

UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS



ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

**EL MANUAL DEL SERENO, Y SU INFLUENCIA EN LA SEGURIDAD
CIUDADANA, MUNICIPALIDAD DE CHANCAY, 2021.**

PARA OPTAR EL TITULO PROFESIONAL DE ABOGADO

AUTOR: GONZALES MUÑOZ WILLIAMS ORLANDO

CODIGO ORCID: 0000-0001-6776-9568

ASESOR: Mg. SERNA SANTOS YACKY

CODIGO ORCID: 0000-0003-4038-8903

LINEA DE INVESTIGACION: DERECHO PENAL, CIVIL Y CORPORATIVO

LIMA – PERÚ

FEBRERO, 2021

RESUMEN

Los Gobiernos Municipales consideran la inseguridad urbana como uno de los fundamentales desafíos que presentan los distritos en las últimas décadas, por lo que se aprecia un elevado indicador de víctimas y sensación de inseguridad, tal es el hecho de la violencia intrafamiliar durante los últimos años. Con este propósito, se hace necesario la elaboración del Manual de procedimiento del Agente Municipal, con la finalidad de transformarse en una herramienta técnica para la función del sereno municipal dispuestos por la administración del Estado, con el fin de incrementar su actuación frente a la inseguridad ciudadana bajo una normativa legal homogéneo.

En tal sentido, el actual estudio de investigación va a establecer cuál es el efecto del manual de procedimientos del Sereno Municipal, en el rendimiento laboral de la Entidad de Serenazgo, consecuentemente la ejecución de actividades, proyectos con capacitaciones profesionales por parte del gobierno municipal encaminados a mejorar la seguridad ciudadana, en el ámbito territorial de nuestro país.

PALABRAS CLAVE: Manual de procedimiento, desempeño laboral

ABSTRACT

The Municipal Governments consider urban insecurity as one of the fundamental challenges presented by the districts in recent decades, which is why there is a high indicator of victims and a feeling of insecurity, as is the case of family violence in recent years. For this purpose, the elaboration of the Municipal Agent Procedure Manual is necessary, in order to become a technical tool for the function of the municipal sereno designated by the State administration, in order to increase its performance against insecurity. citizen under a homogeneous legal regulation.

In this sense, the current research study will establish what is the effect of the procedures manual of the Municipal Sereno, in the work performance of the Citizen Security Management, consequently the execution of activities, projects with professional training by the government aimed at improving citizen security, at the three levels of government. (national, regional and/or local)

KEYWORDS: Procedure manual, job performance

Tabla de Contenido

RESUMEN	iii
ABSTRACT	iv
INTRODUCCIÓN	1
ANTECEDENTES NACIONALES E INTERNACIONALES	3
DESARROLLO DEL TEMA BASES TEÓRICAS	7
CONCLUSIONES	18
APORTE DE LA INVESTIGACIÓN	20
RECOMENDACIONES	21
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	23

INTRODUCCIÓN

La protección urbana es un asunto muy fundamental hoy en día y tiene un gran impacto en este mundo globalizado, especialmente en cuanto a las relaciones sociales, tiene cierta influencia y repercute negativamente en el desarrollo y el bienestar social. Además, en las últimas décadas el continente americano ha experimentado una consolidación e integración financiera, ha disminuido la pobreza, se ha consolidado la democracia y el Estado ha aceptado un importante compromiso en la seguridad ciudadana. Por otro lado, esto debe implicar el resguardo de los pobladores, actualmente se evidencia un aumento de la inseguridad como: la violencia, la propagación de la delincuencia, el crimen, magnificación publicitaria de los mismos, por lo tanto, un aumento del temor de los ciudadanos a ser víctimas de la delincuencia.

En ese contexto los Gobiernos Municipales, consideran la inseguridad urbana como parte de su política de estado debido a que es uno de los importantes desafíos que presentan los ciudadanos en los últimos tiempos, lo que se refleja en el elevado registro de víctimas y la sensación de peligro. En aumento de actividades dirigidas a consolidar la protección de los ciudadanos, la ordenación adicional temporal quinta del DS. N° 011-2014-IN, el cual autoriza la reglamentación de la actual legislación de la estructura gubernamental de Seguridad Pública, ordena que el máximo organismo de Seguridad Ciudadana de la oficina de gobierno, en el ámbito del SINASEC y en articulación con las administraciones municipales, elabore el Manual de procedimiento del Agente Municipal autorizado por RM. N° 772-2019-IN, con la finalidad de coordinar la tarea conjunta con la Policía Nacional. Por lo tanto, es de urgente necesidad la elaboración del Manual Municipal del Sereno, que sirva de instrumento rector

del servicio de Serenazgo establecido para los gobiernos locales, con la finalidad de optimizar sus funciones contra la inseguridad ciudadana en una normativa legal homogénea, el cual nació por su relación con el Manual del Sereno Municipal autorizado por RM. N° 772-2019-IN con utilización a nivel nacional, regional y local. En ese contexto se requiere la elaboración del Manual Municipal de Sereno, aplicado a su realidad social demográfica, con la finalidad que sirva como un referente técnico de orientación para el trabajo de los serenos establecido por la gobernación nacional, con la finalidad de modernizar sus actividades de cara al peligro ciudadano en un contexto de un ordenamiento jurídico estandarizado.

ANTECEDENTES NACIONALES E INTERNACIONALES

ANTECEDENTES NACIONALES

Como antecedentes nacionales, la actual actividad de estudio “Factores relacionados al desempeño laboral en seguridad ciudadana de la Región Policial, Ayacucho 2016” (García Donayres, 2016) , tuvo como fin descubrir la relación existente del rendimiento profesional en seguridad ciudadana, de los efectivos policiales de Huamanga; la presente investigación tuvo como intención descubrir los factores relacionados con el desempeño laboral, en la seguridad de los ciudadanos, del policía de la Zona Policiaca de Huamanga; por lo tanto la investigación permitirá reforzar las facultades funcionales, el aumento de la capacidad, rendimiento profesional y actitud de los policías comprometidos por la seguridad de los ciudadanos de la Región Policial de Ayacucho y se efectuó desde un contexto analítico, detallado y correlacional, por lo que el proyecto de investigación fue de corte transversal, en la investigación tuvieron participación una agrupación de policías de los Servicios Esenciales de la PNP: Servicios de Primeros Auxilios y Servicio de Policía Judicial, involucrados abiertamente en la protección de los ciudadanos, a los mismos se les suministro el formulario-informe y consecuentemente se ejecutó el análisis documental del registro de indagación y capacidad de los efectivos policiales para cuantificar las causas relacionadas con el rendimiento del empleo policiaco. En función del trabajo realizado se puede apreciar una relación importante entre las causas y el rendimiento del empleo policial.

Según Guanilo Costilla (2018), en su trabajo de maestría “Capacitación de los serenos del Distrito de Lince y su influencia en favor de la seguridad ciudadana, 2016” el

orden público tiene preeminencia con una elevado interés por parte de las últimas gestiones de Estado, el mismo que causa la coexistencia pacifista, paz comunitaria, siendo el objetivo de este estudio que las entidades a cargo de este privilegio, estén preparados para asumir responsabilidades funcionales, por consiguiente serenazgo de Lince se encuentran comprometidos con la seguridad ciudadana. En ese sentido el enfoque destacado en este estudio es mixto tanto cuantitativo y/o cualitativo. Por lo que el tipo de exploración confronta la teoría con la realidad es dinámica, además el proyecto de investigación es pre experimental, el modelo empleado fue el probabilístico, se utilizó la totalidad del recurso humano integrado por 120 serenazgo que realizan la actividad del sereno municipal, se logra inferir que esta encuesta arrojará como fruto establecer una preparación conveniente, en asuntos de interés que guardan relación con la postura y actividades funcionales que efectúan los serenazgo de Lince, predominio que facilita el trabajo de protección comunitaria de la jurisdicción. La encuesta culminó con un proyecto que incluía un programa de capacitación integral para el recurso humano del Área de Serenazgo del Municipio de Lince a implementarse en el ámbito territorial de nuestro Estado a fin de uniformar estándares, contenidos, sabiduría, actitudes, manejo y rendición de cuentas ante ellos.

ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Como antecedente a nivel internacional tenemos (Agama, 2019) en su trabajo de investigación “Manual de funciones para optimizar el rendimiento profesional en la compañía «Eduflor» del pueblo de Latacunga” en Ecuador, la finalidad es estimar las circunstancias de la documentación actual en relación con su posición y responsabilidades

de la compañía es decir recomendar actualizaciones y/o mejoras en el rendimiento de los empleados. Los autores realizaron un estudio mixto tanto cualitativo y cuantitativo sobre una muestra de 30 empleados. Utilice encuestas y entrevistas para recopilar y producir efectos. Las investigaciones muestran que la dirección de la empresa no realiza ninguna evaluación de sus empleados y su trabajo es rutinario e informal. Los resultados muestran que el nivel de implementación es bajo y no existe un manual funcional que incluya las actividades a realizar. Gracias a estos resultados, decidimos desarrollar una recomendación de un compendio con su respectivo resumen de cada posición en su labor.

Por otro lado, Romero & Urdaneta, (2009), según los autores el fin de la investigación es establecer el vínculo entre la productividad laboral y la calidad del servicio entre los administradores de universidades privadas de Maracaibo, Zulia. Las investigaciones relevantes, descriptivas, aplicadas y de dominio específico, con un proyecto práctico, son transaccionales. Se empleó un inventario de probabilidad, también conocido como muestra, a criterio de los investigadores. El cuestionario utiliza opciones de respuesta fijas, validadas por especialistas, y la confianza está determinada por el coeficiente alfa de Cronbach, con un alto porcentaje de 0.937, lo que significa que las dos variables poseen el mismo nivel de cierta confianza. Se observa un entorno profesional de los integrantes y los administradores para el cumplimiento de sus responsabilidades controla todas las actividades por intermedio de la delegación. Por otro lado, las calidades de los servicios brindados evidencian señales esenciales que requieren mejorar para lograr resultados, por lo consiguiente se implementan acciones para optimizar la calidad del

empleo, la seguridad y los rendimientos colectivos, se efectúan proyectos de instrucción para mejorar el desempeño de los funcionarios deberes, etc.

DESARROLLO DEL TEMA BASES TEÓRICAS

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Por otro lado el manual de procedimientos es un documento escrito que utilizamos para consignar y brindar comunicación oportuna en relación a una tarea determinada en la institución; además establece en forma clara y metódica las tareas a efectuarse para conseguir los fines establecidos, señalando de forma muy clara las estrategias de aprendizaje indispensable para la mejora del desempeño. (Diamond, 1983).

De lo expuesto se logra inferir que este documento formal agrupa comunicación que está al alcance de los empleados, donde se establece las actividades que se deben realizar para el mejor desempeño de las funciones, asimismo es una herramienta para lograr los objetivos organizacionales.

Según el autor Hamilton (2006), manifiesta lo siguiente:

Un manual es una herramienta administrativa que contiene información clara, estructurada y sistemática sobre las metas, reglas, relaciones, organización y procedimientos de una agencia, y las pautas o contratos que son imprescindibles para realizar la tarea designado al talento humano, tomándose en consideración los objetivos institucionales.

Esta guía establece sistemas y técnicas específicas. Nos indica de forma práctica los pasos a realizar para conseguir el esfuerzo del equipo de oficina o de cualquier otro equipo profesional que efectúa determinadas tareas. Una técnica documentada representa implementar un procedimiento estandarizado a fin de realizar alguna tarea. (Kellog, 1963)

De las lecturas precedente se logra inferir que los manuales son documentos escritos de información e instrucciones, que constituyen guías de procedimientos que orientan el accionar del grupo de trabajo hacia un fin determinado, conteniendo información de la organización sobre principios, legislación, procedimiento de trabajo, con la finalidad de obtener el propósito y metas establecidas por la organización, en un periodo determinado.

OBJETIVOS DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

Al hablar de los manuales de procedimientos, se constituyen en guías, que orientan las responsabilidades que debe realizar una organización administrativa, estableciendo compromisos, con el único fin de hacer más funcional y practico las tareas asignadas. Por lo que a continuación mencionaremos los principales objetivos de los guías de procedimiento:

- Colaborar a que las operaciones se realicen de acuerdo con pautas o estándares registrados.
- Contribuye a optimizar los recursos, ya sea tiempo o esfuerzo sin repetir ninguna instrucción.
- El reclutamiento y la selección son más fáciles cuando las necesidades del negocio son claras.
- Organiza la producción, control, la autorización, difusión y aplicación del manual.
- Distinguir los compromisos de cada punto de empleo.
- Proporcionar orientación e información a las personas que integran la institución.

Además, podemos aseverar, que como parte de los objetivos del uso de los manuales se halla la homogenización de los procedimientos, estableciendo métodos de anotaciones y reglamento para alcanzar los objetivos trazados y obtener excelentes beneficios de los acontecimientos.

Por lo tanto, para obtener la homogenización de las actividades es imprescindible establecer hábitos con los integrantes y la perseverancia hasta conseguir los resultados esperados, hasta generar la costumbre, donde la organización administrativa se inserte a los resultados obtenidos.

Cabe mencionar que la administración de la inteligencia tiene un rol determinante porque en general la costumbre de los usuarios del manual de comportamiento repercute positivamente en su entendimiento y puntos de vista de progreso permanente.

TIPOS DE MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

En su libro “Cómo elaborar y usar los manuales administrativos” comenta muy brevemente la variedad de tipos de guías de procedimientos.

La estructuración de los manuales, que el citado creador efectúa, son las siguientes: “manuales de procedimientos de oficina y manuales de procedimientos de fábrica” Además, los agrupa en función de actividades, ocupaciones, por otro lado desempeñan actividades y trabajos personales, habilidades regionales y experiencia universal en una zona específica de labor (Rodriguez Valencia, 2002)

La segmentación necesita en gran medida de la decisión de quien quiere reclamar, no es lo mismo crear un manual de procedimientos para el dominio de contratación de una entidad de servicios que crear un manual de procedimientos para el dominio de conexión de una entidad de servicios. Mucho depende de quién prepara el escrito, en cambio, la clasificación sigue siendo la misma y la clasificación la determina la persona que prepara el documento. Es importante destacar que está construido y probado en términos de actividad. (Rodriguez Valencia, 2002)

IMPORTANCIA DE LOS MANUALES DE PROCEDIMIENTOS

La importancia de este texto de procedimientos en la actualidad y por lo que se viene observando desde épocas anteriores, es disponer de estas herramientas que contribuyan al logro organizacional. Por otro lado, en forma permanente se busca el perfeccionamiento de los equipos de trabajo, gremios, corporación u organismo, es en sí un avance frecuente de sus labores y un excelente beneficio del capital humano con que se cuenta.

Una posibilidad que lleva a la disminución de costos radica sobre todo en la homogeneidad de los procedimientos. Como siempre hay mejores formas de efectuar las tareas, se trata de buscar los mejores pasos para plantearlos como técnicas de evaluación, previa de estas actividades para determinar la efectividad de los resultados. Suele sugerirse que un individuo ajeno aprecie el movimiento para hallar un probable progreso en el proceso, por lo que la obstinación del estudio no nos permite determinar sectores de oportunidades, sin embargo, desde otro punto de vista, nos proporciona mejoras en el centro laboral.

Si no se utiliza correctamente el procedimiento, se perderá tiempo y trabajo en el centro laboral, como también los costes relacionados con el propio, es sumamente importante identificarse con las políticas y cultura organizacional de la entidad. Por otro lado, se requiere que las técnicas se registren y se distribuya entre los empleados en un simple y sencillo escrito, que se convertirá en un apreciado manual de trabajo.

Los manuales de funciones, según (Rodríguez Valencia, 2002): “.... consiste en describir la secuencia lógica y cronológica de las distintas operaciones o actividades concatenadas, señalando quién, cómo, cuándo, dónde y para qué han de realizarse”. Por lo tanto, los manuales de funciones son medios importantes para la difusión, y fueron creados en el área administrativa para inspeccionar y comunicar en forma objetiva lo concerniente a su estructuración y funcionamiento de una compañía, además de áreas administrativas que la integran.

Los Manuales de Procedimiento nos brindan varias formas de mejorar las actividades; en el estudio no se halló que ningún autor comentara en forma desfavorable su utilización, muy por el contrario, se considera un instrumento importante para el progreso continuo de cualquier institución o agrupación de trabajo.

PROCEDIMIENTO DE TRABAJO

Estos procedimientos incluyen descripciones detalladas de cada actividad a seguir durante el proceso de trabajo, asegurando que se reduzcan los errores. (Melinkoff, 2002, pág. 28).

(Florencia, 2010) afirma: “el término procedimiento, se refiere a la acción, modo de proceder o método que se implementa para llevar a cabo ciertas cosas o tareas”. Consecuentemente, el proceso establece una sucesión de caminos convenientemente determinados que facilitan el cumplimiento de la tarea de la manera más correcta y exitosa posible.

Desde otro contexto (Terry & Franklin, 1993) establecen que los procesos gubernativos son: "Una serie de tareas relacionadas que forman la secuencia establecida en ejecutar el trabajo que va a desempeñar" (p. 32).

Desde el punto de vista de estos autores, un procedimiento consiste en la secuencia de tareas bien definidas que permiten y facilitan la ejecución de un trabajo de forma eficiente y eficaz.

DESEMPEÑO LABORAL

La capacidad se puntualiza cómo la acción o conductas percibidos por los trabajadores lo cual son importantes para la realización de las metas de la institución. Por lo tanto, asegura que un adecuado rendimiento laboral es la solidez más destacado a tener en cuenta en un organismo. (Chiavenato, 2006)

Por su parte, es interesante el concepto que proporciono Stoner (1987), según (Araujo & Guerra, 2007) quien asegura que el rendimiento laboral es la forma en que los integrantes de la administración laboren, en la obtención de objetivos establecidos, subordinado a las

normas fundamentales creados con antelación, sin embargo, la productividad laboral está relacionado en la manera por lo que los trabajadores efectúan sus tareas con la organización, a fin de obtener los objetivos propuestos.

Por otro lado, el desempeño laboral está vinculado a las particularidades de cada individuo, por lo que se puede nombrar: sus aptitudes, carencias y pericia por persona, que se relacionan entre ellos, por la calidad de su producción, así como por la estructuración total, correspondiendo al desempeño el efecto del intercambio a través de estas variables. (Milkovich & Boudreau, 1994).

“El desempeño laboral es el valor que se espera aportar a la organización de los diferentes episodios conductuales que un individuo lleva a cabo en un período de tiempo”. (Palaci, 2010)

Por lo tanto, la actuación laboral de las personas es el nexo de sus actitudes con sus logros. El desempeño determina la productividad laboral, es decir, la competencia de una persona para la realización de los objetivos establecidos, en menos tiempo, con menor esfuerzo y con una mayor eficacia y eficiencia.

CAPACITACIÓN

(Hernandez L.P y Cruz R., 2019) entendieron la formación como un mecanismo de superación personal y como un proceso de formación en el lugar de trabajo que beneficiará a la organización ya que permite a los empleados afrontar y solucionar posiciones complejas

con la mayor confianza de su entorno. Asimismo, actuar y tomar diferentes posiciones y decisiones.

En ese sentido la preparación es un proceso de perfeccionamiento particular de la que disponen las organizaciones, con la finalidad de empoderar de conocimiento al trabajador y afrontar con éxito las tareas asignadas.

APLICACIÓN DE LA CAPACITACIÓN

Citando al creador (Chavenato, 2007), “La Capacitación es el proceso educativo de corto plazo, aplicado de manera sistemática y organizada, por medio del cual las personas adquieren conocimientos, desarrollan habilidades y competencias en función de objetivos definidos”.

Chiavenato (2007), en su texto menciona, al Consejo Nacional de la Industria, indicándonos que el propósito de la instrucción es contribuir con los empleados de todas las áreas a lograr las metas de la organización, brindándoles los conocimientos, la práctica y el comportamiento que requiere la organización.

Por lo tanto, la aplicación de la preparación es una herramienta educativa de breve plazo con la que cuenta la organización, a fin de proporcionar a los trabajadores los conocimientos y habilidades requeridos para el cumplimiento de su misión.

Hernández L.P y Cruz R. (2014) establecieron que la capacitación es particularmente útil para los empleados, lo que les permitirá transformar los comportamientos negativos que impiden su desarrollo integral, como la desidia y la falta de estímulo, y les permitirá modificar o cambiar estos comportamientos en actitudes positivas que puedan servir de manera realista a las necesidades de la empresa u organización contribuyente.

Por otro lado, el adiestramiento es aplicable en forma particular en aquellos trabajadores que tengan limitaciones laborales, permitiéndoles modificar estas conductas perjudiciales que afectan a la organización y satisfacer en forma óptima las necesidades de una empresa.

TRABAJO EN EQUIPO

Una organización es efectiva cuando la tarea grupal es eficaz en toda entidad mercantil, éstas no pueden reemplazar la tarea en conjunto; la labor en equipo es un pensamiento que comprende también la unión, la cohesión y la modificación de una institución, es igual a rendimiento, competencia y realización de propósitos, fundamentándose en la carencia del desarrollo permanente y transformación que se originan en el interior de las instituciones con la finalidad de cumplir su visión y misión instituido y que permita guiar la actuación de los empleados a propósito de obtener una óptima calidad y rendimiento; por lo tanto un equipo es una agrupación de individuos que se requieren recíprocamente para proceder, esta afirmación por consiguiente nos informa sin duda alguna la cualificación en particular que genera trabajar en equipo, el expresión de equipo conlleva

el beneficio del talento humano, originado por cada individuo en su interrelación con las otras personas. (Cortese Management, 2009), (Toro Suarez, 2015)

Según (Gomez. A, 2003), sostiene lo siguiente:

Un organismo es eficaz cuando la tarea en equipo es eficaz en toda estructura, mercantil o no, por consiguiente no se puede prescindir del tarea en equipo; la ocupación de la agrupación es una abstracción que engloba la unión, las relaciones y el cambio institucional, la productividad es semejanza de competidor y consecución de metas, basado principalmente en la exigencia de mejora continua y la transformación que se producen en la estructura organizacional para alinearse con la misión y visión. en conjunto y posibilitar la orientación del comportamiento de los individuos para obtener la mayor capacidad y rendimiento, una agrupación es un equipo de personas que tienen que actuar unas sobre otras, esta frase nos permite no preocuparnos por cometer errores, por consiguiente, todos los equipos son agrupaciones, pero sin embargo no todos las agrupaciones son equipos, desde este contexto se entiende utilizar el talento humano que realiza cada individuo en coordinación con otros departamentos

Una de las disposiciones psicológicas de trabajo que puede tener un efecto más positivo en tus empleados es permitir el compañerismo y el trabajo en equipo dentro de la empresa que brindas, porque el trabajo en equipo puede traer excelentes logros, generalmente motivan el entusiasmo por lo que hace que el trabajo que se les encomiende tenga un estupendo resultado.

Los investigadores de temas de gestión, como las habilidades de un director o gerente, reconocen el trabajo en equipo como una de las habilidades que ayudan a los gerentes a percibir que las decisiones se toman correctamente. Tiene en cuenta los diferentes elementos esenciales, es decir, las habilidades de cada miembro del equipo. Poner a las personas de toda la organización por encima de sus cargos e intereses o funciones específicas es el principio que vislumbró Dumas, que estoy citando (...) para "Los Tres Mosqueteros", "todos para uno, uno para todos", que debe interpretarse en la realidad de un clima de cooperación y apoyo recíproco con las diversas circunstancias y entidades de la institución (Toro Suarez, 2015), (Codina Jiménez A. , 2010), (Codina Jiménez., 2016).

Del análisis de los anteriores conceptos se desprende que en el trabajo en equipo se requiere de la colaboración mutua, la cohesión de sus integrantes y el compañerismo en el trabajo, por otro lado, es necesario la coordinación de la información entre sus integrantes, a fin de que esta reciente y nueva dinámica de producción es determinante brindar la autoestima del trabajador y la estabilidad laboral. Por lo tanto, las organizaciones que incentivan entre los empleados un entorno de equilibrio logran un impacto ventajoso, en el logro y cumplimiento de la misión y visión establecidos. Además, es necesario que los administradores tengan una actitud proactiva y que desarrollen su capacidad de liderazgo, consecuentemente obtener excelentes resultados.

CONCLUSIONES

La inseguridad ciudadana a nivel nacional e internacional es una problemática social muy preocupante y común en nuestra sociedad, constituyéndose en un problema prioritario de actualidad, por lo cual viene hacer uno de los temas fundamentales de la actual gestión, consecuentemente el urgente resultado de esta realidad social es una de las finalidades del gobierno transformándose en Políticas de Estado. Teniendo como principal afectado el ciudadano común y corriente, vulnerando derechos elementales, por lo que se hace evidente un incremento de la inseguridad como: la violencia, la propagación de la delincuencia y el crimen, y un aumento del temor de los ciudadanos a ser víctimas de la delincuencia.

Por lo tanto, se emite la normativa legal N° 27933, norma que da por nacimiento el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, teniendo como eje rector el Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana y está constituida por variadas instancias distribuidos a nivel regional. Desde este punto de vista, el trabajo mancomunado de la protección ciudadana tiene condición multisectorial, toda vez que compromete al gobierno central, entidades regionales y/o gobiernos locales, comprende la acción interrelacionada entre el gobierno y el pueblo. En el espacio descentralizado del segundo nivel nacional (Gobiernos Regionales y/o Locales), su trabajo debe ejecutarse con la institución policial, donde el predominio político lo desempeña la autoridad elegida de acuerdo a los parámetros establecidos (presidente regional o alcalde), por otro lado, la conducción operativa le compete a la policía.

En el trabajo de investigación se llegó a determinar una óptima influencia de como el Manual del Sereno Municipal, incide favorablemente en el rendimiento laboral de la Oficina de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Chancay, 2021, más aun tomándose en consideración que este manual constituye una herramienta orientadora de los servicios de Serenazgo, conteniendo un registro escrito de información e instrucciones, regido por un marco legal unificado, que incluye valores, principios; obligaciones y derechos, funciones generales y/o específicas; con el propósito de lograr resultados a corto, mediano y largo plazo. Por otro lado, se logra inferir la existencia de una relación significativa entre el Manual y el desempeño laboral de los trabajadores del gobierno Municipal de Chancay, 2021.

APORTE DE LA INVESTIGACIÓN

Con la elaboración del Manual de procedimientos de Serenazgo se establecerá en forma uniforme y estandarizada los métodos y procedimientos a seguir por el personal de serenos, de forma tal que se optimice el poco recurso material con el que se cuenta, consecuentemente la modernización de los servicios que se otorga a la comunidad en la búsqueda de la eficacia y la eficiencia del talento humano del que se dispone.

Por otro lado, con la capacitación del personal de serenos el gobierno municipal contaría con un talento humano capaz de enfrentar situaciones adversas y complicadas, dispondría de un mayor conocimiento que le permita afrontar con éxito el trabajo encomendado. Por lo tanto, con la elaboración del Manual de Procedimientos y las capacitaciones permanentes de serenazgo contaríamos con una herramienta técnica que empodere al talento humano en el desarrollo de habilidades, adquisición de conocimientos y otros que redundara en provecho de la entidad edil en el logro de las metas establecidas en su misión, así como el eficaz cumplimiento de las tareas encomendadas.

Además, obtenemos una óptima influencia del manual de procedimientos del Sereno Municipal, en el desempeño corporativo de la Unidad de Seguridad Ciudadana, favoreciendo en la consecución de sus propósitos y metas propuestas a por la entidad municipal, incidiendo positivamente en la productividad laboral del personal de serenos con una mayor eficiencia y eficacia.

RECOMENDACIONES

Primero:

A la organización municipal se le sugiere la formulación del Manual de procedimientos del sereno municipal acorde a la realidad social de su entorno, que estandarice los procedimientos, que describa la serie lógica de las variadas labores que efectúa el trabajador, por lo tanto, el mejoramiento continuo de las tareas cotidianas que realiza el sereno municipal.

Segundo:

La distribución de este Manual de Procedimiento del sereno municipal, entre los empleados que trabajan en el equipo de Seguridad Ciudadana, en un simple documento que explique en forma pormenorizada, tanto los procedimientos generales, así como los específicos de los trabajos que se efectúan en forma cotidiana, en la búsqueda de la uniformización y el mejoramiento de los procedimientos de trabajo.

Tercero:

Capacitación permanente de los trabajadores de la Gerencia de Seguridad Ciudadana, con la finalidad de empoderar el conocimiento al empleado, el desarrollo de habilidades que le permita confrontar con éxito las diversas actividades y tareas asignadas.

Cuarto:

El manual de procedimiento debe implementarse tomándose en consideración el Manual de Procedimiento de alcance nacional y los empleos de ocupación según la organización

y los estados de cuenta de los gobiernos ediles, a fin de producir los rasgos ideales para los siguientes procedimientos de clasificación, constatando que no se generen una duplicación en las tareas, por lo que es conveniente que desde un principio adviertan sus funciones adentro de la entidad municipal.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. (UNODC), O. d. (2019). *Estudio mundial sobre el homicidio 2019*.
2. Agama, C. E. (2019). Manual de funciones para mejorar el desempeño laboral en la empresa "Eduflor" de la ciudad de Latacunga provincia de Cotopaxi (Tesis de pregrado). Latacunga, Ecuador.
3. Araujo, M., & Guerra, M. (2007). *Inteligencia emocional y desempeño laboral en las intituciones de educacion superior publicas*. Centro de Investigacion de Ciencias Administrativas y Gerenciales.
4. Chavenato, I. (2007). *Administracion de recursos humanos. (octava edicion)*. Mc-Gran Hill Internacional.
5. Chiavenato, I. (2006). *Introduccion a la Teoria General de la Administracion*. Mexico.
6. Cortese Management, A. (2009). *Trabajo en equipo: descubriendo el talento colectivo*. Obtenido de Obtenido de http://jvegadonoso.blogspot.com/2009/11/trabajo-en-equipo-descubriendo-el_06.html
7. Diamond, S. (1983). *Como preparar manuales administartivos*. Mejico: Nueva Editorial Interamericana.
8. Florencia. (2010). *Definicion de Procedimiento*. Obtenido de Definicion de Procedimiento: <http://www.definicionabc.com/general/procedimientos.php>.
9. Florencia. (2010). *Definicion de Procedimiento*. Obtenido de Definicion de Procedimiento: <http://www.definicionabc.com/general/procedimientos.php>.
10. G., K. (2008). *Diseño de Manuales*. España.
11. Garcia Donayres, E. A. (2016). *Factores relacionados al desempeño laboral en seguridad ciudadana de la Region Policial, Ayacucho 2016*. Ayacucho.

12. Gomez. A, A. H. (2003). Obtenido de <http://www.wikipedia.org/wiki/Trabajo-en-equipo>
13. Guanilo Costilla, R. (2016). Tesis. *Capacitacion de los serenos del Distrito de Lince y su influencia en favor de la seguridad ciudadana, 2026*. Chimbote, Chimbote, Peru.
14. Hamilton, A. (2006). Conceptos fundamentales aplicados en la elaboracion de un manual de politicas y procedimientos.
15. Hernandez L.P y Cruz R. (2019). La capacitacion y su relacion con el desempeño laboral del personal administrativo en la calidad del servicio al usuario, en el Hospital Belen de Trujillo año 2017. Trujillo, Peru.
16. Holgersson, S. y. (2008). Police officer's professional Knowledge.
17. Kellog, G. (1963). *Preparacion del manual de oficina*. Mexico: Edit. Reverte.
18. Melinkoff, R. (2002). *Como realizar controles internos a los Procesos Administrativos* . Nuevo Mexico: Mc Graw Hill.
19. Milkovich, G., & Boudreau, J. (1994). *Direccion y Administracion de recursos humanos. Un enfoque de estrategia*. Estados Unidos: Addison-Wesley Iberoamericana.
20. Palaci. (2010). Desempeño laboral y estabilidad del personal administrativo contratado de la Facultad de Medicina de la Unversidad del Zulia. *Revista de Ciencias Sociales*.
21. Rodriguez Valencia, J. (2002). *Como elaborar y usar los manuales administrativos (cuarta edicion)*. Mexico: Cengage Learning Editores SA de CV, .
22. Romero , F. J., & Urdaneta, E. (2009). *Desempeño laboral y calidad de servicios del personal administrativo en las universidades privadas*. Venezuela: Universidad Rafael Beloso Chacin.
23. Romero, Fernando J.; Urdaneta, Erika;. (2009). Desempeño laboral y calidad de servicio del personal administrativo en las universidades privadas. Venezuela.

24. Terry, & Franklin. (1993). *Procedimiento Administrativo*.
25. Toro Suarez, L. Y. (2015). *La importancia del trabajo en equipo en las organizaciones actuales*. Obtenido de Recuperado de. Bogata DC: Universidad Militar Nueva Granada.
Obtenido de Obtenido de http://jvegadonoso.blogspot.com/2009/11/trabajo-en-equipo-descubriendo-el_06.html