idóneo que permita la reducción de la delincuencia y por ende la disminución de la percepción de inseguridad que se viene viviendo en la actualidad, es justamente que mientras se avanza en materia de seguridad ciudadana es también el doble de avance de la delincuencia que no solo se sirven de un objeto punzo cortante sino también del uso de las nuevas tecnologías, no obstante a lo largo del desarrollo social se vienen generando también nuevos métodos para minimizar los actos delictuosos que en buena parte vienen generando experiencias y retos a superar.

Así también tenemos lo señalado por el CONASEC (2013) donde indica que: “El desarrollo humano debe estar indisolublemente ligado a la seguridad ciudadana, que tiene como propósito proteger al individuo frente a amenazas de distinta naturaleza: desastres naturales, criminalidad, enfermedades y epidemias, hambre, pobreza extrema, dictaduras y totalitarismo. La seguridad ciudadana es solo uno de varios componentes de la seguridad humana, aquel responsable de enfrentar las amenazas violentas y delictivas contra las personas y sus bienes” (p.7).

Es menester acotar a lo señalado por el CONASEC que mientras uno percibe la seguridad ciudadana desde el punto de vista del espectador simplemente somos parte del silencio y la complicidad a que estos hechos dejen de ser un paradigma y tenga que darse la prioridad que esta merece.

Cabe destacar que Francisco de Antón y Barberá (2006, p. 75) define el patrullaje como “una dotación de efectivos variables, que, con carácter permanente y eventual, se establecen en la vía pública, para recorrido y vigilancia” de una demarcación determinada. Precisa además que es “la forma elemental y primaria de cumplir el cometido de servicio público que tiene la

Policía. De carácter preventivo, es el método adecuado en el trabajo de seguridad ciudadana” (p.75). Así mismo el autor denota tres funciones generales a las patrullas: “Prevenir la delincuencia ejerciendo disuasión circunstancial y estableciendo contactos ciudadanos; brindar una respuesta inmediata ante hechos delictivos in situ; y auxiliar y asistir a la ciudadanía” (p. 75).

“Los patrullajes también se clasifican en función de la misión que deben atender. De acuerdo a la Guía de Aprendizaje de la Academia Nacional de Seguridad Pública ANSP, sobre el elemento de competencia Patrullaje Policial, existen cinco tipos de patrullajes clasificados según la misión que deben cumplir: Patrulla de reconocimiento del sector asignado; patrullas de contacto ciudadano; patrullas de apoyo y reacción; patrullas de búsqueda y capturas; y patrullas de seguridad y custodia de personas. En términos generales, estas misiones se pueden clasificar en 2 tipos globales: Patrullas de prevención y patrullas de intervención” (p.75).

Se puede señalar que dentro de las políticas de seguridad ciudadana emitidas por el estado, tenemos la R.D. N° 233-2009-DIRGEN/EMG, en ella precisa los lineamientos, la función y aplicación del patrullaje integrado entre la Policía Nacional del Perú y los Gobiernos Locales a través de la sub gerencia de Serenazgo, en ella se plasma la iniciativa de la sociedad civil quien busca en todo momento la ejecución de políticas eficientes a aplicar en beneficio de la población en materia de seguridad ciudadana, toda vez que se busca combatir la inseguridad ciudadana. Sin duda alguna el objetivo fundamental de patrullaje integrado es el apoyo mutuo entre la policía Nacional del Perú y el Serenazgo toda vez que el presente objetivo se encuentra plasmado en el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana – SINASEC, en ella también podemos encontrar los procedimientos para su implementación.

Al mismo tiempo podemos Estipulado como un servicio público municipal, de conformidad a lo establecido en el artículo 85° de la Ley Orgánica de Municipalidades, de ella se desprende el concepto de cobro de arbitrio por el servicio de serenazgo, constituyéndose fundamentalmente como una

organización municipal creada para el apoyo en las tareas de seguridad ciudadana la misma que ha venido cumpliendo dicha labor con el patrullaje de las calles y avenidas así como también dar alerta frente a los delitos que se podrían cometer.

Frente a las múltiples funciones que son estipulados bajo ordenanza municipal podríamos mencionar aquellas más importantes tales como:

“Coordinar con la Policía Nacional la realización de las operaciones de patrullaje general y selectivo, Prestar auxilio y protección a la comunidad, Supervisar e informar el cumplimiento de las normas de seguridad en establecimientos públicos de cualquier naturaleza o índole, la tranquilidad, orden, seguridad y convivencia pacífica de la comunidad, Vigilar la preservación de la calidad de vida, limpieza y ornato público, Colaborar y prestar apoyo a los órganos de su respectivo Gobierno Local cuando lo soliciten para la ejecución de acciones de su competencia, Orientar al ciudadano cuando requiera algún tipo de información” (artículo 85º de la Ley Orgánica de Municipalidades)

III. METODOLOGIA

3.1. Tipo de la Investigación

Según Sánchez y Reyes (2015) (p. 38) el presente estudio de investigación está enmarcado en una investigación de tipo sustantiva puesto que se pretende elaborar un plan, un programa, un modelo, protocolo, como parte de dar solución a un problema o necesidad tal es el caso del patrullaje del personal de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Tambopata.

La Investigación Sustantiva es un tipo de investigación “que trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos, en tal sentido, está orientada a describir, orientar, predecir o retro decir la realidad, con lo cual se va en búsqueda de principios y leyes generales que permitan organizar una teoría científica” (p.38).

3.2. Enfoque.

Cualitativo Hernández, Fernández y Batista (2014) precisa que el enfoque cualitativo “busca comprender la perspectiva de los participantes (individuos o grupo de personas) acerca de los fenómenos que los rodea” (p.364), así como la percepción subjetiva de su realidad.

3.3. Diseño.

Documental Cualitativa; Vara-Horna, Arístides (2012) precisa que “el diseño se fundamenta bajo los objetivos analíticos y teóricos la misma que propone nuevos conceptos y modelos realizando una minuciosa revisión bibliográfica de datos secundarios (expedientes, informes) todo ello basándose en la fidelidad de la información dando a ello un estudio profundo para el descubrimiento de incoherencias y contradicciones haciendo uso de varias fuentes distintas y cotejándolas cuidadosamente”(p. 207), el investigador tiene la posibilidad de seleccionar información requerida siempre y cuando tenga relación con su hipótesis.

3.4. Nivel.

La presente investigación tiene un nivel descriptivo explicativo y proyectista, así lo mencionado por Passos (2015). “la misma que se ocupa de cómo deberían ser las cosas para alcanzar los fines y funcionar adecuadamente” (p.63).

3.5. Método.

Con el afán de poder interpretar textos, de poner en manifiesto los saberes existentes heredados de saberes previos las mismas que nos darán los fundamentos para el desarrollo del presente trabajo de investigación haremos uso del método hermenéutico por ser la adecuada para la elaboración del presente trabajo de investigación.

3.6. Técnica.

Para el buen desarrollo del presente trabajo de investigación se realizará bajo la técnica de localización y fijación de datos con un exhaustivo análisis de la información encontrada tanto impresa como digital bajo los criterios de calidad, manteniendo en todo momento un orden sistemático y secuencial

3.7. Población

En la presente investigación, tiene como población a todos los documentos, artículos, informes que vienen a ser la población de estudio y que estas a su vez varían en el transcurso del tiempo (Vara-Horna, Arístides - 2012) realizando los criterios de inclusión y exclusión de la información que se tiene.

3.8. Recolección de Datos.

Estará definida por toda la información recopilada de todas aquellas fuentes confiables de páginas indexadas y libros que tengan a bien ofrecer una mayor aclaración y poder pergeñar un protocolo adecuado e idóneo para la sub gerencia de serenazgo de la municipalidad provincial de Tambopata, toda vez que se busca fortalecer el trabajo realizado por el personal de serenazgo de la municipalidad provincial de Tambopata.

IV RESULTADO

Como parte de dar solución a los problemas y objetivos planteados es que se presente la propuesta de protocolo de patrullaje, en ella se da respuesta y cumplimiento a nuestros objetivos planteados, en ella también busca que su aplicación disminuya la percepción de inseguridad, más allá de poder tener a futuro estos resultados en su aplicación, se busca brindar el soporte técnico a la sub Gerencia de Serenazgo, en aras de brindar un mejor servicio a la ciudadanía bajo el criterio de eficiencia y eficacia.

Frente a la necesidad de contar con un protocolo de patrullaje de la sub gerencia de serenazgo de la Municipalidad Provincial de Tambopata, es que se plantea el protocolo de patrullaje, las mismas que serán de mucha utilidad, puesto que con ella se busca que la actividad de patrullaje sea eficiente y, sobre todo, que en todo momento se salvaguarde la integridad de la sociedad y de los serenos en su conjunto, con todas aquellas premisas que se plantea.

El protocolo de patrullaje planteado para la subgerencia de Serenazgo consta de:

- Objetivo
- Base legal
- Alcance
- Cobertura de patrullaje
- Estrategia metodológica
- Adquisición y dotación
- Diagnostico situacional
- Identificación de apoyo comunitario
- Central de operaciones
- Patrullaje propiamente dicha
- Diseño de ruta

En ella se puede apreciar que dicha propuesta consta también de actores, objetivo (por actividad), alcance y actividad

4.1 Propuesta de Protocolo

Propuesta de Protocolo de Patrullaje de la Sub Gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Tambopata

Objetivo de Patrullaje

teniendo en consideración que un patrullaje es estar al servicio de la sociedad se busca en todo momento que los patrullajes realizados por la sub gerencia de serenazgo sean en todo momento un patrullaje preventivo, disuasivo y por sobre todo sea un patrullaje que brinde seguridad frente a los inminentes peligros, propios de la delincuencia e inseguridad ciudadana.

En el aspecto social podemos mencionar la posibilidad de trabajar con los vecinos capacitados a través de alarmer comunitarias ya sean a través de silbatos u/o megáfonos o sirenas, así como también con las organizaciones sociales constituidas

En el aspecto situacional se pretende identificar sectores de alto riesgo donde se identifique mayor percepción de inseguridad de esta manera se podrá evaluar y tomar decisiones anticipadas para su aplicación, teniendo en consideración los riesgos y posibles enfrentamientos con personas que se encuentran al margen de la ley

Base Legal

constituida por todas las normas legales que permitan su normal desenvolvimiento y aplicación a lo largo y ancho del territorio peruano.

- Constitución política del Perú
- Ley N° 27972. Ley orgánica de gobiernos regionales y municipales
- RD (N° 233-2009-DIRGEN/EMG). Lineamientos para la efectividad en la ejecución del patrullaje local integrado, entre la policía nacional del Perú y los gobiernos locales
- Ley N° 27933 Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINACEC)

Alcance

el presente Protocolo de Patrullaje del Personal de la Sub Gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Tambopata tiene un alcance local, las mis que será aplicadas dentro de su jurisdicción en coordinación con la Sub Gerencia de Serenazgo y la Policía Nacional del Perú

Cobertura de Patrullaje

se plantea una cobertura medible y verificable puesto que las necesidades de equipamiento y sobre todo del personal de la sub gerencia de serenazgo puedan cubrir el área, así como también puedan socorrer frente a una emergencia en el tiempo pertinente, para ello se propone la aplicación de la siguiente tabla (tabla 01) en ella se muestra la cobertura de seguridad ciudadana hacia los beneficiarios por parte de la Sub Gerencia de Serenazgo, de esta manera se podrá disminuir la percepción de inseguridad y la no cobertura.

Intervención de Seguridad Ciudadana.

Beneficiarios	Rutas preventivas	Promoción de proyectos	Plan de acción de patrullaje	Coordinación con la sociedad organizada
Adulto mayor / mujeres	X			
Población en general	X			
Dirigentes sociales	X	X	X	X
Funcionarios y población beneficiaria de proyectos de seguridad ciudadana		X	X	X
Funcionarios y policía nacional del Perú.		X	X	X
TOTAL				

Fuente: elaboración propia (2020)

Estrategia Metodológica	
<p>se plante una metodología acorde de las necesidades y prioridades a tener en consideración durante el diagnostico situacional del área a cubrir en la labor de patrullaje, de ellas se desprende los actores, objetivos, alcance y actividades, las mismas que serán orientadas el servicio, el rendimiento, bajo la premisa de eficiencia y eficacia.</p>	

Adquisición y dotación	
Actores	<ul style="list-style-type: none"> • Sub Gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Tambopata • Policía Nacional del Perú.
Objetivo	Implementar la Sub Gerencia de Serenazgo así como la dotación de equipamientos al personal de serenazgo.
Alcance	Municipalidad Provincial de Tambopata – Sud Gerencia de Serenazgo.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Formulación de proyecto de inversión en temas de seguridad ciudadana. • Actividades de capacitación (dirigentes sociales y funcionario)

Diagnostico situacional	
Actores	<ul style="list-style-type: none"> • Sub Gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Tambopata • Policía Nacional del Perú.
Objetivo	Desarrollar el diagnostico situación del área a intervenir
Alcance	Diagnostico sectorizado.
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Estudios socioeconómicos • Diagnóstico de riesgo • Diagnóstico de necesidades y problemáticas • Diagnóstico de delitos e incidencias

Es importante contar con un diagnóstico comunal sectorizado toda vez que es importante su utilidad para poder determinar la cantidad de vehículos y personal quienes tendrán la labor de cumplir el servicio de patrullaje.

No solo es importante tener la incidencia de asaltos o peligro que podría darse en un determinado sector sino también identificar las necesidades y problemáticas propias del lugar tales como vías de acceso, iluminación, pandillas, venta de drogas, etc.

Identificación de apoyo comunitario	
Actores	<ul style="list-style-type: none"> • Sub Gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Tambopata • Policía Nacional del Perú.
Objetivo	Identificar organizaciones sociales
Alcance	Local
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Capacitación. • Impulsar la participación.
<p>Mediante la identificación de organizaciones civiles dentro de un área determinado se tendría a bien obtener la cooperación de dichas organizaciones con la finalidad brindar apoyo y cuidado de espacios públicos, puesto que son ellos quienes forman parte de su entorno, convirtiéndose así en agentes preventivo.</p> <p>El objetivo no es reemplazar la labor que cumple la Policía Nacional del Perú o la labor de los serenos sino más bien formar parte del soporte humano en aras de formar un engranaje participativo entre el municipio y la sociedad</p>	

Central de operaciones	
Actores	<ul style="list-style-type: none"> • Sub Gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Tambopata • Policía Nacional del Perú.
Objetivo	Implementación de la central de operaciones de la Sub Gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Tambopata
Alcance	Local
Requisitos mínimos	<ul style="list-style-type: none"> • Mobiliario (escritorio, mesa, sillas etc) • PC y monitor con conexión a internet • Impresora • Software sistema de monitoreo • Sistema de comunicación telefónica con cada unidad de patrullaje • Disco duro externo
<p>La central de operaciones debe cumplir la función de coordinación, planeación y monitoreo, de ella depende el buen desempeño que debiera cumplir la labor de las unidades de patrullaje</p> <p>Sin duda alguna el Software de sistema de monitoreo nos permitirá en tiempo real, supervisar, tomar decisiones inmediatas y tener el control de las unidades, logrando de esta manera la eficiencia de las unidades</p>	

Patrullaje	
Actores	<ul style="list-style-type: none"> • Sub Gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Tambopata • Policía Nacional del Perú.
Objetivo	Contar con un patrullaje seguro
Alcance	Local
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la velocidad de patrullaje • Unidades con gráfico y equipo sonoro

Se propone determinar la velocidad de recorrido de la unidad de patrullaje puesto que es importante diferenciar entre patrullaje y recorrido, sin duda alguna cuando mencionamos patrullaje nos referimos específicamente a una labor efectuada por los serenos y ello implica tener en consideración velocidad de recorrido, evitar distracciones tales como: celular, revistas, entre otros

La determinación idónea del tiempo de recorrido en condiciones normales bajo la labor de patrullaje nos proporcionara la delimitación idónea del área a cubrir, de esto dependerá no solamente las veces que se requiera pasar por un lugar, sino también nos brindara los tiempos propicios y adecuados que se pueda brindar frente una emergencia.

Diseño de ruta	
Actores	<ul style="list-style-type: none"> • Sub Gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Tambopata • Policía Nacional del Perú.
Objetivo	Diseñar y establecer la ruta de recorrido
Alcance	Local
Actividades	<ul style="list-style-type: none"> • Zonificación del área
<p>Mediante esta actividad se podrá obtener las líneas divisorias del recorrido que realizara una unidad de patrullaje, teniendo en consideración el tipo de unidad (auto, motocicleta, bicicleta) estas mismas serán monitoreadas por la central de operaciones.</p> <p>Así mismo la zonificación de la ruta de patrullaje de una unidad tendrá que ser acorde a la unidad</p>	

V. DISCUSIÓN

Durante la elaboración del presente trabajo de investigación se tuvo presente varias investigaciones previas las mismas que fueron halladas en páginas indexadas entre otras, es así, que se coincide con el investigador Palomino (2017) en el que menciona que el patrullaje tipo policía comunitario fortalece la seguridad ciudadana más aun cuando hace mención a la participación ciudadana; por otra parte Yslado (2019) concuerda con Palomino en la participación de la población en temas de seguridad ciudadana, basada en la apreciación de ambos investigadores podemos confirmar que es menester la participación de la población en temas de seguridad ciudadana

Por los resultados encontrados por Vela (2018), Reátegui (2019) y Quintana (2017) hacen mención al fortalecimiento y capacidades de la subgerencia de serenazgo como también incorpora la participación de la sociedad civil mediante una intervención directa en el cual se tuvo buenos resultados, es así que se recoge algunas de las sugerencias para fortalecer este presente trabajo de investigación.

Una de las investigaciones que aporta en el ordenamiento de la actividad de patrullaje es la de Pella (2017) quien da a conocer una metodología de plan cuadrante, la misma que es importante su puesta en práctica frente a ello planteo el diseño de ruta en la propuesta de protocolo que no es otra cosa que la delimitación del área que pueda cubrir una unidad de patrullaje (auto, moto, bicicleta) se concuerda también con las apreciaciones que manifiesta sobre distancia, tiempo y velocidad.

Cuando hacemos mención sobre la percepción de inseguridad ciudadana y su disminución con la aplicación de los nuevos protocolos de patrullaje también tenemos que mencionar el trabajo realizado por Ortiz (2019) donde hace, mención que la seguridad ciudadana va ligado al trabajo en conjunto, ordenado y preventivo.

En su investigación desarrollada por López (2017) quien da a conocer la aplicación del plan de seguridad ciudadana es justamente a la carencia de coordinación con las organizaciones civiles, ahonda además que la formación académica no está acorde a los requerimientos necesarios para un patrullaje adecuado, se concuerda

en este punto, puesto que la mejora y la eficiencia del trabajo de la subgerencia de serenazgo tiene que ser constantemente capacitado.

Es importante tener en consideración lo precisado por Córdova (2018) cuando hace mención que los horarios y las zonas de patrullaje (residencial, urbano, barrios marginales) varían según la incidencia delictiva y la vulnerabilidad, es por ello que en la propuesta de protocolo se tiene en consideración que la central de operaciones, así como el diagnóstico situacional del sector se estaría mejorando en la forma de hacer el patrullaje.

Se concuerda con Castro (2020) cuando hace mención sobre todos esos factores que contribuyen a la delincuencia y frente a ello se plantea en el protocolo de patrullaje la elaboración de un diagnóstico situacional, socioeconómico, diagnóstico de riesgo, diagnóstico de necesidades y problemática, así como el diagnóstico de delitos e incidencias.

Por otra parte en la investigación realizada por Páez & Baracaldo (2020) en la ciudad de México donde concluye que el patrullaje por cuadrantes no tuvo la capacidad y eficacia que se esperaba, de ello podríamos mencionar que dicho patrullaje por cuadrantes no fueron acorde a la realidad en la que se vive en dicho país, puesto que la realidad peruana y mexicana son distintas más aun teniendo los antecedentes previos tales como Pella (2017) donde demuestra que el plan cuadrante en nuestro país si se obtuvo buenos resultados.

Es preciso mencionar que el documento oficial de la División Gestión Territorial (2019) del hermano país de Chile en su documento titulado Orientaciones Técnicas Tipología Patrullaje Preventivo, muestra algunos de los aspectos fundamentales que se tiene que tener en cuenta durante la labor de patrullaje, así mismo el ministerio de defensa nacional de la Policía Nacional Colombiana (2008) muestra claramente las clases de patrullaje de acuerdo con la actividad, forma, condición, tiempo y clima parámetros que tienen mucha importancia.

Se coincide también con López (2016) en su estudio patrullaje policial a pie en zona con alta presencia de pandilla donde manifiesta que la educación policial juega un papel fundamental en el desarrollo de la actividad de patrullaje por ende se plantea la incorporación de capacitaciones permanentes a dicha institución.

Francisco de Antón y Barbera (2006) da a conocer los tipos de patrullaje, por ende, es preciso indicar que el presente trabajo de investigación realizada se encuentra en el tipo de patrullaje preventivo a ello podríamos agregar que este patrullaje viene ejecutándose con la denominación de patrullaje integrado, por la presencia de un efectivo policial

Finalmente, Sagúes (2012) en su investigación sobre sistema multi robot nos da luces para la incorporación de software de sistema de monitoreo la cual se plantea como propuesta para el control de las unidades vehiculares logrando de esta manera la eficiencia en el trabajo.

VI. CONCLUSIÓN

Dentro del problema planteado en el presente trabajo de investigación, nos formulamos dos interrogantes, como se podría fortalecer el patrullaje y que mecanismos se podría llevar a cabo para implementar de forma eficiente un correcto patrullaje. Absolviendo dichas interrogantes se dio respuesta al problema general, de cómo debería llevarse a cabo el patrullaje, frente a ello nos plantemos nuestro objetivo la misma que es; Diseñar el protocolo de patrullaje con la finalidad de fortalecer y permitir un correcto patrullaje

Frente a la carencia de un protocolo de patrullaje y la incesante ola delincencial, se hace presente el trabajo de investigación buscando en todo momento la practicidad, la eficiencia y eficacia en el trabajo de patrullaje, teniendo en consideración que el protocolo antes propuesto, está al servicio de la sociedad, considerando además que el protocolo es versátil puesto que se adapta a todos los procedimientos siempre y cuando se tenga claro los objetivos y la evolución de las tecnologías, la propuesta de protocolo planteado será exitosa en su aplicación siempre y cuando cumplamos las reglas básicas que esta exige, tales como puntualidad, rigor, así como la indumentaria adecuada al personal.

Bajo las premisas de Ortiz (2006) y Muñoz (2016) podemos decir que el protocolo son los pasos previos antes de realizar una acción, teniendo en consideración detalles técnicos, con la finalidad de tener éxito o brindar un buen servicio. Es así que nos encontramos en el tipo de protocolo de Gestión, donde se nos permite desarrollar estrategias para poder cumplir con las metas y objetivos trazados; tal es el caso de nuestro tipo de patrullaje Preventivo y Disuasivo

Se logró dar respuesta al objetivo general, la misma que es diseñar el protocolo de patrullaje del personal de la Sub Gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Tambopata, para ello, se absolvió los objetivos específicos.

- 1) Se determinó el protocolo de patrullaje de la sub Gerencia de Serenazgo, la misma que permitirá el fortalecimiento de patrullaje, dicho protocolo consta de objetivo, base legal, alcance, cobertura de patrullaje, estrategia metodológica, adquisición y dotación, diagnostico situacional, identificación

de apoyo comunitario, central de operaciones, patrullaje propiamente dicha y diseño de ruta, toda vez que es importante su aplicación y ejecución por ser los pasos previos que se tiene frente a un patrullaje correcto e idóneo. En ella también se puede apreciar la participación de actores con sus respectivos objetivos (por actividad). Sin duda alguna son acciones fundamentales que debiera implementarse en la labor de patrullaje obteniendo de esta manera una mejor percepción de seguridad por parte de la población.

Así mismo, dentro de la propuesta de patrullaje:

- 2) se incorporó parámetros que definen un correcto patrullaje por parte de los serenos, tales como: Determinar la velocidad de patrullaje, Diseñar el plan de ruta por unidad de patrullaje, Realizar Estudios socioeconómicos, Realizar Diagnóstico de riesgo, Realizar Diagnóstico de necesidades y problemáticas, Realizar Diagnóstico de delitos e incidencias, Realizar permanentemente capacitaciones al personal de la sub gerencia de Serenazgo, Implementar con el software de monitoreo de esta manera estaríamos contribuyendo con el buen desempeño, eficiencia y eficacia. logrando así la disminución de la percepción de inseguridad ciudadana que existe en nuestra localidad. Por consiguiente, queda justificado el trabajo de investigación que se desarrollo

VII. RECOMENDACIONES

En concordancia con las conclusiones alcanzadas en el proyecto de investigación se recomienda:

- 1) La aplicación de la propuesta de protocolo de Patrullaje, se plantea un protocolo medible y verificable, acorde a las necesidades y prioridades puesto que las necesidades de equipamiento y sobre todo del personal de la sub gerencia de serenazgo, puedan cubrir el área y socorrer frente a una emergencia en el tiempo pertinente, toda vez que la incorporación del protocolo de patrullaje dotara al personal de serenazgo premisas y pautas técnicas que requiere la labor de patrullaje, así mismo se recomienda su aplicación puesto que hace posible el fortalecimiento de la sub gerencia de serenazgo con este documento de gestión

- 2) En base al segundo objetivo de la investigación alcanzada, se recomienda: contar con un diagnostico comunal sectorizado toda vez que su utilidad es para poder determinar la cantidad de vehículos y personal requerido, quienes tendrán la labor de cumplir el servicio de patrullaje. No solo es importante tener la incidencia de asaltos o peligro que podría darse en un determinado sector sino también identificar las necesidades y problemáticas propias del lugar, tales como vías de acceso, iluminación, pandillas, venta de drogas entre otros. Se recomienda además la identificación de organizaciones civiles dentro de un área determinado, con la finalidad de brindar apoyo y cuidado de espacios públicos, puesto que son ellos quienes forman parte de su entorno, convirtiéndose así en agente preventivo, de esta manera se estaría formando parte del soporte humano en aras de fortalecer el engranaje participativo entre el municipio y la sociedad. La central de operaciones debe cumplir la función de coordinación, planeación y monitoreo, de ella depende el buen desempeño que debiera cumplir la labor de las unidades de patrullaje, en ella es importante la implementación de Software de sistema de monitoreo la misma que nos

permitirá en tiempo real, supervisar, tomar decisiones inmediatas y tener el control de las unidades, logrando de esta manera la eficiencia de las unidades; Se recomienda también determinar la velocidad de recorrido de la unidad de patrullaje, con el ello se tendrá el tiempo de recorrido en condiciones normales bajo la labor de patrullaje, ello nos proporcionara la delimitación idónea del área a cubrir, de esto dependerá no solamente las veces que se requiera pasar por un lugar, sino también nos brindara los tiempos propicios y adecuados que se pueda brindar frente una emergencia, por otra parte es importante sugerir la delimitación del área de patrullaje, mediante esta actividad se podrá obtener las líneas divisorias de la unidad de patrullaje, teniendo en consideración el tipo de unidad (auto, motocicleta, bicicleta) las mismas que serán monitoreadas por la central de operaciones, así mismo la zonificación de la ruta de patrullaje de una unidad tendrá que ser acorde a la unidad

REFERENCIAS

- Apaza, C. A. (2018) *Gestión operativa y logro de metas de Seguridad Ciudadana en la Municipalidad Provincial de Moyobamba*, 2017 [Universidad Cesar Vallejo] Moyobamba Perú <https://hdl.handle.net/20.500.12692/29480>.
- Basombrio, I. C. (2007). Política nacional de seguridad ciudadana y su implementación a nivel local.: Tercer seminario internacional de capacitación en prevención comunitaria de delito para profesionales jóvenes en América Latina. Bogotá. Recuperado de: goo.gl/s1ZATo.
- Blume R. A. & Mejía H. N. (2010) (Equipo IDL-SC) hoja de ruta para un plan de seguridad ciudadana – Lima.
- Castro, H. J. (2020) *Factores que contribuyen a la delincuencia y qué acciones Fortalecen la Seguridad Ciudadana*, Trujillo – 2020. Universidad [Cesar Vallejo Trujillo] Perú <https://hdl.handle.net/20.500.12692/45966>.
- Córdova, C. S.(2018) *Factores asociados a la percepción de las estrategias en seguridad ciudadana en Distrito de Independencia Lima - 2018* [Universidad Cesar Vallejo] Lima Perú <https://hdl.handle.net/20.500.12692/21386>.
- Congreso Constituyente Democrático (1993). Constitución Política del Perú (vigente desde el 31 de diciembre de 1993). <https://lpderecho.pe/constitucionpolitica-peru-actualizada/>.
- Chávez, C. J. (2017) *Implementación de un sistema inteligente basado en los algoritmos genéticos basado en la planificación del control de incidencias delictivas en la comisaria de la PNP de Tarapoto- 2017* Universidad [Cesar Vallejo Tarapoto] Perú <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30616>.
- Gómez, R. C. (2006). *Elementos para la construcción de políticas públicas de seguridad ciudadana*, ponencia publicada en el Congreso Internacional de Participación Ciudadana en la prevención del Delito, Jalisco, México.
- <http://www.transparencia.munlima.gob.pe/programas/seguridad/serenazgo-de-lima>. Consultado el 20 de agosto del 2020.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación*: Roberto Hernández Sampieri, Carlos Fernández Collado y Pilar Baptista Lucio (6a. ed. --.). México D.F.: McGraw-Hill.

- Hurtado, B. J. (2008) *Metodología de la investigación, una comprensión holística*. Caracas: Quirón- Sypal
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2020). Principales indicadores de seguridad ciudadana a nivel regional, semestre móvil noviembre 2019-abril 2020. Boletín estadístico n°. 03, junio. <http://m.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/estadisticas-deseguridad-ciudadana-regional-nov19-abr20.pdf>.
- Kraft y Furlong (2004). *Políticas de seguridad ciudadana, en la lucha por la seguridad en Latinoamérica*. México: Trillas.
- López, P. A. (2017) *Problemática de la aplicación del plan de seguridad ciudadana en el Distrito de San Borja- 2016* [Universidad Cesar Vallejo] Lima Perú <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23673>.
- Lora, L. L.(2019) *Resultados de la aplicación de las políticas públicas de seguridad ciudadana en el Distrito de Chancay 2017 – 2018* [Universidad Cesar Vallejo] Lima Perú <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36160>.
- López, R. A. (2017) *Patrullaje policial a pie en zonas con alta presencia de pandillas. Valoraciones para la educación policial* BIBLID[2225-5648(2017).7:1,271-320] <https://dx.doi.org/10.5377/rpsp.v7i1.4313>.
- Muñoz, B. S (2016) *Protocolo y relaciones públicas* segunda edición. <https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=WxCkCwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA1&dq=concepto+de+protocolo&ots=yltEM89Otc&sig=DWnmDGS2f4us29E70BOiRM42vQ#v=onepage&q=concepto%20de%20protocolo&f=false>.
- Mauricio, B. F. (2018) *Diseño de un sistema de gestión de seguridad y salud en el trabajo para el almacén especializado de la DIRESA Ayacucho – 2018* [Universidad Cesar Vallejo] Ayacucho Perú <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28765>.
- Ortiz, G. J. (2006) *Guía descriptiva para la elaboración de protocolos de investigación Salud en Tabasco*, vol. 12, núm. 3, septiembre-diciembre, 2006, pp. 530-540 (Secretaría de Salud del Estado de Tabasco) Villahermosa, México.
- Ortiz, P. C. (2019) *La seguridad ciudadana según la percepción de los trabajadores municipales en el Distrito de la Victoria* año 2018 [Universidad Cesar Vallejo] Lima Perú <https://hdl.handle.net/20.500.12692/35068>.

- OEA (2009). *Comisión Interamericana de Derechos Humanos. Seguridad pública y seguridad ciudadana*. OEA. Recuperado de: goo.gl/y7dNT5.
- Passos, S. E. (2015) *metodología para la presentación de trabajos de investigación*, una manera práctica de aprender a investigar investigando. – institución tecnológica colegio mayor de Bolívar
- Palomino, R. T. (2017) *Patrullaje tipo comunitaria en el fortalecimiento de la seguridad ciudadana en la Ciudad de Trujillo* [Universidad Cesar Vallejo] Trujillo Perú <https://hdl.handle.net/20.500.12692/6751>.
- Páez M. C & Baracaldo. S. S. (2020) Programa de cuadrantes en Ciudad de México: diagnóstico según el modelo de sistema viable (Instituto Politécnico Nacional) - (IPN), Zacatenco, México. <http://dx.doi.org/10.21830/19006586.563>
- Pella, L. C (2017) *Metodología para elaborar un plan cuadrante distrital de la seguridad ciudadana* 2016 [Universidad Cesar Vallejo Perú] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/23677>.
- Sánchez y Reyes C. (2015) *Metodología y Diseños en la Investigación Científica*. Perú: Editorial Business Support Aneth SRL Quinta Edición. Lima.
- Quintana, N. E. (2017) *Propuesta de policía comunitaria y su influencia en la reducción de la inseguridad ciudadana en la Provincia de Huancavelica* [Universidad cesar vallejo Huancavelica Perú] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/6870>.
- Quintero, C. S. (2020). *Seguridad ciudadana y participación de las comunidades en América Latina*. Revista Científica General José María Córdova, 18(29), 5-24. Epub August 28, 2020. <https://dx.doi.org/10.21830/19006586.561>
- Reátegui, F. T.(2019) *Fortalecimiento de acciones de seguridad ciudadana y satisfacción en usuarios de la Municipalidad Provincial de San Martín* , 2019 [Universidad Cesar Vallejo] San Martín Perú <https://hdl.handle.net/20.500.12692/40759>.
- Roth, A. (2008). *Perspectivas teóricas para el análisis de las políticas públicas: ¿De la razón al arte retórico?:* Estudios políticos, n.º33. Medellín, Instituto de estudios políticos, Universidad de Antioquia. Pp.76-91.

- Rosas, E. (2004). *Importancia de las estrategias de seguridad ciudadana en el contexto latinoamericano*. México: Trillas.
- RD (N° 233-2009-DIRGEN/EMG). Lineamientos para la efectividad en la ejecución del patrullaje local integrado, entre la policía nacional del Perú y los gobiernos locales. Recuperado de: goo.gl/tF38CG.
- Solano, C. B. (2013). *Inseguridad y protección social en los países desarrollados y en América Latina*. Revista mexicana de sociología, 75(1), 29-61. Recuperado en 04 de julio de 2020, de http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-25032013000100002&lng=es&tlng=es.
- Steele, G. J. (2018). *Mediación policial. Un protocolo de prevención del delito y cultura de paz*. Justicia, (34), 471-489. <https://dx.doi.org/10.17081/just.23.34.3403>.
- Salas, P. (2011). *La seguridad es un asunto público, pues forma parte de la convivencia cotidiana de los ciudadanos*. Perú: PUCP.
- SINACEC (2013). *Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana: Compendio de Normas Legales de Seguridad Ciudadana*. Perú: Presidencia del Consejo de Ministros. Recuperado de: goo.gl/pu1TUN.
- Vara, H. A. (2012). *Desde La Idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa*. Un método efectivo para las ciencias empresariales. (Instituto de Investigación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Recursos Humanos. Universidad de San Martín de Porres. Lima). Manual electrónico disponible en internet: www.aristidesvara.net 451 pp.
- Vela, C. (2018) *Influencia del servicio policial y serenazgo en la seguridad ciudadana en el Distrito de Tarapoto*, 2018 [Universidad Cesar Vallejo Tarapoto Perú] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26074>.
- Wolfers, A. (1962). *National security as an Ambiguous symbol*. Baltimore: Hohn Hopkins University Press. Recuperado de: goo.gl/VTTTtp.
- Yslado, R. M. (2019) *Nivel de eficacia de las políticas públicas locales de seguridad en el Distrito de Florencia De Mora*, 2016-2018 [Universidad Cesar Vallejo Perú] <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31325>.



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER: **CACERES CAHUANA CARLOS**

Para obtener el Grado Académico de **MAESTRO(A) EN GESTIÓN PÚBLICA**, ha sustentado la tesis titulada:

Propuesta de Protocolo de Patrullaje del Personal de la Sub Gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2020

Fecha: 23/01/2021

Hora: 08:00 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE:

Mgtr. GERMAN ARMANDO REGALADO PAREDES

SECRETARIO:

Mtra SILVIA DEL PILAR ALZA SALVATIERRA

VOCAL:

Mgtr. EMIL RENATO BERAUN BERAUN

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

- Aprobado por mayoría.

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

- Realizar ajustes en la metodología.

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

- Mejorar la redacción.
- Aplicar normas APA.

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.



CONSOLIDADO DE EVALUACIÓN DE LAS SUSTENTACIÓN DE LA TESIS POR GRUADO

Tesis: Propuesta de Protocolo de Patrullaje del Personal de la Sub Gerencia de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de Tambopata - 2020

Maestro(a): CACERES CAHUANA CARLOS

Fecha: 23/01/2021

CRITERIO DE EVALUACIÓN	EXCELENTE 4	BUENO 3	REGULAR 2	DEFICIENTE 1	PUNTAJE DE JURADOS		
					1	2	3
Dominio temático de tesis	Demuestra dominio de los contenidos plasmados en la tesis	Demuestra conocimiento superficial de los contenidos plasmados en la tesis	Tiene ciertas dificultades en el manejo de la información referida a la tesis	Entra en contradicciones o presenta lagunas en el manejo de la información temática de la tesis	4	4	4
Dominio metodológico	Demuestra dominio metodológico (incluyendo fundamentos de la elección del método estadístico utilizado y su interpretación de los resultados del análisis estadístico)	Denota conocimiento de aspectos metodológicos pero tiene ciertas dificultades en la interpretación de los resultados estadísticos.	Tiene ciertas dificultades para el sustento metodológico del trabajo.	No argumenta metodológicamente su trabajo o presenta serias deficiencias al respecto.	2	2	3
Dominio de disciplinas afines	Vincula los resultados de la tesis y sus alcances con contenidos de disciplinas afines, apoyándose en autores	Establece algún tipo de relación de resultados de la tesis con disciplinas afines, sin apoyarse en autores	Con dificultad sustenta la relación entre el contenido de sus tesis con el de disciplinas afines	No establece relación de su tesis con las disciplinas afines o lo realiza erróneamente	3	3	3
Planteamiento de propuestas de solución	Plantea propuestas de solución viables con fundamento en experiencias exitosas o modelos teóricos	Plantea propuestas de solución viables con escaso fundamento en experiencias exitosas o modelos teóricos	Plantea propuestas de solución viables sin fundamento en experiencias exitosas o modelos teóricos	No plantea propuestas de solución o son inviables	3	3	3
Autocrítica	Analiza la prospectiva y alcance de la investigación de modo realista y con fundamento teórico y metodológico	Analiza la prospectiva y alcance de la investigación de modo realista, señalando los aportes y vacíos, sin fundamento teórico o metodológico	Explica con ciertas limitaciones las contribuciones y vacíos del estudio.	Se limita a leer lo que está en la diapositiva sin ofrecer explicación alguna.	3	3	3
Puntaje obtenido:	Recomendado para publicación: () SI (x) NO				15	15	16

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, EMIL RENATO BERAUN BERAÚN docente de la Escuela de posgrado SEMIPRESENCIAL y Programa académico EN GESTIÓN PÚBLICA de la Universidad César Vallejo Lima Norte, asesor (a) de la Tesis titulada “PROPUESTA DE PROTOCOLO DE PATRULLAJE DEL PERSONAL DE LA SUB GERENCIA DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TAMBOPATA - 2020” del autor Cáceres Cahuana Carlos constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha, Lima, 25 de enero de 2021

Apellidos y Nombres del Asesor: BERAUN BERAUN EMIL RENATO	
DNI 40228223	Firma 
ORCID 0000-0003-1497-6613	