

Policía Comunitaria y comunicación asertiva, una estrategia para la seguridad ciudadana: caso Lurín, Lima

Community police and assertive communication, a strategy for citizen security: Lurín case, Lima

Edwin César Delgado Asto

Peruano. Doctor en educación, por la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, consultor en comunicación y marketing y director del departamento de la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Arqueología de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”

Correo: edelgado@unica.edu.pe

Pablo César Mamani Quispe

Peruano. Maestro en Administración, mención en Gestión Pública, por la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” y egresado de la maestría en Comunicaciones por la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Docente en la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga” y especialista en comunicaciones del Ministerio de Justicia y DDHH.

Correo: pmamani@unica.edu.pe

Blanca Isabel Lévano Castilla

Peruana. Licenciada en ciencias de la comunicación por la Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Arqueología de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga de Ica”, colaboradora del Ministerio del Interior - Policía Nacional del Perú - Oficina de Participación Ciudadana.

Correo: blanca.levano@gmail.com

Edwin Martín Cordero Tataje

Peruano. Magister en Ciencias de la Comunicación, mención en Comunicación para el Desarrollo y egresado en el doctorado de Ciencias Empresariales por la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, especialista en comunicación organizacional, imagen institucional, protocolo y ceremonial, docente en la Universidad Nacional San Luis Gonzaga.

Correo: ecordero@unica.edu.pe

Marsha Kristy Ore Choque

Peruana. Abogada y Secretaria General de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, estudiante de la maestría de Derecho Civil y Comercial, especialista y asesora en procesos civiles y gestión pública.

Correo: marsha.ore@unica.edu.pe

Fecha de recepción: 08/08//2024

Fecha de aprobación: 23/12/2024



Resumen

La comunicación ha existido desde siempre y es fundamental para una convivencia en comunidad. No obstante, la inseguridad es un problema público y cotidiano en Perú. Por ello, el objetivo de la presente investigación es identificar la comunicación asertiva en las prácticas de la Policía Comunitaria (PC) creada por la Policía Nacional del Perú a través de las Juntas Vecinales, las Brigadas de Auto Protección Escolar y las Patrullas Juveniles, y determinar si existen diferencias por grupo etario y género en cuanto a la comunicación asertiva entre los vecinos que integran la PC en Lurín. Se trata de una investigación de enfoque cuantitativo, alcance exploratorio y diseño no experimental. Se utilizó una muestra de 391 pobladores a quienes se aplicó un cuestionario ya validado por expertos, con una validez V de Aiken con coeficiente 0,94. Como resultado se halló que casi la mitad (49,42%) considera que existe una comunicación asertiva buena y la tercera parte (35,71%) la considera muy buena. Los adultos jóvenes ($n=95$) son los que más participan de las actividades de la PC, seguido de los adultos medios ($n=72$) y los adultos mayores ($n=27$). Hay mayor participación en Juntas Vecinales ($n=138$) y en menor cantidad en Brigadas de Auto Protección Escolar ($n=127$) y Patrullas Juveniles ($n=126$). La comunicación asertiva en el programa de la PC es significativamente alta, con el 85,2%. De acuerdo con la prueba no paramétrica Kruskal-Wallis, se evidencia que existe una diferencia significativa (valor $p=0,035$) en cuanto a los grupos etarios adulto joven, adulto medio y adulto mayor y con la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney se evidencia diferencia significativa (valor $p=0,023$) en cuanto a la variable género, masculino y femenino.

Palabras clave: *delincuencia, seguridad, comunidad, escolar.*

Abstract

Communication has always existed and is fundamental for community coexistence. However, insecurity is a public and daily problem in Peru. Therefore, the objective of this research is to identify assertive communication in the practices of the Community Police (PC) created by the National Police of Peru through the Neighborhood Councils, the School Self-Protection Brigades and the Youth Patrols, and to determine if there are differences in assertive communication among the neighbors that make up the PC in Lurin according to age and gender groups. This is a quantitative research, descriptive scope and non-experimental design. A sample of 391 residents was used, to whom a questionnaire was applied, already validated by experts, with an Aiken V validity with a coefficient of 0.94. As a result, it was found that almost half (49.42%) consider that there is good assertive communication and a third (35.71%) consider it very good. Young adults ($n=95$) participate the most in PC activities, followed by middle adults ($n=72$) and older adults ($n=27$). There is greater participation in Neighborhood Boards ($n=138$) and lesser participation in School Self Protection Brigades ($n=127$) and Youth Patrols ($n=126$). Assertive communication in the PC program is significantly high at 85.2%. According to the non-parametric Kruskal-Wallis test, there is a significant difference (value $p=0.035$) for the age groups young adult, middle adult and older adult, and with the non-parametric Mann-Whitney U test there is a significant difference (value $p=0.023$) for the gender variable, male and female.

Keywords: *social inclusion, communication, childhood, story.*

Introducción

La incidencia delictiva va en aumento en todo el Perú. Solo en Lima metropolitana, al 31 de agosto de 2024, el Observatorio de Seguridad Ciudadana reportó 160.031 denuncias: 52.976 casos de violencia contra la mujer, 12.705 faltas o delitos menores y 817 denuncias de adolescentes infractores a la ley penal (Mininter, 2024).

Las cifras pueden ser mayores si se considera que no todos los casos son denunciados. Al respecto, la Política Nacional Multisectorial de Seguridad Ciudadana al 2030, identifica como problema público los “altos niveles de victimización que afecta a la ciudadanía” (Conasec, 2022, p. 13). Por su parte, Gómez (2024) sectorista del Mininter, también advierte factores de riesgo que afectan la seguridad ciudadana e incrementan la criminalidad, como son los problemas familiares por los hogares disfuncionales, y los problemas socioeducativos, por casos de violencia entre escolares, entre otros.

Para afrontar este problema público, la presidenta peruana, Dina Boluarte Zegarra, en la última sesión del Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana (16 de febrero de 2024) anunció que su gobierno implementaría en el país el *Plan Perú Seguro* para contrarrestar el problema de la inseguridad (Boluarte, 2024). Dicho plan considera cuatro ejes, siendo uno de ellos la prevención integral del delito.

Respecto a la prevención, la citada Política Nacional considera como una de las causas de inseguridad la “limitada articulación de programas y servicios de prevención” (Conasec, 2022, p. 46). Mejorar tal articulación de programas requiere de una mejor comunicación institucional.

Para mejorar la Seguridad Ciudadana, la Policía Nacional del Perú (PNP), los gobiernos locales y la sociedad civil organizada participan en diversos programas con los que se busca contribuir a mantener y restablecer el orden interno (PNP, 2019). En esa línea, la PNP estableció la Estrategia Multisectorial Barrio Seguro que considera la Policía Comunitaria a cargo de las Oficinas de Participación Ciudadana (OPC), como el canal de comunicación de la PNP con la ciudadanía.

En tal sentido, la PNP diseñó e implementó diversos programas preventivos, como las Juntas Vecinales (JV) que son organizaciones de vecinos que tienen como misión apoyar a la PNP en las actividades de coordinación, prevención y proyección social (PNP, 2019).

Otro programa preventivo es la Brigada de Auto Protección Escolar (BAPE) a través de la cual la PNP busca involucrar, organizar e integrar a quienes conforman de la comunidad educativa, vale decir, a padres, docentes, autoridades y otros actores vinculados a la seguridad de los escolares (PNP, 2019). Las Patrullas Juveniles (PJ) es otro programa con el que la PNP busca sensibilizar y motivar el cambio de actitud de los adolescentes y jóvenes para prevenir la violencia juvenil e inculcar valores y principios de convivencia ciudadana (PNP, 2019).

A cargo de la Policía Comunitaria están las redes de cooperantes, la policía escolar y el club de menores. Para Ibáñez (2023), la Policía Comunitaria debe ser un servicio completo, caracterizado por la integración de varias áreas de interés o necesidades sociales y la colaboración entre los servicios involucrados. Su función principal es servir a la comunidad, proporcionando un servicio efectivo y eficiente para resolver sus problemas en tiempo y lugar específico.

Por otro lado, la comunicación asertiva es una forma de comunicación basada en habilidades sociales y equilibradas que transmiten con precisión puntos de vista, pensamientos, deseos y

necesidades (Castro-Martínez y Díaz-Morilla, 2021). Para Lesmes et al. (2020), la comunicación asertiva es un proceso que implica el intercambio de información con el fin de transmitir o recibir un mensaje específico evitando interferencias, para una adecuada convivencia en sociedad.

Como antecedentes, Días et al. (2024) investigaron sobre la comunicación asertiva en Ecuador y concluyeron que es esencial para el crecimiento personal, porque mejora las relaciones entre los estudiantes, empleando técnicas de expresión corporal y verbal, a través de metodologías activas y participativas.

Por su parte, Ullauri et al. (2024), que analizan varias bases de datos y publicaciones latinoamericanas, sostienen que la comunicación es vital para alinear los intereses, deseos y objetivos que los grupos sociales necesitan para progresar. El intercambio de ideas, sentimientos, pensamientos y emociones debe estar acompañado de valores morales.

Portugal (2018) investigó la influencia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales entre estudiantes en Arequipa y encontró ocho indicadores: la mirada, la distancia interpersonal, el volumen de la voz, la modulación y entonación de la voz, la fluidez verbal, la postura, los gestos y el contenido verbal del mensaje. Para Felipa (2023), la teoría de la comunicación asertiva se centra en la manera de expresar información, la actitud durante la interacción y el respeto hacia los demás.

La PNP, y en especial la Policía Comunitaria, no son ajenas a las dificultades de la comunicación y las relaciones interpersonales entre sus miembros, con mayor razón si la PNP identifica como una de las causas de inseguridad la limitada articulación entre los programas (Conasec, 2022).

Por tanto, surge la interrogante de investigación: ¿Es asertiva la comunicación que se practica en el programa Policía Comunitaria en Lima? El objetivo principal del presente estudio es identificar la comunicación asertiva en el programa Policía Comunitaria y como objetivos específicos determinar cómo se diferencia la comunicación asertiva entre las JV, las BAPE y las PJ, segmentadas por grupo etario y género.

Método

La investigación es básica o pura, de enfoque cuantitativo y utiliza el método hipotético deductivo (Ñaupas et al., 2018), se estableció como hipótesis principal que existe diferencia significativa en la comunicación asertiva de los vecinos que integran la PC en Lurín, agrupados en masculino y femenino, al 2024. Su alcance es exploratorio ya que la finalidad de la investigación fue indagar cómo se presenta la comunicación asertiva en la PC del distrito de Lurín al 2024. El diseño es no experimental (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

La investigación se circunscribe a la Policía Comunitaria del distrito de Lurín. Se decide por este distrito por ser el segundo entre ocho distritos de Lima metropolitana con la mayor población rural (1307 pobladores rurales), solo después de Carabayllo. La población absoluta de Lurín es de 89.195 pobladores (Inei, 2018). La delimitación espacial fue el primer trimestre del 2024.

La investigación tiene relevancia social porque a futuro permitirá mejorar las estrategias comunicacionales de estos grupos de vecinos interesados en contribuir con la seguridad ciudadana de su jurisdicción.

Muestra

La población de estudio estuvo constituida por los 89.195 pobladores del distrito de Lurín (Inei, 2018). Aplicada la fórmula estadística para poblaciones finitas con una confiabilidad del 95% y un margen de error del 5%, se obtuvo una muestra mínima de 391 participantes.

El criterio de inclusión fue que sean mayores de edad y que participen en las JV o las BAPE o las PJ. El criterio de exclusión era que no deseen participar o sean menores de edad.

Para la segmentación de la variable edad tenemos que, según la Ley N.º 30490 se considera adulto mayor a toda persona de 60 a más años (Congreso Perú, 2016). Sobre esa base se segmentó la muestra en tres grupos etarios: adulto joven desde que se asume la mayoría de edad (18 años) hasta los 39 años, adulto medio de 40 a 59 años y adulto mayor de 60 a más años.

Instrumento

Como técnica de recolección de datos se empleó la encuesta y como instrumento, un cuestionario de 30 preguntas con escala de valoración ordinal tipo Likert que fue acondicionada del instrumento desarrollado por Portugal (2018), la cual fue validada por tres expertos con medida de validez V de Aiken con coeficiente 0,94.

El cuestionario considera los 7 indicadores de la comunicación asertiva. Así mismo, se consideran 5 interrogantes para la mirada, 3 para la distancia interpersonal, 2 para el volumen de la voz, 2 para modulación y entonación de la voz, 4 para la fluidez verbal, 5 para la postura, 4 para los gestos y 5 para el contenido verbal del mensaje.

Procedimiento

La investigación se efectuó de acuerdo con las directrices metodológicas establecidas por la comunidad científica, vale decir, realizando visitas de campo en las JV, BAPE y PJ. Para el análisis descriptivo e inferencial de la información recolectada se trabajó con los programas Microsoft y SPSS, respectivamente.

Resultados

El instrumento de investigación se aplicó en las distintas JV, BAPE y PJ del distrito de Lurín durante el primer trimestre de 2024. Se encuestó a una muestra de 391 pobladores, todos mayores de edad, conformada por personas de género masculino (n=207) y femenino (n=184).

La edad se segmentó en los grupos etarios adulto joven, que conforman la mayoría con el 47,6% (n=186), adulto medio, en segundo orden, con el 38,6% (n=151) y adulto mayor, con el 13,8% (n=54). En cuanto a su participación como parte de la Policía Comunitaria se tiene que la mayoría pertenece a las JV, que representan el 35,3% (n=138), seguido de las BAPE con el 32,5% (n=127) y las PJ con el 32,2% (n=126).

Sobre los indicadores de la comunicación asertiva, como son el volumen de la voz, la modulación y entonación, los gestos y la postura de quienes integran la PC, el 49,42% (n=193) otorga una calificación buena muy buena, el 35,7% (n=140) alcanzando la tercera parte. Los hombres, 111 en promedio, la consideran buena, sobre 82 casos de mujeres. Es mayor la cantidad

de mujeres que en promedio consideran la comunicación Muy buena, registrándose 75 mujeres sobre 64 casos de hombres.

La mirada es el indicador de comunicación asertiva mejor valorado, especialmente por la población masculina encuestada (131, frente a 116 mujeres).

Tabla 1
Distribución de indicadores de la comunicación asertiva en participantes de la Policía Comunitaria, según género, en el primer trimestre de 2024

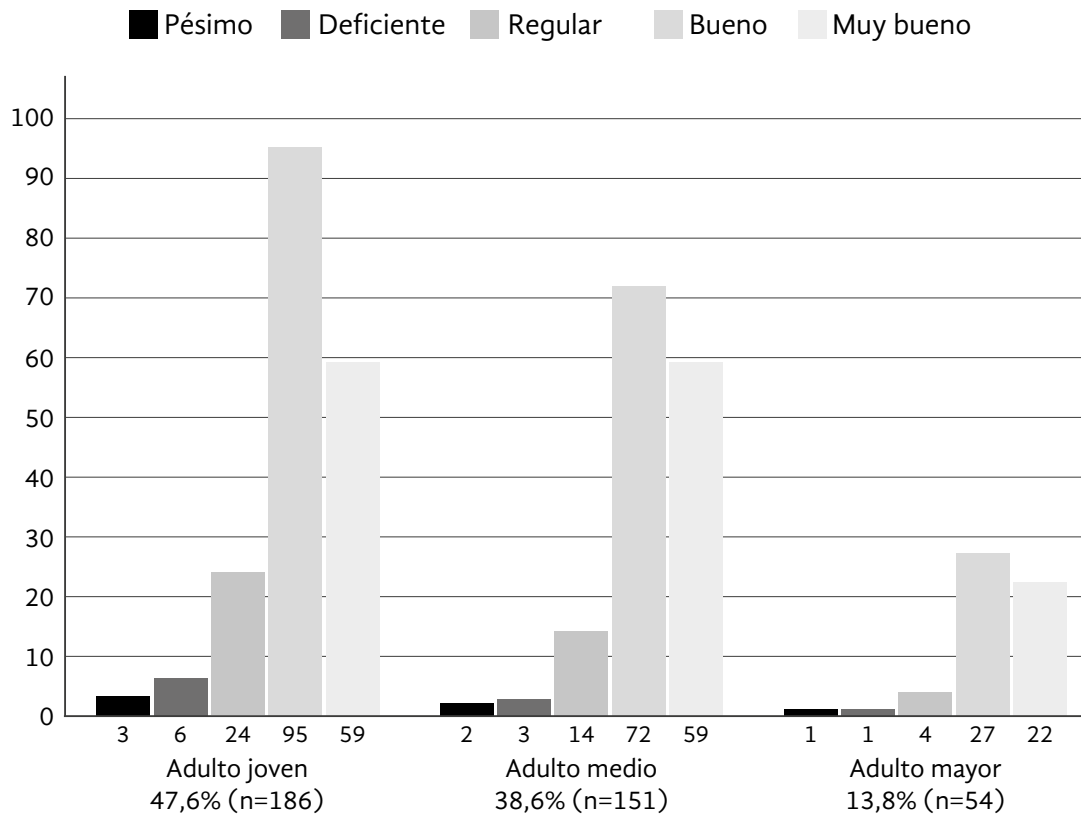
| Ítems | Pésimo | | Deficiente | | Regular | | Bueno | | Muy bueno | |
|-----------------------------------|--------|------|------------|------|---------|-------|--------|-------|-----------|-------|
| | M | F | M | F | M | F | M | F | M | F |
| La mirada | 0 | 0 | 13 | 6 | 22 | 16 | 131 | 116 | 41 | 46 |
| La distancia interpersonal | 0 | 0 | 8 | 5 | 23 | 18 | 112 | 84 | 64 | 77 |
| El volumen de la voz | 1 | 1 | 8 | 3 | 18 | 19 | 100 | 57 | 80 | 104 |
| Modulación y entonación de la voz | 1 | 2 | 7 | 3 | 15 | 21 | 93 | 62 | 91 | 96 |
| Fluidez verbal | 0 | 0 | 5 | 4 | 30 | 22 | 109 | 72 | 63 | 86 |
| La postura | 7 | 9 | 4 | 3 | 27 | 21 | 118 | 93 | 51 | 58 |
| Los gestos | 7 | 11 | 3 | 2 | 22 | 16 | 106 | 71 | 69 | 84 |
| El contenido verbal del mensaje | 6 | 10 | 4 | 1 | 23 | 18 | 119 | 103 | 55 | 52 |
| Promedio por género | 2,75 | 4,13 | 6,5 | 3,38 | 22,5 | 18,88 | 111 | 82,25 | 64,25 | 75,38 |
| Promedio total | 6,88 | | 9,88 | | 41,38 | | 193,25 | | 139,63 | |
| % | 1,76 | | 2,53 | | 10,58 | | 49,42 | | 35,71 | |

Nota. Elaboración propia, M=masculino y F=femenino.

En la siguiente figura se puede observar que son principalmente los adultos jóvenes (n=95), seguido de los adultos medios (n=72) y los adultos mayores (n=27) quienes valoran positivamente la fluidez verbal, la postura y los gestos, entre otros indicadores de la comunicación asertiva, siendo los adultos jóvenes y adultos medios en igualdad (n=59) quienes los señalan como Muy buenos, y en menor cantidad los adultos mayores (n=22).

Figura 1

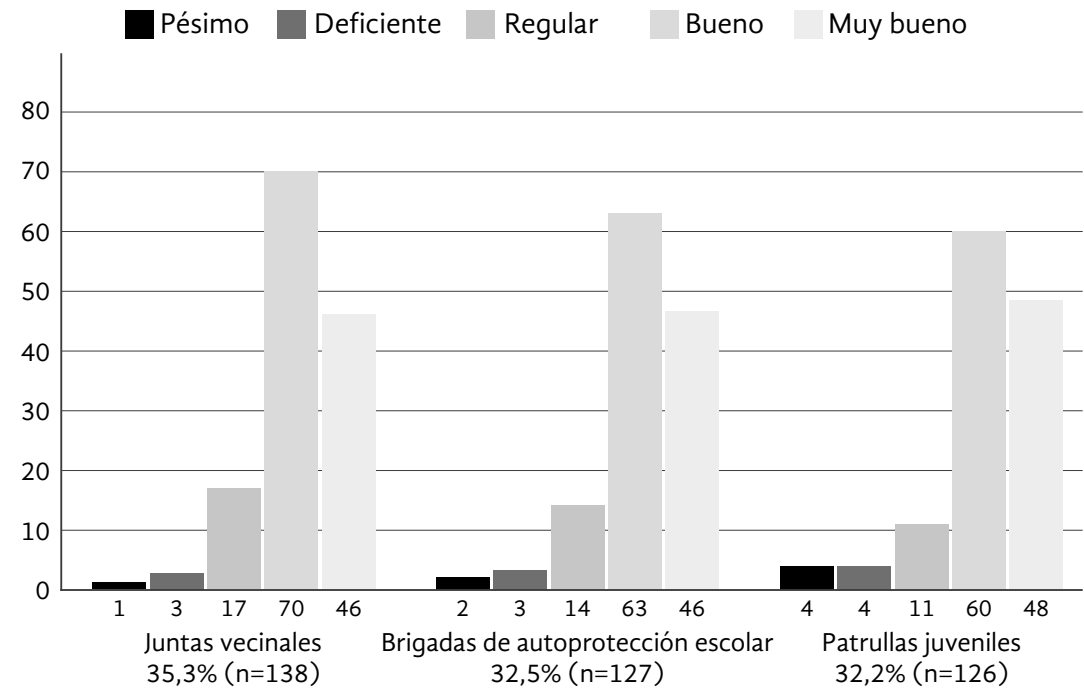
Distribución de la comunicación asertiva en la Policía Comunitaria por grupo etario, en el primer trimestre 2024



Nota. Elaboración propia.

En la figura 2, se representa la comunicación asertiva segmentada por los grupos que forman parte de la Policía Comunitaria y se observa la tendencia mayoritaria en las calificaciones de Bueno y Muy bueno, tanto en las JV, como en las BAPE y las PJ.

Figura 2
Distribución de la comunicación asertiva en las JV, las BAPE y las PJ, en el primer trimestre 2024



Nota. Elaboración propia.

Para el análisis inferencial, se utilizó el programa SPSS y a través de la prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov se evidenció que la variable comunicación asertiva no sigue una distribución normal (valor $p = 0,000 < 0,05 = \alpha$, se rechaza H_0), por lo que se decide utilizar la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney para determinar la diferencia de dos medias para el caso de la agrupación género. Así se observa:

Tabla 2
Diferencia de dos medias por género sobre comunicación asertiva con la prueba de rangos U de Mann-Whitney, en el primer trimestre 2024.

| Rangos: comunicación asertiva | | | |
|---|-----|----------------|----------------|
| Género | N | Rango promedio | Suma de rangos |
| Masculino | 207 | 183,76 | 38038,00 |
| Femenino | 184 | 209,77 | 38598,00 |
| Total | 391 | | |
| Estadísticos de prueba: variable de agrupación género | | | |
| U de Mann-Whitney | | 16510,000 | |
| W de Wilcoxon | | 38038,000 | |
| Z | | -2,272 | |
| Sig. asintótica (bilateral) | | ,023 | |

Nota. Elaboración propia en programa SPSS v25

Se plantearon las hipótesis: $H_1: \mu_{M\neq F}$ | $H_0: \mu_M=\mu_F$

Decisión 1: Aplicada la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney, se evidencia que existe diferencia significativa en la comunicación asertiva de los vecinos que integran la Policía Comunitaria en Lurín, agrupados en masculino y femenino, al 2024 (valor $p = 0,023 < 0,05 = \alpha$, se rechaza la H_0).

Asimismo, para el caso de las diferencias de medias para los 3 grupos etarios y los 3 grupos que participan de la Policía Comunitaria, al no evidenciarse normalidad en la variable Comunicación Asertiva, se decide utilizar la prueba no paramétrica Kruskal-Wallis:

Tabla 3

Diferencia de tres medias en comunicación asertiva respecto a edad y participación en Policía Comunitaria con la prueba de rangos Kruskal-Wallis, en el primer trimestre 2024.

| Rangos: comunicación asertiva | | | | | |
|---------------------------------------|-------|----------------|---|------|----------------|
| Edad | N | Rango promedio | Policía Comunitaria | N | Rango promedio |
| Adulto joven (18-39) | 186 | 180,92 | Junta Vecinal | 138 | 190,72 |
| Adulto medio (40-59) | 151 | 212,63 | Brigada de Auto Protección Escolar | 127 | 202,48 |
| Adulto mayor (60 <) | 54 | 201,43 | Patrulla juvenil | 126 | 195,25 |
| Total | 391 | | Total | 391 | |
| Estadísticos de prueba: variable edad | | | Estadísticos de prueba: participación ciudadana | | |
| H de Kruskal-Wallis | 6,707 | | H de Kruskal-Wallis | ,725 | |
| Gl | 2 | | Gl | 2 | |
| Sig. Asintótica | ,035 | | Sig. Asintótica | ,696 | |

Nota. Elaboración propia en programa SPSS v25

Sobre edad, se planteó las hipótesis: $H_1: \mu_{JV} \neq \mu_{BAPE} \neq \mu_{PJ}$ | $H_0: \mu_{JV} = \mu_{BAPE} = \mu_{PJ}$

Decisión 2: Aplicada la prueba no paramétrica Kruskal-Wallis, se evidencia que existe diferencia significativa en cuanto a la comunicación asertiva de los vecinos que integran la Policía Comunitaria en Lurín, agrupados en los grupos etarios adulto joven, adulto medio y adulto mayor, al 2024 (valor $p=0,035 < 0,05=\alpha$, se rechaza la H_0).

Decisión 3: Aplicada la prueba no paramétrica Kruskal-Wallis, se evidencia que no existe diferencia significativa en la comunicación asertiva de los vecinos que integran la Policía Comunitaria en Lurín, agrupados en las Juntas Vecinales, las Brigadas de Auto Protección Escolar y las Patrullas Juveniles (valor $p=0,696 > 0,05=\alpha$, se rechaza la H_1).

Discusión

La Seguridad Ciudadana es preocupación constante de la población (Gómez, 2024) y así se evidencia en esta investigación con la participación ciudadana voluntaria de los vecinos de Lurín, Lima, como se aprecia a través de los programas implementados por la PNP y que fueron observados, vale decir, las JV, las BAPE y las PJ. Contrarrestar los altos niveles de victimización que afectan a la ciudadanía (Conasec, 2022), es el fin común en todos.

Es la población adulta joven, entre los 18 y 39 años, e integrante de las JV, las BAPE y las PJ, la que más participa en las actividades de la Policía Comunitaria (47,6%). Precisamente, Angulo

y Cuenu (2023), que investigaron sobre la participación juvenil en organizaciones comunitarias en Colombia, hallaron que el intercambio de información y comunicación establece mecanismos democráticos para la toma de decisiones. En la presente investigación se evidencia también la participación joven en la lucha contra la inseguridad y el 49,4%, considera buena su comunicación asertiva.

Sobre comunicación asertiva, Llanos y Padilla (2023) investigan en Ecuador y señalan que ayuda al correcto funcionamiento familiar y previene las conductas. Al respecto, Miranda (2023), en Colombia, establece cuatro parámetros para mejorar el diálogo: las funciones del lenguaje y los elementos paralingüísticos, proxémicos y kinésicos de la comunicación no verbal; y concluye que la asertividad implica comunicar sentimientos y opiniones sin agredir a los demás, para permitir la optimización de las relaciones interpersonales con mayor respeto y adaptación.

Es común oír que, mirar a los ojos es signo de sinceridad. Lo mismo ocurre en esta investigación cuando se interroga sobre si, al comunicar ideas entre pares, se mira al interlocutor. En su gran mayoría, los encuestados consideraron que su mirada es buena (46,3%, $n=181$) y muy buena (37,9%, $n=148$) cuando se comunica con su interlocutor. Se corrobora entonces la asertividad no verbal que identifica Miranda (2023).

La participación ciudadana en la población adulto joven impacta en sus vidas y por ende aumenta su compromiso, conforme se involucra y asume responsabilidades gracias a la comunicación asertiva. Así lo destacan Hidalgo et al. (2024), sobre el trabajo en equipo. Lo mismo ocurre en la presente investigación, en la que se evidencia que la mayoría de los adultos jóvenes que participan en las JV, las BAPE y las PJ, mejoran su desempeño colectivo, superando las capacidades individuales en sus prácticas dentro de la Policía Comunitaria de Lurín.

La presente investigación demuestra también que no hay diferencia entre las JV, las BAPE y las PJ (valor $p=0,696 > 0,05=\alpha$) y eso permite inferir que la preocupación por la seguridad ciudadana es generalizada en toda la comunidad, dada la alta incidencia delictiva que se evidencia también en las estadísticas que muestra el Mininter (2024) en su Observatorio Nacional de Seguridad Ciudadana.

La labor de la Policía Comunitaria se identifica como un servicio integral, caracterizado por la transversalidad y la corresponsabilidad (Ibáñez, 2023), tal cual se evidencia en Lurín, donde la PNP realiza un trabajo coordinado gracias a la comunicación asertiva a través de las OPC con las JV, las BAPE y las PJ (PNP, 2019).

En México, Trejo (2021) resalta el establecimiento de vínculos cercanos de la Policía Comunitaria con la población, lo cual permite una crítica y consulta continua gracias a la comunicación asertiva entre la PNP y la ciudadanía. Esto ayuda a formar lazos significativos con la comunidad, tal cual se evidencia en esta investigación, principalmente en la participación ciudadana a través de JV, BAPE y PJ, que en conjunto califican su comunicación asertiva como buena (49,4%, $n=193$) y muy buena (35,7%, $n=140$).

En la región Ica, Felipa (2023) halló que la comunicación asertiva fortalece el intercambio de mensajes, lo que refuerza la confianza a los demás y la hace más ordenada y compatible, en tanto, Bohórquez et al. (2023), destaca que una ventaja es la reducción del alto nivel de estrés que surge debido a las diferencias de opiniones entre personas cuando no se actúa de manera asertiva.

Castañeda et al. (2023) elaboran un instrumento de investigación sobre comunicación asertiva en México y sostienen que se requiere que los mensajes sean claros, sencillos y sin ambigüedades, sin perder de vista la finalidad y coinciden con Calua et al. (2021), que califican la comunicación asertiva como una destreza dentro del ámbito de las habilidades sociales. Una persona asertiva se centra en ser sincera, sin dañar ni violar los derechos de los demás, algo que la PNP establece como parte del plan Vecindario Seguro (PNP, 2019).

Finalmente, Chávez et al. (2023), en Ecuador, sostienen que desde siempre la comunicación es fundamental para la formación de la sociedad y actúa como un catalizador del diálogo y la convivencia entre todos los miembros de una comunidad. En el caso de Policía Comunitaria en Lurín, Lima, la labor de la OPC se complementa con la comunicación asertiva considerada buena y muy buena, en su gran mayoría (85,2%).

Conclusiones

Se concluye que la comunicación asertiva en el programa Policía Comunitaria es significativamente alta, considerada como buena y muy buena por el 85,2% de la población consultada y que integra las Juntas Vecinales, las Brigadas de Auto Protección Escolar y las Patrullas Juveniles del distrito de Lurín, Lima, durante el primer trimestre de 2024.

Se evidencia que existe diferencia significativa en cuanto a la comunicación asertiva entre los vecinos que integran la Policía Comunitaria en Lurín, de acuerdo con los grupos poblacionales adulto joven, adulto medio y adulto mayor, durante el primer trimestre de 2024 (valor $p=0,035$), según la prueba no paramétrica Kruskal-Wallis, que corresponde a muestras de tres medias por grupo etario.

Realizado el análisis inferencial, se evidencia que existe diferencia significativa en la comunicación asertiva de los vecinos hombres y mujeres que integran la Policía Comunitaria en Lurín, Lima, durante el primer trimestre de 2024 (valor $p=0,023$), de acuerdo con la prueba no paramétrica U de Mann-Whitney, que corresponde a muestras de dos medias por grupo de género. En el promedio general de los indicadores de la comunicación asertiva, se identificó que es mayor la preferencia masculina por el calificativo de bueno (111), sobre 82 mujeres.

Finalmente, de acuerdo con la prueba no paramétrica Kruskal-Wallis se evidencia que no existe diferencia significativa (valor $p=0,696$) en cuanto en la comunicación asertiva de los vecinos que integran la Policía Comunitaria en Lurín, cuando se los agrupa en Juntas Vecinales, Brigadas de Auto Protección Escolar y Patrullas Juveniles, al 2024.

Referencias

- Angulo, L., y Cuenu, K. (2023). *Hechos Sociales que Determinan la Participación Juvenil en Organizaciones Comunitarias del Barrio San Francisco de Asís comuna VII en el Distrito de Buenaventura*. [Tesis de Grado]. Universidad del Pacífico, Colombia. <https://repositorio.unipacifico.edu.co/handle/unipacifico/809>
- Bohórquez, V., Vargas, M., y Cedillo, M. (2023). La comunicación asertiva en el área institucional. *Sinergia Académica*, 45-70. doi:<https://doi.org/10.51736/sa.v6i2.120>

- Boluarte, D. [Presidencia de la República del Perú]. (06 de febrero de 2024). *I Sesión Ordinaria 2024 del Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana*. [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=Qautamas8U4>
- Calua, M., Delgado, Y., y López, O. (2021). Comunicación asertiva en el contexto educativo. *Boletín Redipe*, 2256-1536. doi:<https://doi.org/10.36260/rbr.v10i4.1274>
- Castañeda, G., Navarro, F., y Moreno, F. (2023). Validación de instrumento sobre percepción del clima organizacional en las Instituciones de Educación Superior. *Revista de Ciencias Sociales*, 226-237. doi:<https://doi.org/10.31876/rcs.v29i.40460>
- Castro-Martínez, A. y Díaz-Morilla, P. (2021). La comunicación interna como área estratégica para la innovación a través de la gestión del cambio y la felicidad organizacional. *Obra digital: Revista de comunicación*, 131-148. doi:<https://orcid.org/0000-0002-7914-3391>
- Chávez, P., De la Peña, G., y Zambrano, J. (2023). Comunicación asertiva en el proceso de enseñanza-aprendizaje de los estudiantes de Bachillerato General Unificado. *Revista Cognosis*, 79-96. doi:<https://doi.org/10.33936/cognosis.v8i1.5520>
- Conasec. (2022). *Decreto Supremo N° 006-2022-IN Política Nacional Multisectorial de Seguridad Ciudadana al 2030*. Dirección General de Seguridad Ciudadana, Viceministerio de Seguridad Pública, Ministerio del Interior. <https://conasec.mininter.gob.pe/content/decreto-supremo-nº-006-2022>
- Congreso Perú. (2016). *Ley de la Persona Adulta Mayor*. Sistema Peruano de Información Jurídica. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/#/detallenorma/H1158564>
- Días, B., Tobar, D., Buenaño, A., Ramos, B., y Pérez, M. (2024). Comunicación Asertiva y su Influencia en el Aprendizaje de los Estudiantes en la Unidad Educativa San Francisco de las Pampas del Cantón Sigchos, Provincia de COTOPAXI. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 5054-5065. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i2.10921
- Felipa, M. (2023). *Comunicación asertiva y gestión educativa en docentes de una institución educativa Ica - 2023*. [Tesis de Maestría]. Universidad César vallejo, Ica. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/123949>
- Gómez, S. [ServirTV Perú]. (19 de julio de 2024). *Conferencia PDP2024 Formulación, implementación y ejecución de planes de Seguridad Ciudadana*. [Video]. YouTube. <https://www.youtube.com/watch?v=lfFKNygVfWA>
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Interamericana Editores.
- Hidalgo, W., Torres, Á., y Hidalgo, C. (2024). Potenciando la Integración Grupal en Instituciones Educativas: Un Enfoque Didáctico en el Pie de Monte Costero de Nariño, Colombia. *Ciencia Latina: Revista Multidisciplinar*, 8841-8853. doi:https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v8i1.10212

- Ibáñez, P. D. (2023). Municipalismo y Policía Comunitaria. Un estudio administrativo y psicosociológico para un nuevo modelo policial. *Cuadernos de Derecho Local*, 194-233. doi:<https://doi.org/10.61521/cuadernosderecholocal.49.810>
- Inei. (2018). *Resultados definitivos de los Censos Nacional 2017 - Provincia de Lima, Tomo I*. Instituto Nacional de Estadísticas e Informática. https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1583/
- Lesmes, A., Barrientos-Monsalve, E., y Cordero, M. (2020). Comunicación asertiva ¿estrategia de competitividad empresarial? *AiBi Revista de Investigación, Administración e Ingeniería*, 147-153. doi:<https://doi.org/10.15649/2346030X.757>
- Llanos, G. y Padilla, G. (2023). *Factores de riesgo y protección psicosocial del uso y consumo de alcohol en adolescentes*. [Tesis de Grado]. Universidad Internacional SEK, Quito, Ecuador. <http://repositorio.uisek.edu.ec/handle/123456789/5062>
- Mininter (2024). *Observatorio Nacional de Seguridad Ciudadana*. Ministerio del Interior. <https://observatorio.mininter.gob.pe/content/hechos-delictivos>
- Miranda, R. (2023). Asertividad verbal y no verbal: una propuesta neuropedagógica para el contexto universitario colombiano. *Revista InveCom*, 1-11. doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.8056071>
- Ñaupas, H., Valdivia, V., Palacios, J., y Romero, H. (2018). *Metodología de la investigación. Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (5ta. ed.). Ediciones de la U.
- PNP. (2019). *Protocolo para la aplicación de la Policía Comunitaria por sectores (Vecindario Seguro) - Resolución de la Comandancia General de la PNP N.º 764-2019-CG PNP*. Normas legales de la Dirección Nacional de Seguridad Ciudadana, Policía Nacional del Perú (PNP): <https://www.policia.gob.pe/dirseciu/normas-legales.html>
- Portugal, C. (2018). *Influencia de la comunicación asertiva en las relaciones interpersonales de las estudiantes del IV ciclo de la carrera profesional de educación primaria del Instituto de Educación Superior Pedagógico Público Arequipa 2018*. [Tesis de Postgrado]. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa, Arequipa. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7985>
- Trejo, M. (2021). *La prevalencia de una policía comunitaria dentro del derecho consuetudinario: el caso de la ronda en Ocotepéc, Morelos*. [Tesis de Grado]. Universidad Autónoma del Estado de Morelos, Morelos. <http://riaa.uaem.mx/handle/20.500.12055/3404>
- Ullauri, M., Benítez, K., Zambrano, K., y Gálvez, K. (2024). Comunicación asertiva y desempeño laboral como estrategia para mejorar la educación. *Revista Venezolana de Gerencia*, 745-759. doi:<https://doi.org/10.52080/rvgluz.29.106.18>