



Universidad Nacional
SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0>



NÚMERO:

2023 - 058

EVALUACION DE ORIGINALIDAD

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título es:

“Comunicación Asertiva y Participación Ciudadana en el Programa Policía Comunitaria del Distrito de Lurín – Lima, 2022.”

Presentada por: **LEVANO CASTILLA BLANCA ISABEL** del nivel de Pre Grado de la FACULTAD DE CCTYA, Escuela Profesional de CIENCIA DE LA COMUNICACION. El resultado obtenido es: PORCENTAJE DE SIMILITUD 3 % por el cual se otorga el calificativo de:

APROBADO, según el Reglamento de Evaluación de Originalidad.

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad.

Observaciones:

Ninguna

Ica, 04 de setiembre de 2023.

UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA COMUNICACIÓN TURISMO Y ARQUEOLOGÍA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN
Dra. María del Carmen Cárdenas
DIRECTORA (E) DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Arqueología



TITULO DEL INFORME

Comunicación Asertiva y Participación Ciudadana en el Programa
Policía Comunitaria del Distrito de Lurín – Lima, 2022

AUTOR:

LEVANO CASTILLA BLANCA ISABEL (orcid.org/0009-0005-6842-1367)

ASESOR:

Dr. DELGADO ASTO, EDWIN CESAR ([orcid.org/ 0000-0001-6116-6272](https://orcid.org/0000-0001-6116-6272))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Sociedad, Desarrollo sostenible, Políticas públicas y ambientales

Ica, Perú

2022

Dedicatoria:

A Dios quien me da la fortaleza para seguir adelante
y me ha otorgado unos padres maravillosos: Luis y
Elizabeth quienes me brindan su apoyo
incondicional. A mi hermano Carlos que me enseñó
el camino hacia la superación y desde el cielo
ilumina mis proyectos.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

I	Introducción.....	08
II	Estrategia metodológica.....	12
III	Resultados.....	16
IV	Discusión	22
V	Conclusiones	25
VI	Recomendaciones	26
VII	Referencias bibliográficas.....	27
VIII	Anexos	30

INDICE DE FIGURAS

Figura 1 Formula estadística.....	13
-----------------------------------	----

INDICE DE TABLAS

Tabla 1 Correlación, regresión y dispersión V1 y V2.....	16
Tabla 2 Correlación Regresión y dispersión V1 – D1V2.....	17
Tabla 3 Correlación Regresión y dispersión V1 – D2V2.....	18
Tabla 4 Correlación Regresión y dispersión V1 – D3V2.....	19
Tabla 5 Pruebas de normalidad.....	20

Resumen

La presente investigación tiene como objetivo identificar cómo se relaciona la comunicación asertiva y la participación ciudadana en el programa Policía Comunitaria del Distrito de Lurín.

El presente estudio es de tipo básico, nivel descriptivo, por consecuencia se busca describir las variables de estudio, identificando los fenómenos investigados de manera específica, el estudio es correlacional, ya que intenta explicar los factores que precipitaron el fenómeno y las consecuencias que podrían conducir a su crecimiento a través de la correlación de las variables (Hernández et al., 2014)

Como técnica de recolección de datos, se empleó de la encuesta, cuyo instrumento es el cuestionario, el mismo que ha sido recabo del trabajo de investigación “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” cuyo autor es Portugal Mostajo, Celia Amparo (Portugal Mostajo, 2018)

Aplicando la fórmula para la selección de la muestra de una población de 89,195, nos da como resultado la muestra de 391 participantes que serán incluidos en el estudio

Entre los principales hallazgos se puede señalar que, si existe correlación alta de 0,639 entre las variables de estudio, con alto nivel de significancia porque el p- valor es 0 y es menor a alfa que es 0,05 es decir $p\text{-valor} < \alpha$ 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula

Palabras Claves: Comunicación asertiva, Participación ciudadana, Policía comunitaria

Abstract

The aim of this research is to identify how assertive communication and citizen participation are related in the Community Police Programme in the District of Lurín.

The present study is of a basic, descriptive level, and therefore seeks to describe the study variables, identifying the phenomena investigated in a specific way, the study is correlational, as it attempts to explain the factors that precipitated the phenomenon and the consequences that could lead to its growth through the correlation of variables (Hernández et al., 2014).

As a data collection technique, the survey was used, whose instrument is the questionnaire, the same that has been collected from the research work "Influence of assertive communication in interpersonal relationships of the students of the IV cycle of the professional career of primary education of the institute of higher public pedagogical education Arequipa 2018" whose author is Portugal Mostajo, Celia Amparo (Portugal Mostajo, 2018).

Applying the formula for the selection of the sample from a population of 89,195, results in a sample of 391 participants to be included in the study.

Among the main findings it can be noted that, if there is a high correlation of 0.639 between the study variables, with a high level of significance because the p-value is 0 and is less than alpha which is 0.05 i.e. $p\text{-value} < 0.05$ therefore the null hypothesis is rejected.

Key words: Assertive communication, Citizen participation, Community policing.

I. Introducción

La sociedad en su conjunto debe cultivar la comunicación asertiva y el respeto a los demás a través de sus instituciones, de lo contrario, la comunicación sería desordenada e incompatible, dependiendo del nivel de asertividad; si una persona o institución inspira confianza a los demás, éstos responderán positivamente. Si la sociedad en su conjunto cultiva la comunicación asertiva y el respeto, la comunicación sería más ordenada y compatible. Dado que las organizaciones dependen de las relaciones humanas, la comunicación asertiva se ha convertido en una habilidad esencial en el mundo organizativo moderno. Esta habilidad permite a los colaboradores reaccionar con éxito en las numerosas situaciones que pueden surgir en cualquier profesión. Las instituciones de hoy demandan personas centradas en las relaciones.

La Policía Nacional del Perú y en especial su programa de Policía Comunitaria no es ajena a las dificultades de comunicación interna y relaciones interpersonales entre sus miembros, situación que dificulta el impulso de una comunicación asertiva; por lo tanto, como egresada de la Facultad y miembro integrante del programa de la Policía comunitaria, considero oportuno y relevante abordar esta temática a fin de mejorar el trabajo del programa y su relación con la comunidad a través del uso de la comunicación asertiva, que finalmente beneficiará a la población. La investigación se realizó dentro de un contexto social muy particular de crisis política en el país a finales del año 2022 e inicios del 2023, que convulsionó nuestra sociedad y puso en la mirada de todos a la Policía Nacional y la participación ciudadana.

Al respecto varios autores nos aproximan a la temática de mi investigación tal es así que Castro-Martínez y Díaz-Morilla, (2021) en su artículo científico "La comunicación interna como área estratégica para la innovación a través de la gestión del cambio y la felicidad organizacional", señalan que se puede argumentar que 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; con respeto tanto por uno mismo como por los demás, y en beneficio mutuo de todas las partes implicadas.

Según Schramm y Lara, (1963) en su libro "La ciencia de la comunicación humana" señalan:

“la comunicación es un proceso fundamental, sin ella no existirían los grupos humanos y las sociedades, ella ha sido un estudio complementario necesario para la comprensión de la conducta humana y social” (p. 13)

Existe teorías relacionadas a la comunicación asertiva, tal es el caso de la teoría de la comunicación que según el modelo de Shannon y Weaver, (1948) consideran que la comunicación es uno de los canales de transmisión de mensajes más esenciales. Estos autores presentaron un modelo lineal sencillo y directo que se ha ido desarrollando con el paso del tiempo. Los autores afirman que el

transmisor, la señal (canal) y el receptor son componentes esenciales de la comunicación; sin embargo, pueden producirse interferencias durante la transmisión.

Por su parte Ritchie, (1986) considera que la comunicación es importante para el intercambio de ideas, sentimientos, pensamientos y emociones, pero expresándolos con respeto y debidamente acompañados de los valores morales que son las virtudes, es imprescindible que la comunicación se produzca con un dominio del mismo código; de lo contrario, no habría fluidez en la comunicación ni la correspondiente interlocución.

Por su parte la teoría del asertividad de Alberti y Emmons, (1978) definen la comunicación asertiva como:

“El comportamiento que sucede en un entorno interpersonal que se apasiona por la transacción de pretensión de mejora personal y que disminuye la pérdida de soporte por fracción del (los) receptor (es) de la (s) conducta (s)”. (p.265)

Muy cerca a este tipo de aseveración están Ferrero y Martin, (2013) en su libro “Comunicación asertiva” quienes conceptualizan.

“la comunicación asertiva es; Acción y efecto de comunicar” “trato, correspondencia entre dos o más personas; junta o unión de algunas cosas con otras”. Ya durante el siglo XX se agregó a esta concepción el aspecto tecnológico: “transmisión de señales mediante un código común al emisor y receptor (p. 21)

Según Guerrero Alvarado et al., (2022) en su artículo científico “La comunicación interna como herramienta estratégica constructora y transmisora de la cultura organizacional” señalan que la influencia de la comunicación asertiva en el clima organizativo y la consecución de objetivos en las organizaciones del sector público es un tema crítico, deben comprender para aprender a transmitir información entre sus distintas áreas y su entorno operativo. Los objetivos de una institución, la divulgación de los procesos de toma de decisiones y los proyectos de transformación organizativa previstos, así como las actividades cruciales de la comunicación asertiva, son aspectos sumamente significativos de la comunicación eficaz que no deben pasarse por alto.

El mantenimiento y restablecimiento del orden interno, así como la provisión de seguridad y apoyo a las personas y a la comunidad, son componentes de lo que se entiende por "seguridad ciudadana". Es obligación de la Policía Nacional del Perú, de los gobiernos locales y de la sociedad civil organizada velar por la seguridad de sus ciudadanos. Las coaliciones formadas entre estos tres grupos son esenciales para la lucha contra el crimen organizado.

Por ello Muller Solón, (2018) considera que la Policía Comunitaria con la interacción y las críticas continuas, fomenta el desarrollo de conexiones significativas con la comunidad. La policía debe garantizar que tiene en cuenta y analiza las perspectivas de la comunidad. El contacto directo lo

hace posible. Hace hincapié en localizar el origen del problema y tomar medidas correctivas antes de que se convierta en un acto delictivo. Además, implica coordinar los esfuerzos de las fuerzas policiales para movilizar a la comunidad en apoyo de las medidas preventivas. Es un modelo de trabajo de la Policía Nacional del Perú para brindar seguridad ciudadana a la comunidad a través de los programas preventivos tales como: Juntas vecinales, red de cooperantes, brigadas de autoprotección escolar, programa patrullaje juvenil, programa de policía escolar y el programa de club de menores,

Este estudio buscó identificar cómo se relaciona la comunicación asertiva y la participación ciudadana en el programa Policía Comunitaria del Distrito de Lurín – Lima en el segundo semestre del 2022. En relación a los objetivos específicos buscamos identificar cómo se relaciona la comunicación asertiva y el programa de juntas vecinales del Distrito de Lurín – Lima en el segundo semestre del 2022, también identificar cómo se relaciona la comunicación asertiva y la participación ciudadana en el programa brigadas de autoprotección escolar del Distrito de Lurín – Lima en el segundo semestre del 2022 y por último identificar cómo se relaciona la comunicación asertiva y el programa patrullaje juvenil del Distrito de Lurín – Lima en el segundo semestre del 2022, desde una perspectiva cuantitativa.

Esta tesis es importante por su relevancia en el ámbito de la comunicación, por la contribución que hace al conocimiento de la comunicación asertiva y el compromiso ciudadano, así como por los resultados que obtiene, y por los propios hallazgos. Además de eso, posibilitará investigaciones adicionales. Además de eso, ayudará en el proceso de hacer mejores juicios sobre el despliegue de diferentes técnicas de comunicación dentro de la institución.

La investigación se justifica porque aportará información sobre la comprensión de la comunicación asertiva en relación con la participación ciudadana, además debe servir de complemento teórico a otros estudios de manera relevante y pertinente. El argumento práctico está en la constatación de que, una vez publicados los resultados de los instrumentos de recolección de información, será posible potenciar la comunicación asertiva en los programas de la Policía Comunitaria del Distrito de Lurín, para mejorar las conexiones con la comunidad y su compromiso para participar de las convocatorias. El uso de la comunicación asertiva para mejorar las conexiones interpersonales entre los instructores de la Policía será valioso para futuros estudios en esta área. Además, que el estudio se ajusta a criterios metodológicos científicamente validados y verificados. La técnica es cuantitativa y utiliza un método hipotético deductivo, que es una forma de metodología fundamental y no experimental, lo que permitirá ser una valiosa contribución para futuras investigaciones.

La importancia del estudio radica en que nos ayudará a identificar las relaciones entre las variables de estudio que estamos examinando. También demostrará la importancia de visibilizar la temática de los programas de la Policía Comunitaria y su réplica en otras partes del País.

En la búsqueda de esclarecer el conocimiento se plantea la siguiente interrogante de investigación ¿Cómo se relaciona la comunicación asertiva y la participación ciudadana en el programa Policía Comunitaria del Distrito de Lurín – Lima en el segundo semestre del 2022?

La investigación se llevará a cabo de acuerdo con las directrices metodológicas establecidas por la comunidad científica; se han identificado dos variables, la comunicación asertiva y participación ciudadana; la metodología es cuantitativa, con un enfoque hipotéticamente deductivo; el tipo de investigación es básica, no experimental, transaccional y correlacional; y el diseño es adaptable a otros estudios de naturaleza comparable.

La estructura del presente informe final responde a la guía de elaboración de informe final aprobada con RESOLUCIÓN VICERRECTORAL N°113-VRI-UNICA-2021 de fecha 23 de junio de 2021 de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga, contando con el capítulo I la introducción donde redacto los aspectos generales y específicos del tema investigado, abordando aspectos científicos vinculados a la investigación y describiendo la realidad problemática, en el capítulo II estrategia metodológica se detallada de cómo fue realizada la investigación y los elementos utilizados en la misma tale como participantes, universo, muestra, instrumentos de medición y el procedimiento empleado. Por su parte el capítulo III resultados contiene en forma concisa los datos obtenidos, incluyendo tablas y gráficos de acuerdo a normas internacionales de cada disciplina, en el caso del capítulo IV discusión de los resultados analice, compare e interprete los resultados, en correspondencia con las bases teóricas establecidas en el trabajo, asimismo el capítulo V conclusiones se hace referencia a los resultados obtenidos en el trabajo de campo que son presentados en el desarrollo del cuerpo del informe final, el capítulo VI recomendaciones están directamente relacionadas con las conclusiones, en el capítulo VII referencias bibliográficas, se agruparon todas las fuentes y por último el capítulo VIII Anexos se colocó los documentos que complementan el cuerpo del informe y que se relacionan, directamente con la investigación.

II. Estrategia Metodológica

2.1 Tipo y diseño de la investigación

La investigación es de **tipo básico descriptivo**, porque describe las variables de la investigación en el contexto en el que se encuentra, caracterizando los fenómenos investigados mediante el seguimiento del comportamiento sin entrar en el ámbito de la búsqueda de causas y efectos. También es correlacional, ya que trata de explicar la relación entre las variables de la investigación, los factores que la desencadenaron y las repercusiones que pueden dar lugar a la aparición de los fenómenos, tal como lo plantea Hernández et al, (2014)

La presente investigación se representa a través del **diseño transversal correlacional**. Estos diseños son mucho uso para establecer la vinculación entre dos o más categorías, ideas o variables de estudio en un momento determinado; a veces simplemente en términos correlacionales, otras veces en términos de causa y efecto Hernández - Sampieri y Mendoza, (2018).

2.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Comunicación asertiva

Definición conceptual: entendida como una habilidad vital para la convivencia. Este estilo de comunicación nos ayuda a transmitir nuestros pensamientos de forma tranquila y cortés, sin herir los sentimientos de los demás. (Cañas & Hernández, 2019)

Definición operacional: Aplica tres dimensiones, estrategias de asertividad, estilo asertivo, comunicación precisa, considerando 15 ítems (anexo 2)

Indicadores: se ha considerado dos para la primera dimensión, la mirada, la distancia interpersonal, en la segunda dimensión se tiene en cuenta dos indicadores el volumen de la voz y la fluidez verbal y en la última dimensión se consideró los indicadores postura y gestos, como también el contenido del mensaje

Escala de medición: ordinal, se presenta bajo aplicación de Likert con puntajes determinados sucesivamente: Nunca 1, Casi nunca 2, Algunas veces 3, Casi siempre 4, Siempre 5

Variable 2: Participación ciudadana

Definición conceptual: es el involucramiento activo de personas, grupos y comunidades en los procesos de toma de decisiones que inciden en ellos. (Canese de Estigarribia et al., 2022)

Definición operacional: aplica 3 dimensiones, juntas vecinales, brigadas de autoprotección escolar y patrullaje juvenil, considerando 15 ítems (anexo 2)

Indicadores: Se ha considerado dos para la primera dimensión, actividades preventivas y medidas disuasivas. En la a segunda dimensión se tiene en cuenta el indicador identificación de riesgos y desastres y en la última dimensión se consideró los indicadores identificar problemas de inseguridad y prevención a la violencia y los fenómenos sociales.

Escala de medición: ordinal, se presenta bajo aplicación de Likert con puntajes determinados sucesivamente: Nunca 1, Casi nunca 2, Algunas veces 3, Casi siempre 4, Siempre 5

2.3. Población, muestra y muestreo

Población: constituida por **89,195** pobladores del Distrito de Lurín, Provincia de Lima. (Instituto Nacional de Estadística e Informática [INEI], 2017).

Criterios de inclusión: Personas mayores de edad

Criterios de exclusión: Personas menores de edad

Muestra: 391 ciudadanos del Distrito de Lurín, Provincia de Lima

Técnica muestral: Para el cálculo de la muestra se utiliza la formula estadística siguiente:

Figura 1

Formula estadística

$$n = \frac{Z_a^2 \times p \times q}{d^2}$$

Donde:

Z = Nivel de confianza = 95% = 1.96

P = Probabilidad de éxito, o proporción esperada = 0.5

Q = Probabilidad de fracaso = 1 – p

D = Precisión (error máximo admisible en términos de proporción) = 5%

N = Población

Muestreo: Probabilístico aleatorio simple, se da de forma aleatoria y de igual forma cada elemento tiene la misma probabilidad de ser seleccionados. (Hernández et al., 2014)

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de la información.

Técnica: la encuesta, Hernández et al, (2014) señala que la encuesta llega a representar a una serie de cuestionamientos que permiten obtener información acerca de un hecho evaluable. Por su parte Sánchez et al (2018) señalan que es un procedimiento utilizado en el enfoque de encuesta por muestreo, que aplica una herramienta de recogida de datos compuesta por una lista de preguntas o ítems. Instrumento de recogida de datos que consiste en una serie de preguntas u otros componentes con el propósito de reunir datos factuales. El objetivo es obtener datos objetivos de una muestra predeterminada. A veces se denomina encuesta. Un censo es cuando se utiliza un cuestionario para recopilar datos sobre toda la población.

Instrumento: cuestionario, para Cea (2001) las Técnicas de recogida de datos, son medios que se emplean para recopilar la información en una investigación. Pueden ser directas o indirectas. Las directas son las entrevistas y las observaciones; las indirectas son los cuestionarios, las escalas, los inventarios y los test. el mismo que ha sido recabo del trabajo de investigación “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” cuyo autor es Portugal Mostajo, Celia Amparo (Portugal, 2018) el instrumento en mención ha sido validado por expertos, sin embargo para efecto de la aplicación sufre algunos cambios que permite adaptarlo a la realidad de estudio. Se empleará el cuestionario, el cual se contará 30 preguntas a través de la escala ordinal tipo Likert, abordando las variables comunicación asertiva con sus dimensiones estrategias de asertividad, estilo asertivo y comunicación precisa y la variable participación ciudadana cuenta con las dimensiones juntas vecinales, brigadas de autoprotección escolar, patrullaje juvenil dicho instrumento cuenta con 30 preguntas divididas en 15 para cada variable.

2.5 Procedimientos

La realización de una investigación científica sobre comunicación asertiva y participación ciudadana en el Distrito de Lurín, Lima, Perú, demanda varios pasos fundamentales.

En la etapa preparatoria, se revisa investigaciones previas y literatura relacionada con comunicación asertiva y participación ciudadana. Identifica las áreas que necesitan más investigación, plantear claramente la pregunta de investigación y los objetivos del estudio, establece hipótesis de investigación clara y medible, explicar la importancia y relevancia de la investigación en el contexto local, decidir qué métodos utilizarás para recoger datos.

La etapa de planificación, se diseña y valida cuestionarios, guías de entrevista u otras herramientas que necesitarás, definimos quiénes serán los participantes de la investigación. Utiliza métodos estadísticos para asegurar que la muestra sea representativa. Establecemos un cronograma detallado y un presupuesto para la investigación. El caso en particular la técnica de recolección de datos, se contará con el empleo de la encuesta donde Escobar et al., (2018) señala que esta llega a representar a una serie de cuestionamientos que permiten obtener información acerca de un hecho evaluable. Se evidenciará el empleo del cuestionario, para lo cual se contará 30 preguntas se evidenciará la escala ordinal tipo Likert. (Hernández - Sampieri y Mendoza, 2018b).

Por su parte en la etapa de ejecución, se realizó una prueba piloto para identificar cualquier problema en las herramientas de recolección de datos, llevamos a cabo la recopilación de datos según el diseño metodológico, codifica los datos recogidos y almacénalos de manera segura para su posterior análisis, utiliza software estadístico y/o métodos cualitativos para analizar los datos, interpretar los resultados a la luz de las hipótesis o preguntas de investigación, redactamos las conclusiones basándote en los datos recogidos, luego comparamos los resultados con investigaciones previas y discute cualquier implicación práctica.

2.6 Métodos de Análisis de datos

El análisis de datos de la presente investigación se desarrolló a través del análisis de frecuencias, útil para describir la prevalencia de ciertas actitudes o comportamientos en la población estudiada. Además, el análisis de Correlación, para explorar las relaciones entre dos o más variables. Por ejemplo, cómo se relaciona la comunicación asertiva con niveles de participación ciudadana. Al escoger los métodos de análisis, es importante tener en cuenta el tipo de datos que se han recogido, los objetivos de la investigación y las preguntas que se buscan responder. La validez y la fiabilidad son también aspectos cruciales a considerar en el proceso de análisis de datos. En torno a los métodos de procesamiento de datos, se empleará la estadística descriptiva con el software SPSS para caracterizar las características de las variables de la investigación, así como las dimensiones e indicadores que componen el estudio, con los datos expuestos en tablas y gráficos creados en Excel.

2.7 Aspectos éticos

La ética en la investigación científica es crucial para garantizar la integridad y calidad de un estudio, así como para proteger los derechos y el bienestar de los participantes. Por tanto, en esta investigación se ha tenido en cuenta los siguientes aspectos éticos. Consentimiento Informado, nos aseguramos de que los participantes estén completamente informados sobre el

propósito de la investigación, los métodos y cómo se utilizarán los datos, mantenemos el anonimato de los participantes asegurando que los datos se almacenen y se presenten de una manera que no permita la identificación, fuimos extremadamente cauteloso con datos que podrían ser sensibles o polémicos, en ningún caso manipulamos, falsificamos ni omitir datos para adaptarlos a hipótesis o expectativas previas, acreditamos apropiadamente todas las ideas, métodos o datos que no sean originales, me asegure que la muestra sea representativa y que no excluya a ningún grupo sin una justificación válida.

Almacenar de forma segura todos los datos, registros de consentimiento y otros materiales relacionados con la investigación. Divulgación de Conflictos de Interés: Si los hay, revelar cualquier conflicto de interés que pueda afectar la integridad de la investigación. Siguiendo estas pautas éticas, realizamos una investigación más rigurosa, confiable y éticamente sólida sobre comunicación asertiva y participación ciudadana.

III Resultados

Durante el proceso investigatoria se procedió a la aplicación de los instrumentos de investigación alcanzando los resultados que nos permite correlacionar nuestros datos con las hipótesis planteadas, por tanto, procedimos en primer lugar a correlacionar la variable comunicación asertiva con la variable participación ciudadana en el programa Policía Comunitaria, arrojando un índice de correlación de 0,639.

Tabla 1
Correlación de Variable independiente y variable dependiente

Correlaciones			V1	V2
Rho de Spearman	V1	Coefficiente de correlación	1,000	,639**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	391	391
	V2	Coefficiente de correlación	,639**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	391	391

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Base de Datos en el software IBM SPSS

Coefficiente de correlación de 0,639: El coeficiente de correlación mide la fuerza y dirección de la relación entre dos variables. Un valor de 0,639 indica una correlación positiva alta entre la comunicación asertiva y la participación ciudadana. Esto sugiere que a medida que la comunicación asertiva aumenta, también lo hace la participación ciudadana en el programa Policía Comunitaria. La magnitud del coeficiente de correlación refuerza la idea de que la relación es significativa y tiene un impacto real en ambas variables. Estos resultados respaldan la

hipótesis de que una comunicación asertiva efectiva puede impulsar la participación ciudadana en el mencionado programa. Sin embargo, es importante tener en cuenta que otros factores también podrían influir en la participación ciudadana y que los resultados deben interpretarse con cautela, considerando posibles variables de confusión y limitaciones del estudio.

En consecuencia, si existe correlación alta de 0,639 con alto nivel de significancia porque el p-valor es 0 y es menor a alfa que es 0,05 es decir $p\text{-valor} < \alpha$ 0,05.

Establecida la correlación entre las variables y enmarcado en el objetivo específico 1 de investigación, correlacionado la variable comunicación asertiva con la dimensión juntas vecinales de la variable participación ciudadana, representado un índice de correlación de 0,640.

Tabla 2
Correlación de variable 1 con dimensión 1 de variable 2

Correlaciones			
		V1	D1V2
Rho de Spearman	V1	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,640**
		N	,000
	D1	Coefficiente de correlación	391
		Sig. (bilateral)	391
		N	391

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Base de Datos en el software IBM SPSS

Coefficiente de correlación de 0,640: El coeficiente de correlación mide la fuerza y dirección de la relación entre dos variables. Un valor de 0,640 indica una correlación positiva alta entre la comunicación asertiva y la participación de las juntas vecinales. Esto significa que un aumento en la comunicación asertiva se asocia con un aumento significativo en la participación ciudadana de las juntas vecinales. La magnitud del coeficiente de correlación reafirma que la relación entre variable y la dimensión es sólida y significativa. En conclusión, los resultados obtenidos del estudio indican que hay una relación significativa y positiva entre la comunicación asertiva y la participación ciudadana de las juntas vecinales del Distrito de Lurín – Lima durante el segundo semestre del 2022. Los datos respaldan la idea de que una comunicación asertiva efectiva tiene un impacto positivo en la participación activa de la comunidad en dicho programa, lo que puede contribuir a una mayor eficacia y éxito de las actividades. Sin embargo, es importante tener en cuenta que los resultados deben interpretarse con cautela, considerando posibles factores adicionales que puedan influir en la participación ciudadana y las limitaciones del estudio.

En consecuencia, si existe correlación alta de 0,640 con alto nivel de significancia porque el p-valor es 0 y es menor a alfa que es 0,05 es decir $p\text{-valor} < \alpha$ 0,05.

Con el propósito de esclarecer nuestro objetivo de investigación específico 2 de investigación, decidí correlacionar la variable comunicación asertiva con la dimensión brigadas de autoprotección escolar de la variable participación ciudadana, representando un índice de correlación de 0,559.

Tabla 3

Correlación de variable 1 con dimensión 2 de variable 2

Correlaciones			
		V1	D2V2
Rho de Spearman	V1	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,559**
		N	,000
	D2	Coefficiente de correlación	391
		Sig. (bilateral)	391
		N	,559**
V2	V2	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	,000

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Base de Datos en el software IBM SPSS

Esta afirmación se basa en las técnicas de estadística inferencial, específicamente en la correlación y la prueba de hipótesis. En este caso, se obtuvo un valor de correlación de 0.559, lo que se interpreta como una relación media o moderada. Este valor puede variar entre -1 y 1. Un valor de 1 indica una correlación positiva perfecta, un valor de -1 una correlación negativa perfecta, y un valor de 0 indica que no existe ninguna correlación. Así, un valor de 0.559 indica que existe una relación significativa entre la comunicación asertiva y el programa mencionado. El p-valor es la probabilidad de obtener los resultados actuales (o más extremos) si la hipótesis nula es cierta. Así, esta expresión se fundamenta en la correlación y la prueba de hipótesis. Se concluye que existe una relación significativa entre la comunicación asertiva y el programa de brigadas de autoprotección escolar del Distrito de Lurín – Lima en el segundo semestre del 2022. En consecuencia, si existe correlación media o moderada de 0,559 según con alto nivel de significancia porque el p- valor es 0 y es menor a alfa que es 0,05 es decir $p\text{-valor} < \alpha$ 0,05 por los tanto se rechaza la hipótesis nula. En consecuencia, si existe correlación media o moderada de 0,559 con alto nivel de significancia porque el p- valor es 0 y es menor a alfa que es 0,05 es decir $p\text{-valor} < \alpha$ 0,05.

Nuestra investigación continuó esclareciendo el objetivo de investigación específico 3 de investigación, por tanto, correlacione la variable comunicación asertiva con la dimensión patrullaje juvenil de la variable participación ciudadana, representando un índice de correlación de 0,546.

Tabla 4*Correlación de variable 1 con dimensión 3 de variable 2*

Correlaciones			
		V1	D3V2
Rho de Spearman	V1	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	391
	D3	Coefficiente de correlación	,546**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	391

** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nota: Base de Datos en el software IBM SPSS

Correlación de 0,546: Este valor sugiere una correlación positiva media o moderada entre la comunicación asertiva y la participación ciudadana en el programa de patrullaje juvenil. En términos sencillos, esto significa que a medida que aumenta la comunicación asertiva, también aumenta la participación ciudadana en el programa, y viceversa. P-valor de 0 y alfa de 0,05: En las pruebas de hipótesis, el p-valor es la probabilidad de observar los datos actuales (o más extremos) si suponemos que la hipótesis nula es cierta. Un p-valor de 0 implica que es extremadamente improbable que los resultados observados se deban al azar si la hipótesis nula fuera cierta. Comparando este p-valor con el nivel de significancia (alfa), que es el límite de probabilidad que estamos dispuestos a aceptar para rechazar la hipótesis nula, podemos ver que 0 es definitivamente menor que 0,05. Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula (que no hay relación entre la comunicación asertiva y la participación ciudadana) y aceptamos la hipótesis alternativa. Por lo tanto, según los resultados del estudio y el análisis estadístico realizado, se puede argumentar que existe una relación significativa entre la comunicación asertiva y el programa de patrullaje juvenil del Distrito de Lurín - Lima en el segundo semestre del 2022.

Para el desarrollo de la estadística en el presente trabajo de investigación, se procedió a realizar la prueba de normalidad, utilizando el software SPSS, se aplicó el cálculo a las variables de estudio, y cuyo nivel de significancia de ,000, presentando la prueba de Kolmogorov-Smirnova la corrección de significancia y mayor exactitud y en virtud a que la muestra es mayor a 50 se decidió por el estadístico antes mencionado y cuyo resultado es Valor de P = 0.000 = 00%, por tanto la lectura del P valor es igual a una probabilidad de error del 00%, por tanto se acepta que la Hipótesis 1 es verdadera, tomando la decisión que la distribución de variable aleatoria no es distinta a la distribución normal. Por tanto, se determinó una prueba no paramétrica, en ese sentido se usa el análisis estadístico: Rho de Spearman

Tabla 5
Pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnov^a

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Comunicación asertiva	,209	391	,000	,818	391	,000
Participación ciudadana	,277	391	,000	,722	391	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

Nota: Pruebas de normalidad Kolmogorov-Smirnov^a

El hecho de que el coeficiente de Spearman no sea paramétrico, es decir, que no tenga una distribución de probabilidad, es un punto fuerte de esta estadística. Cuando no existe una distribución normal y las mediciones se realizan en una escala ordinal, es posible determinar la correlación o conexión entre las dos variables utilizando este método, aunque no exista una distribución normal. Se determina empleando un conjunto de rangos que se han definido. Los supuestos son menos rigurosos. Es capaz de aceptar la presencia de extraños, lo que significa que está abierto a aceptar ciertas desviaciones de la norma. La existencia de una correlación fuerte por sí sola no debe utilizarse como único criterio para determinar si existe o no una conexión entre una causa y un efecto, sino que también debe estar presente el conocimiento de la relación natural entre las variables. En comparación con el coeficiente de Pearson, tiene una menor sensibilidad a los valores que se desvían significativamente del rango esperado. Cuando se comparan dos enfoques diferentes para analizar el mismo fenómeno, el coeficiente de correlación no es la métrica adecuada. (Gorgas y Cardiel, 2011)

El coeficiente de correlación de Pearson es un índice cuyos valores absolutos oscilan entre 0 y 1, si tenemos dos variables X e Y, entonces definimos el coeficiente de correlación de Pearson entre estas dos variables. (Zhao et al., 2022)

Establecido el análisis estadístico: Rho de Spearman se procedió a realizar la correlación de las variables en mención formulándose para tal efecto la hipótesis nula y la hipótesis alternativa. Con el proceso de correlación establecido se procedió a contrastar las hipótesis, tal como se detalla a continuación

Hipótesis General

Ho No existe relación significativa entre la comunicación asertiva y la participación ciudadana en el programa Policía Comunitaria del Distrito de Lurín – Lima en el segundo semestre del 2022

Ha Existe relación significativa entre la comunicación asertiva y la participación ciudadana en el programa Policía Comunitaria del Distrito de Lurín – Lima en el segundo semestre del 2022

En consecuencia, si existe correlación alta de 0,639 con alto nivel de significancia porque el p-valor es 0 y es menor a alfa que es 0,05 es decir $p\text{-valor} < \alpha$ 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis Especifica 1

Ho No existe relación significativa entre la comunicación asertiva y el programa de juntas vecinales del Distrito de Lurín – Lima en el segundo semestre del 2022

Ha Existe relación significativa entre la comunicación asertiva y el programa de juntas vecinales del Distrito de Lurín – Lima en el segundo semestre del 2022

En consecuencia, si existe correlación alta de 0,640 con alto nivel de significancia porque el p-valor es 0 y es menor a alfa que es 0,05 es decir $p\text{-valor} < \alpha$ 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula.

Hipótesis Especifica 2

Ho No existe relación significativa entre la comunicación asertiva y el programa brigadas de autoprotección escolar del Distrito de Lurín – Lima en el segundo semestre del 2022.

Ha Existe relación significativa entre la comunicación asertiva y el programa brigadas de autoprotección escolar del Distrito de Lurín – Lima en el segundo semestre del 2022

En consecuencia, si existe correlación media o moderada de 0,559 con alto nivel de significancia porque el p-valor es 0 y es menor a alfa que es 0,05 es decir $p\text{-valor} < \alpha$ 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula

Hipótesis Especifica 3

Ho No Existe relación significativa entre la comunicación asertiva y el programa patrullaje juvenil del Distrito de Lurín – Lima en el segundo semestre del 2022.

Ha Existe relación significativa entre la comunicación asertiva y el programa patrullaje juvenil del Distrito de Lurín – Lima en el segundo semestre del 2022.

En consecuencia, si existe correlación media o moderada de 0,546 según con alto nivel de significancia porque el p-valor es 0 y es menor a alfa que es 0,05 es decir $p\text{-valor} < \alpha$ 0,05 por los tanto se rechaza la hipótesis nula

IV. Discusión

Respecto al objetivo general, identificar cómo se relaciona la comunicación asertiva y la participación ciudadana en el programa Policía Comunitaria del Distrito de Lurín - Lima en el segundo semestre del 2022, los resultados señalaron que con un valor sigma de 0,000 se demostró la presencia de una relación significativa entre la comunicación asertiva y la participación ciudadana en el programa Policía Comunitaria del Distrito de Lurín el trabajo, además de haber obtenido un valor de relación de 0,639 que mostró una correlación positiva alta entre ambas variables. (Ver tabla 1)

Reafirmando los resultados podemos confrontarlos con la propuesta de Alvarado (2016). En su tesis “Comunicación asertiva como determinante en el clima organizacional y su incidencia en la consecución de los objetivos en las empresas del sector publico” señala que el efecto de la comunicación asertiva en el clima organizativo y la consecución de objetivos en las organizaciones del sector público es un problema crucial para que las empresas comprendan cómo transmitir información entre sus áreas y su entorno operativo. También es muy importante transmitir los objetivos de una empresa, la divulgación de los procesos de toma de decisiones y las iniciativas de transformación organizativa previstas, así como las acciones importantes de la comunicación asertiva.

Por otro lado Castro y Diaz (2021) en su artículo científico "La comunicación área estratégica para la innovación a través de la gestión del cambio y la felicidad organizacional", reafirman nuestros resultados, toda vez que ellos, insisten en que las características del estado comunicacional, que describen como el paso de colaboradores dedicados a actividades de recepción a audiencias cada vez más definidas por actividades de producción, no se pasen por alto en los esfuerzos de comunicación actuales y futuros. Los prosumidores, que además de compradores son participantes activos en el mercado, son el tema central de este artículo.

En cuanto a identificar cómo se relaciona la comunicación asertiva y el programa de juntas vecinales del Distrito de Lurín – Lima en el segundo semestre del 2022, los resultados señalaron que con un valor sigma de 0,000 se demostró la presencia de una relación significativa entre la comunicación asertiva y la participación ciudadana en el programa de juntas vecinales del Distrito de Lurín – Lima en el segundo semestre del 2022, además de haber obtenido un valor de relación de 0,640 que mostró una correlación positiva alta entre ambas variables. (Ver tabla 2). Coincide con nuestros hallazgos Alberti y Emmons (1978) cuya definición de la teoría del asertividad como la actividad interpersonal que entusiasma principalmente por la transacción de la demanda de

desarrollo personal y reduce las alteraciones de la conducta. (p.265). coincidiendo con nuestros hallazgos, además que en dicho enfoque, los autores explican que la persona asertiva se centra principalmente en ser sincera basándose en sus necesidades más fundamentales, haciendo lo que es compatible con el propio pensamiento, pero al mismo tiempo sin dañar ni violar los derechos de los demás. Por su parte Flores y Diaz-Loving (2006) señalan que la asertividad es la capacidad verbal de expresar deseos, opiniones, limitaciones personales, sentimientos positivos y negativos, así como la defensa de derechos e intereses, y que sostiene que es el inicio de la interacción de forma directa, honesta y oportuna, con respeto a uno mismo y a los demás en las relaciones interpersonales en situaciones de servicio en beneficio de empresas u organizaciones; que la asertividad es la capacidad de expresar deseos, opiniones, limitaciones personales, sentimientos positivos y negativos; que la asertividad es la capacidad de defender derechos e intereses comunes.

Referente a identificar cómo se relaciona la comunicación asertiva y el programa brigadas de autoprotección escolar del Distrito de Lurín – Lima en el segundo semestre del 2022., los resultados señalaron que con un valor sigma de 0,000 se demostró la presencia de una relación significativa entre el estilo asertivo y la participación ciudadana en el programa brigadas de autoprotección escolar del Distrito de Lurín – Lima en el segundo semestre del 2022, además de haber obtenido un valor de relación de 0,559 que mostró una correlación media y moderada entre ambas variables (Ver tabla 3).

Existe teorías relacionadas a la comunicación asertiva, por ende a nuestra investigación y permiten reafirmar nuestros hallazgos, tal es el caso de la teoría de la comunicación que según el modelo de Shannon y Weaver, (1948) Consideran que el acto de comunicar es una de las vías más importantes por las que se envían mensajes. Los autores afirman que el emisor, la señal (canal) y el receptor son componentes cruciales de la comunicación; sin embargo, pueden producirse interferencias mientras tiene lugar la transmisión. Por su parte Ritchie, (1986) considera que la comunicación es importante para el intercambio de ideas, sentimientos, pensamientos y emociones, pero expresándolos con respeto y debidamente acompañados de los valores morales que son las virtudes, es imprescindible que la comunicación se produzca con un dominio del mismo código; de lo contrario, no habría fluidez en la comunicación ni en la correspondiente interlocución.

En tal sentido Ferrero y Martín (2013) afirman que comunicarse expresando claramente sus pensamientos. Se trata de una actitud inclusiva y democrática. Además, aborda los sentimientos negativos o las críticas sin recurrir a comportamientos agresivos o combativos contra otras personas. La capacidad de ser asertivo es esencial para una comunicación eficaz porque sienta las bases de un ambiente más agradable y fomenta una conducta educada por parte de los miembros de ese entorno. Si alguien es capaz de crear un ambiente así, aumenta la probabilidad de que los individuos de su entorno inmediato quieran y respeten a esa persona.

En referencia al objetivo específico tres identificar cómo se relaciona la comunicación asertiva y el programa patrullaje juvenil del Distrito de Lurín – Lima en el segundo semestre del 2022. Los resultados señalaron que con un valor sigma de 0,000 se demostró la presencia de una relación significativa entre la comunicación efectiva y la participación ciudadana en el programa patrullaje juvenil del Distrito de Lurín – Lima en el segundo semestre del 2022, además de haber obtenido un valor de relación de 0,546 que mostró una correlación media o moderada entre ambas variables. (Ver tabla 4) Resultados que se aproximan al análisis que hacen Gispert (2009) en el sentido que, los que han desarrollado buenas habilidades comunicativas recurren a la comunicación contundente, muestran una actitud alegre y se diferencian por ser a la vez críticos y entusiastas. Tienen una percepción precisa de la situación.

Es por ello que Muller Solón, (2018) considera que el compromiso y la crítica frecuente de la comunidad contribuyen a la formación de lazos significativos con ella y que éste es uno de los beneficios del programa de la Policía comunitaria. Esto es posible gracias a la comunicación directa. Hace hincapié en la identificación del origen del problema y en la aplicación de medidas correctoras antes de que el problema se convierta en una conducta delictiva. Además, implica coordinar los esfuerzos de diferentes unidades policiales para movilizar a la población a favor de diversas medidas preventivas y para la mejora de sus prácticas utiliza la comunicación asertiva.

Entre tanto Rodas (2017) realizó un estudio descriptivo "Comunicación efectiva y colaboración". Concluyendo que la empresa o institución es consciente de la importancia de una comunicación asertiva y de la cooperación como factor en el constante intercambio de información que tiene lugar entre los trabajadores a medida que desempeñan sus variadas responsabilidades laborales. Además, la organización cultiva una cultura de colaboración en todas sus operaciones y servicios. Esta cultura de cooperación se manifiesta en altos niveles de confianza, una comunicación que es a la vez clara y eficaz, y relaciones personales positivas entre los miembros del personal.

V. Conclusiones

1. Que si existe relación significativa entre la comunicación asertiva y la participación ciudadana en el programa Policía Comunitaria del Distrito de Lurín – Lima en el segundo semestre del 2022, así lo reafirma el valor sigma de 0,000 que permite demostrarlo, además de haber obtenido un valor de relación de 0,639 que mostró una correlación positiva alta entre ambas variables de estudio. Un valor de sigma igual a 0,000 indica que la probabilidad de que la relación observada entre la comunicación asertiva y la participación ciudadana sea el resultado del azar es extremadamente baja. En otras palabras, hay una alta probabilidad de que la relación sea genuina y no se deba al azar.
2. Que si existe relación significativa entre la comunicación asertiva y el programa juntas vecinales del Distrito de Lurín – Lima en el segundo semestre del 2022, en tanto que, los resultados señalaron un valor sigma de 0,000 que, demuestra la presencia de una relación significativa entre la comunicación asertiva y el programa de juntas vecinales, además de haber obtenido un valor de relación de 0,640 que mostró una correlación positiva alta entre ambas variables de estudio, el valor sigma confirma que la relación observada entre la comunicación asertiva y el programa de juntas vecinales no es el resultado del azar, sino que existe una asociación real entre ambas variables.
3. Que si existe relación significativa entre la comunicación asertiva y el programa brigadas de autoprotección escolar del Distrito de Lurín – Lima en el segundo semestre del 2022, tal afirmación se sostiene en los resultados precisaron un valor sigma de 0,000, en consecuencia, si existe correlación media o moderada de 0,559 según con alto nivel de significancia porque el p-valor es 0 y es menor a alfa que es 0,05 es decir $p\text{-valor} < \alpha$ 0,05 por lo tanto se rechaza la hipótesis nula. y reafirma la hipótesis alterna.
4. Que si existe relación significativa entre la comunicación asertiva y el programa patrullaje juvenil del Distrito de Lurín – Lima en el segundo semestre del 2022, así lo demuestran los resultados obtenidos a lo larga de la investigación indicando un valor sigma de 0,000 demostrando la presencia de una relación significativa entre la comunicación asertiva y la participación ciudadana en el programa patrullaje juvenil, además de haber obtenido un valor de relación de 0,546 que mostró una correlación positiva media o moderada entre ambas variables, según con alto nivel de significancia porque el p- valor es 0 y es menor a alfa que es 0,05 es decir $p\text{-valor} < \alpha$ 0,05 por lo tanto se reafirma la hipótesis alterna.

VI. Recomendaciones

1.- Identificar las debilidades en temas de comunicación asertiva que tiene el personal policial y civil del programa Policía Comunitaria del Distrito de Lurín – Lima, con la finalidad de ejecutar medidas correctivas. Relevancia de la comunicación asertiva. Por tanto, la importancia de la comunicación asertiva para el funcionamiento eficaz del programa de policía comunitaria, y en la necesidad de identificar y corregir cualquier debilidad en esta área para mejorar la interacción y cooperación entre el personal policial y civil. Además, pone de manifiesto el compromiso con la mejora continua y el desarrollo de habilidades esenciales.

2.- Diseñar, implementar y ejecutar planes de mejora continua en el programa Policía Comunitaria del Distrito de Lurín – Lima, con la finalidad de reafirmar el vínculo necesario entre los integrantes de la Policía Nacional y los ciudadanos del sector de Lurín. La expresión se fundamenta en la importancia de la mejora continua y la colaboración comunitaria para el éxito de cualquier programa de policía comunitaria. Por tanto, la colaboración comunitaria es vital para el éxito del programa Policía Comunitaria del Distrito de Lurín – Lima. Es una afirmación de compromiso con la calidad, la eficacia y la responsabilidad comunitaria.

3.- Incrementar el tamaño del equipo de comunicación, del programa Policía Comunitaria del Distrito de Lurín – Lima, a fin de fortalecer las estrategias comunicacionales de la institución. Por tanto, al incrementar el tamaño del equipo de comunicación puede proporcionar varios beneficios y fortalecer las estrategias comunicacionales de la institución. Sin embargo, este incremento también debe ir acompañado de una planificación y gestión efectivas para asegurar que los nuevos recursos sean utilizados de manera óptima

4.- Capacitar en "habilidades blandas" al equipo de comunicación, del programa Policía Comunitaria del Distrito de Lurín – Lima, con el objeto de ayudar al personal policial y civil a desarrollar una manera más asertiva y aumentar su capacidad de colaborar. Por lo tanto, la capacitación en habilidades blandas puede ser un componente valioso del desarrollo y mejora del equipo de comunicación del programa Policía Comunitaria del Distrito de Lurín – Lima. Al ayudar al personal policial y civil a desarrollar una comunicación más asertiva y una mayor capacidad de colaboración, esta capacitación puede contribuir a la efectividad y el éxito del programa.

VII Referencias bibliográficas.

- Alberti, R., y Emmons, M. (1978). *Your Perfect ROI: A Guide to Assertive Behavior* (3°). Impact. Asertividad. Recuperado de:
<http://libros.metabiblioteca.org/bitstream/001/521/1/Inteligencia%20digita.pdf>
- Aguilar Kubili, E. (1993). *Habilidades para la vida*. Monterrey: Arbol.
- Aguilar Loyola, M. A. (2019). *Comunicación asertiva y relaciones interpersonales en docentes de secundaria de instituciones educativas de Los Olivos*, 2018. Tesis post grado, Universidad César Vallejo, Lima.
- Alvarado Fuentes, H. (1996). *Comunicación asertiva como determinante en el clima organizacional y su incidencia en la consecución de los objetivos en las empresas del sector publico*. Universidad Militar de Nueva Granada, Nueva Granada.
- Alvarado Campuzano, V., García Palmas, M. A., & Hernández Prieto, M. D. L. (2016, September). *Asertividad en la toma de decisiones para mejorar el asesoramiento académico en las modalidades alternativas a través del sistema administrador del aprendizaje (lms)*. In Congreso Internacional Administración y Gestión de Organizaciones.
- Castro-Martínez, Andrea; Díaz-Morilla, Pablo. «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*, 2021, n.º 20, pp. 131-148,
<https://raco.cat/index.php/ObraDigital/article/view/385602>.
- Cea D'ancona, A. (2001) *Metodología cuantitativa: estrategias y técnicas de investigación social*. Tercera edición. Editorial Síntesis. Madrid.
- Díaz Barriga, A. (2006). *El enfoque de competencias en la educación*. Perfiles Educativos, 7- 36.
- Chaves-Barbosa, E. (2018a). *Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE)*. Ensayos Pedagógicas, 71-106..
- Ferrero, M. I. y Martín, M. (2013). *Comunicación asertiva*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Biblos.
- Flores, M., y Díaz-Loving, R. (2006). *Asertividad: una alternativa para el óptimo manejo de la relaciones interpersonales*. Biblat, 175 - 176.
- Gorgas García, J., & Cardiel López, N. (2011). *Estadística básica para estudiantes de ciencias*.
- Gispert. (2009). *Comunicación efectiva*.

- Gutierrez Pulido, H. (2010). Calidad total y productividad. Distrito federal : McGraw-Hill/Interamericana editores, S.A. .
- Guerrero Alvarado, M., Sotelo González, J., & Cabezuelo Lorenzo, F. (2022). La comunicación interna como herramienta estratégica constructora y transmisora de la cultura organizacional. *aDResearch ESIC International Journal of Communication Research*, 27, e206. <https://doi.org/10.7263/adresic-27-206>
- Hernández - Sampieri, R., y Mendoza, C. P. (2018). Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (Primera). McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A. de C. V.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). Metodología de la investigación (Sexta). McGraw-Hill.
- Hernández, Fernandez y Baptista. (2014). Metodología de la investigación. Distrito Federal: McGraw-Hill/Interamericana editores s.a.
- INEI. (2017). *XII Censo de Población, VII de Vivienda y III de Comunidades Indígenas. Perú*. <http://censos2017.inei.gob.pe/redatam/>
- Muller Solón, E. H. (2018). *Policía comunitaria en el Perú*. <https://apropolperu.files.wordpress.com/2020/09/policia-comunitaria-en-el-peru.pdf>
- Portugal Mostajo, C. A. (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* [Post grado, Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa]. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/7985>
- Ritchie, D. (1986). SHANNON AND WEAVER: Unravelling the Paradox of Information. *Communication Research*, 13(2), 278-298. <https://doi.org/10.1177/009365086013002007>
- Rodríguez Borbón, M. I. (2021). Validación por juicio de expertos de un instrumento de evaluación para evidencias de aprendizaje conceptual. *RIDE Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo*, 11(22). <https://doi.org/10.23913/ride.v11i22.960>
- Rodas, E. (2017). Comunicación efectiva y trabajo en equipo. Universidad Rafael Landívar: Amatitlán, Guatemala.
- Restrepo O, Diego A.; Jaramillo E., Juan C. (2012). Concepciones de salud mental en el campo de la salud publica. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*, 202-211.

- Rios Odicio, S. R. (2021). Comunicación asertiva y trabajo en equipo en una institución de educación superior privada de LimaTesis. Tesis pre grado, Universidad Peruana Unión, Lima.
- Sánchez Carlesi H, Reyes Romero C, Mejía Sáenz K. (2018) Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanista. Vicerrectorado de investigación. Universidad Ricardo Palma - Lima. 2018
- Schramm, W., & Lara, L. (1963). *La ciencia de la comunicación humana. Nuevas orientaciones y nuevos descubrimientos en la investigación de la comunicación* (2°). Editorial Roble.
- Shannon, C., & Weaver, W. (1948). *The Mathematical Theory of Communication* (2°). Urbana.
- Zhao, G., Ding, W., Tian, J., Liu, J., Gu, Y., Shi, S., Wang, R., & Sun, N. (2022). Spearman rank correlations analysis of the elemental, mineral concentrations, and mechanical parameters of the Lower Cambrian Niutitang shale: A case study in the Fenggang block, Northeast Guizhou Province, South China. *Journal of Petroleum Science and Engineering*, 208, 109550. <https://doi.org/10.1016/j.petrol.2021.109550>
- Zuccoloto, C. M. (2005). Diseño y validación de instrumentos para medir Actitud hacia el Cambio y Actitud. Merida.

VIII. Anexos

Anexo 1. Data estadística de aplicación de instrumento de investigación

Encuestado	Item																																				TOTAL		
	Variable 1																	Variable 2																	T. V1	T. V2			
	D1					D2					D3					D1					D2					D3													
	PREGUNTAS	1	2	3	4	5	T	6	7	8	9	10	##	T	12	13	14	15	16	T	17	18	19	20	21	T	22	23	24	25	T	##	27	28	29	30	T		
1	5	5	5	4	5	24	5	5	5	5	4	5	29	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	4	5	5	24	74	60	134
2	4	5	4	5	4	22	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	4	3	4	3	3	17	75	58	133
3	5	5	5	4	3	22	5	5	5	4	4	5	28	5	3	4	4	5	21	3	3	4	4	4	18	4	4	5	5	18	3	3	4	4	4	18	71	54	125
4	4	4	5	4	4	21	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	5	5	5	23	76	63	139
5	4	4	5	5	3	21	4	5	5	4	4	5	27	5	3	5	4	4	21	5	5	4	3	21	4	5	5	4	18	5	5	4	3	4	21	69	60	129	
6	3	3	3	3	4	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	22	60	63	123
7	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	5	25	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	71	56	127
8	4	4	5	5	3	21	4	5	5	4	4	5	27	4	4	4	1	1	14	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	1	5	62	14	76
9	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	64	56	120
10	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	25	64	65	129
11	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	22	64	58	122
12	4	4	5	5	5	23	4	5	5	5	5	4	28	4	5	5	4	4	22	3	4	4	4	5	20	4	4	5	5	18	3	3	4	5	4	19	73	57	130
13	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	4	24	4	3	3	4	4	18	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	20	77	58	135
14	5	4	1	4	5	19	4	3	4	5	4	4	24	4	5	4	4	5	22	4	5	4	5	5	23	4	4	3	4	15	5	4	4	5	4	22	65	60	125
15	4	4	5	5	3	21	4	4	4	5	5	3	25	5	4	4	4	21	5	5	3	4	4	21	4	5	5	3	17	4	4	5	5	3	21	67	59	126	
16	5	3	4	4	4	20	4	5	4	5	4	5	27	4	4	4	5	4	21	4	3	5	4	4	20	5	4	4	3	16	4	4	5	4	4	20	68	56	124
17	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	4	19	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	5	5	5	23	59	59	118
18	4	4	5	4	4	21	4	4	3	4	3	5	23	4	4	4	4	4	20	4	4	3	4	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	64	55	119
19	2	2	2	2	2	10	2	3	3	3	2	3	16	2	3	3	2	2	12	2	3	3	2	3	13	3	2	2	2	9	2	3	3	2	3	13	38	35	73
20	4	4	4	3	4	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	63	56	119
21	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	5	5	26	5	5	5	4	4	23	4	5	5	4	5	23	5	4	4	17	4	4	4	5	5	22	70	62	132	
22	4	4	4	5	4	21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	5	4	4	21	4	5	5	5	24	4	5	5	5	19	4	4	4	5	4	21	66	64	130	
23	4	4	4	5	4	21	4	3	4	4	3	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17	5	4	4	3	5	21	63	58	121
24	4	3	4	5	1	17	4	3	4	4	4	4	23	3	4	3	3	3	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	3	15	4	4	4	3	4	19	56	54	110
25	5	4	5	5	5	24	4	4	4	3	3	5	23	3	4	4	4	19	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	66	51	117	
26	4	4	5	5	3	21	4	5	5	4	4	5	27	5	4	3	4	5	21	5	4	5	5	3	22	4	4	3	4	15	5	3	4	4	5	21	69	58	127
27	2	2	2	4	2	12	2	3	3	3	5	5	21	5	3	2	2	3	15	3	3	3	3	3	15	2	4	3	3	12	4	3	4	2	2	15	48	42	90
28	5	4	4	5	5	23	3	3	4	4	5	4	23	4	5	5	3	3	20	4	4	5	5	3	21	4	4	5	5	18	4	3	4	5	5	21	66	60	126
29	5	4	4	5	1	19	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	5	4	5	5	5	24	5	5	5	5	20	5	4	5	5	5	24	63	68	131
30	4	4	3	5	3	19	4	4	3	5	5	4	25	3	4	4	3	5	19	4	5	3	5	4	21	3	5	4	4	16	3	3	5	4	4	19	63	56	119
31	4	4	4	4	4	20	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	5	21	5	4	4	4	4	21	5	5	5	4	19	4	4	4	5	5	22	66	62	128
32	2	3	3	3	3	14	4	3	4	3	4	3	21	4	4	4	4	4	20	3	3	3	3	3	15	2	3	2	3	10	2	2	2	2	2	10	55	35	90
33	3	4	4	5	4	20	4	4	4	4	4	5	25	4	1	5	3	4	17	3	4	5	5	4	21	5	4	4	4	17	5	4	4	4	4	21	62	59	121
34	4	4	5	5	4	21	5	5	4	4	4	5	27	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	4	22	4	5	4	4	17	4	3	4	3	3	17	71	56	127
35	4	4	5	5	4	22	4	4	4	4	4	5	25	4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	25	69	61	130
36	5	5	5	5	4	24	4	4	4	4	4	5	25	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	5	4	5	4	5	23	74	64	138
37	4	4	5	5	1	19	4	5	5	5	5	4	28	4	3	5	4	5	21	5	5	4	4	4	22	5	5	4	4	18	3	4	3	4	4	17	68	57	125
38	5	5	4	5	4	23	4	4	4	5	5	5	27	5	5	5	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	5	5	22	73	58	131
39	4	4	5	5	3	21	4	4	5	5	5	4	27	4	4	4	3	4	19	5	5	4	4	5	23	3	4	4	4	15	5	5	3	4	4	21	67	59	126
40	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	64	56	120
41	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	3	15	48	42	90
42	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	4	5	28	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	68	56	124
43	3	3	3	4	3	16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	1	17	4	4	4	3	15	3	3	3	3	3	15	49		

66	5	5	5	5	5	25	4	4	4	5	4	5	26	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	5	5	5	5	25	71	61	132		
67	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	5	21	64	57	121		
68	5	5	5	5	5	25	5	5	5	4	4	4	27	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	5	5	4	5	23	72	59	131	
69	4	4	5	5	5	23	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	20	68	56	124		
70	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	5	5	23	64	59	123		
71	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	20	5	5	5	5	4	24	5	5	5	4	19	5	5	4	4	22	64	65	129	
72	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	5	27	4	5	3	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	5	5	18	5	5	5	4	23	67	61	128	
73	4	5	4	4	4	21	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	20	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	20	4	4	4	4	20	65	62	127	
74	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	20	66	60	126		
75	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	3	5	4	4	20	4	4	4	4	20	4	5	5	5	19	5	5	4	4	22	64	61	125	
76	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	5	5	5	5	20	4	4	4	4	20	64	60	124		
77	4	5	5	5	5	24	5	5	5	4	4	4	27	5	4	4	4	4	21	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	20	72	56	128	
78	4	4	4	4	4	20	5	5	5	4	4	4	27	4	5	5	4	4	22	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	20	69	56	125	
79	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	20	64	56	120		
80	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	2	3	17	2	3	2	3	2	12	3	4	4	15	4	4	4	4	20	61	47	108	
81	4	3	3	3	3	16	2	2	2	2	2	2	12	2	2	2	3	12	3	3	3	3	15	2	3	3	3	11	2	3	2	3	13	40	39	79		
82	2	2	2	2	2	10	2	2	2	2	2	2	12	1	2	1	2	9	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	2	3	2	3	13	31	40	71		
83	5	5	5	5	5	24	5	4	5	5	5	5	29	4	5	5	5	4	23	5	5	4	5	24	5	4	5	5	19	5	4	5	4	23	76	66	142	
84	4	5	4	5	1	19	5	5	4	5	5	5	28	5	4	4	5	4	22	4	5	4	5	22	4	5	5	4	18	5	5	5	5	24	69	64	133	
85	5	4	5	4	3	21	5	4	5	5	4	5	28	5	4	5	5	4	23	5	5	5	4	24	5	4	4	5	18	5	5	5	4	24	72	66	138	
86	4	5	5	5	4	23	4	5	4	5	5	4	27	5	5	5	4	4	23	5	4	4	5	22	5	4	5	4	18	5	5	4	5	23	73	63	136	
87	4	5	5	5	4	23	4	5	4	5	5	5	28	4	4	5	5	4	22	5	5	4	5	23	5	5	4	5	19	5	4	5	4	23	73	65	138	
88	5	4	5	4	5	23	5	4	5	4	5	4	27	5	5	4	5	5	24	5	4	5	4	23	5	4	5	4	18	5	4	5	4	23	74	64	138	
89	5	4	5	5	4	23	4	5	4	5	4	5	27	4	5	5	5	4	23	5	5	4	5	23	5	4	5	4	18	5	5	4	5	23	73	64	137	
90	3	3	3	5	3	17	3	3	3	4	4	3	20	3	4	4	4	3	18	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	15	55	42	97	
91	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	3	18	3	4	4	4	4	19	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	4	4	4	4	20	52	47	99	
92	2	2	3	3	3	13	3	3	3	3	3	3	18	3	3	4	2	14	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	2	2	13	45	40	85		
93	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	20	64	56	120		
94	1	2	2	2	2	9	2	2	2	3	3	3	15	3	3	3	3	15	3	2	2	2	4	13	2	2	2	2	8	3	3	3	3	15	39	36	75	
95	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	20	64	56	120		
96	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	17	4	4	4	4	20	64	57	121		
97	2	3	3	3	3	14	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	15	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	16	47	43	90		
98	4	4	4	5	5	22	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	3	18	4	4	4	4	20	4	5	5	5	19	4	4	4	4	20	64	59	123	
99	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	20	64	56	120		
100	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	20	64	56	120		
101	4	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	4	4	23	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	4	4	4	21	73	66	139	
102	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	5	22	5	5	5	4	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	20	66	60	126	
103	4	3	3	3	3	16	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	4	4	17	4	3	3	3	16	3	3	3	3	12	4	4	3	3	17	51	45	96	
104	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	20	69	56	125		
105	5	3	5	4	3	20	5	4	3	5	4	3	24	5	4	5	5	4	23	4	4	5	4	22	4	5	4	5	18	5	4	5	4	23	67	63	130	
106	5	4	5	4	3	21	5	4	5	5	4	5	28	5	4	5	5	4	23	5	4	5	4	23	5	4	5	5	19	5	4	5	4	23	72	65	137	
107	5	4	5	4	3	21	5	4	5	4	5	4	27	5	4	5	5	4	23	5	4	5	4	23	5	4	5	5	19	5	4	5	4	23	71	65	136	
108	5	4	5	4	5	23	5	4	5	5	4	3	26	5	4	5	5	4	23	5	5	4	5	22	5	4	5	4	18	5	4	5	4	23	72	63	135	
109	5	4	5	4	3	21	5	4	5	4	5	3	26	4	2	5	5	4	20	5	4	5	4	23	4	5	4	5	18	4	5	4	5	22	67	63	130	
110	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	4	5	28	4	3	4	5	4	20	4	5	4	5	22	5	4	5	4	18	5	4	5	4	23	71	61	132	
111	5	4	5	4	5	23	5	4	5	5	4	4	27	5	3	5	5	4	22	5	4	3	5	4	21	5	3	5	4	17	5	5	4	5	23	72	61	133
112	5	4	5	4	1	19	5	4	5	5	5	4	28	5	3	5	1	1	15	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	5	62	14	76	
113	5	4	5	4	3	21	5	4	5	3	5	4	26	5	3	4	5	4	21	5	4	5	3	5	22	5	4	5	19	3	5	4	2	5	19	68	60	128
114	5	4	5	4	3	21	5	4	5	5	4	4	27	5	3	5	5	4	22	5	4	5	4	23	5	4	5	4	18	5	4	5	4	23	72	62	134	
115	5	5	4	5	5	24	5	5	4	5	4	5	28	4	4	5	5	5	23	5	4	5	5	4	23	5	4	5	19	4	5	5	4	3	21	75	63	138
116	5	4	5	5	5	24	5	4	5	3	5	5	27	5	5	5	5	5	25	4	5	4	5	22	5	5	4	5	19	5	5	4	5	24	76	65	14	

152	4	4	5	3	4	20	5	4	4	3	3	4	23	4	3	3	3	4	17	5	3	5	4	4	21	4	4	3	5	16	5	4	3	4	5	21	60	58	118
153	3	3	5	5	4	20	3	3	3	5	3	4	21	4	3	3	3	3	16	4	3	3	3	16	4	3	3	4	14	4	3	3	3	3	16	57	46	103	
154	4	5	3	4	4	20	5	3	4	4	5	4	25	3	4	5	5	4	21	3	5	3	4	4	19	5	3	5	4	17	3	3	4	4	5	19	66	55	121
155	3	4	3	3	3	16	4	4	4	3	3	21	3	3	3	3	3	15	4	4	4	4	20	3	3	3	12	3	4	4	3	4	17	52	49	101			
156	4	4	4	4	1	17	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	22	4	4	5	4	17	5	4	4	4	5	22	61	61	122		
157	3	3	3	3	4	16	3	3	4	4	3	4	21	4	3	4	3	3	17	4	4	4	3	18	5	5	5	4	19	4	3	4	3	18	54	55	109		
158	5	4	5	4	5	23	4	5	4	5	4	5	27	4	4	5	5	4	22	5	4	5	4	5	23	5	4	5	4	18	5	4	4	5	23	72	64	136	
159	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	5	25	5	5	5	5	20	5	5	5	5	25	80	70	150			
160	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	15	3	3	4	4	14	3	4	4	4	19	48	48	96			
161	4	4	4	3	1	16	4	3	4	4	5	4	24	4	5	4	4	4	21	4	3	4	4	5	20	4	5	4	4	17	4	4	4	5	21	61	58	119	
162	5	5	5	5	1	21	5	5	5	5	4	5	29	4	5	5	5	4	23	5	4	5	5	24	4	5	5	4	18	5	4	5	4	5	23	73	65	138	
163	5	4	5	5	4	23	5	4	4	5	5	4	27	4	5	5	5	4	24	4	5	4	5	22	5	4	5	5	19	5	4	5	5	24	74	65	139		
164	5	4	4	5	5	23	5	4	5	5	4	5	28	5	4	4	5	4	22	5	4	3	5	4	21	5	5	4	19	5	3	3	4	5	20	73	60	133	
165	5	4	4	4	5	22	5	5	4	4	5	5	28	4	4	5	5	5	23	5	4	4	5	23	4	3	3	4	14	5	4	4	5	3	21	73	58	131	
166	5	4	4	4	5	22	5	4	4	5	5	5	28	4	4	5	5	4	22	5	4	5	4	23	5	5	4	5	19	5	5	5	4	23	72	65	137		
167	5	4	5	4	4	22	4	4	5	5	5	5	28	5	4	5	5	4	23	5	5	4	4	22	3	4	5	4	16	5	4	5	4	3	21	73	59	132	
168	5	5	4	4	5	23	5	4	4	4	5	5	27	4	4	5	5	4	22	5	4	4	5	23	5	4	3	4	16	5	4	5	5	4	23	72	62	134	
169	5	4	4	5	4	22	5	4	5	4	3	5	26	5	4	4	4	5	22	5	4	5	5	24	5	4	5	3	17	5	4	4	5	4	22	70	63	133	
170	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	20	64	56	120		
171	2	1	2	2	2	9	2	2	2	2	2	12	2	2	2	2	3	3	12	1	1	1	2	2	7	2	1	1	2	6	2	2	2	2	10	33	23	56	
172	3	3	3	5	3	17	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	15	50	42	92			
173	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	5	5	5	5	5	5	5	4	4	20	64	60	124		
174	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	3	18	3	3	3	3	15	4	4	4	4	16	4	4	4	4	20	62	51	113		
175	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	19	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	3	3	15	63	42	105		
176	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	24	4	4	4	4	16	4	4	4	4	20	66	60	126		
177	3	3	3	5	3	17	3	3	3	3	3	18	3	4	4	3	3	17	3	3	3	3	15	4	3	3	3	13	4	4	4	4	20	52	48	100			
178	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	5	22	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	5	4	4	4	21	66	62	128		
179	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	3	4	3	14	3	3	3	4	4	17	64	51	115	
180	5	4	4	3	1	17	5	5	4	5	5	5	29	4	4	4	5	5	22	4	4	5	3	20	5	4	4	4	17	5	4	5	3	4	21	68	58	126	
181	4	4	3	4	5	20	4	5	3	4	5	5	26	4	3	4	4	5	20	5	4	4	5	4	22	5	5	4	3	17	4	4	5	4	20	66	59	125	
182	4	3	5	5	4	21	4	5	5	4	4	4	26	4	4	5	1	1	15	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	5	62	14	76		
183	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	5	5	4	4	4	23	4	4	4	5	21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	1	21	67	62	129	
184	4	4	4	5	5	22	3	3	4	4	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	5	5	5	5	19	5	5	5	5	25	64	64	128	
185	4	5	5	5	5	24	5	5	5	4	4	4	27	4	4	4	5	5	22	5	5	5	5	25	4	4	4	4	16	4	4	4	4	20	73	61	134		
186	4	5	5	4	1	19	4	4	4	5	5	5	27	4	4	4	4	4	20	4	4	5	4	22	4	4	4	4	16	5	5	4	4	4	22	66	60	126	
187	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	5	5	26	4	4	4	4	4	20	4	4	4	5	4	21	4	4	4	16	3	4	4	4	4	19	66	56	122	
188	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	5	22	5	5	3	1	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	66	55	121	
189	5	5	5	5	5	25	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	69	56	125	
190	4	3	3	4	3	17	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	3	3	18	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	2	3	3	2	13	59	40	99	
191	5	5	5	4	3	23	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	20	67	56	123	
192	3	3	3	3	3	15	3	3	2	3	3	3	17	3	3	3	4	4	17	3	3	3	3	15	3	3	3	3	12	3	3	4	4	18	49	45	94		
193	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	20	4	4	4	5	17	5	5	5	4	4	23	64	60	124	
194	3	3	3	4	3	16	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	19	4	4	4	4	19	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	19	59	54	113	
348	4	4	4	4	4	20	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	5	5	22	4	4	5	5	23	4	4	4	4	16	5	5	5	5	25	66	64	130		
349	5	4	5	4	4	22	5	4	5	5	5	3	27	5	4	5	5	4	23	5	4	3	5	4	21	3	5	5	4	17	4	4	3	5	4	20	72	58	130
350	5	4	5	5	4	23	5	4	5	4	5	4	27	5	4	5	5	4	23	5	4	5	4	23	5	4	5	4	18	5	4	5	4	5	23	73	64	137	
351	5	4	5	5	4	23	5	4	5	5	4	4	27	5	4	5	5	4	23	3	4	5	5	22	5	4	5	4	18	4	5	5	4	5	23	73	63	136	
352	5	1	5	4	4	19	5	4	5	5	4	4	27	5	3	5	1	1	15	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	5	61	14	75		
353	5	4	5	4	3	21	5	4	5	5	4	4	27	5	3	5	5	4	22	5	4	5	5	24	4	5	4	5	18	5	4	5	4	5	23	70	65	135	
354	5	4	5	4	3	21	5	4	5	5	4	4	27	5	4	5	5	4	23	5	4	5	4	23	5	4	5	5	19	4	5	4</							

Anexo 2. Instrumento de Recolección de información



Universidad Nacional San Luis Gonzaga
Facultad de Ciencias de la Comunicación, Turismo y Arqueología
Escuela Académico Profesional de ciencias de la Comunicación

Instrucciones: Marca con un Aspa X la respuesta que consideres pertinente.

Escala de Likert

Pésimo	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno
1	2	3	4	5

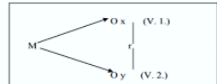
Instrumento recopilado de (Portugal Mostajo, 2018)

ITEMS	Escala de valoración				
La mirada,	5	4	3	2	1
1. Cuando me comunico con alguien miro a una persona a los ojos o a la zona superior de la cara					
2. Al expresarme sincronizo la mirada paralela al lenguaje hablado					
3. Cuando comunico ideas miro al interlocutor para conseguir mayor respuesta.					
4. Reconozco que la mirada huidiza es típica de las personas inasertivas.					
5. Cuando hablo, veo a los ojos, mi expresión es firme y segura.					
La distancia interpersonal	5	4	3	2	1
6. Utilizo distintas zonas: la distancia íntima, la distancia personal, la distancia social y la distancia pública, según al emisor a quien dirijomi mensaje.					
7. Respeto las distancias que corresponde, según el interlocutor para no hacerlo sentir incomodo					
8. Considero si un desconocido se sitúa en nuestra distancia personal osi una persona muy cercana se mantiene alejado de mí y evito el acercamiento.					
El volumen de la voz,	5	4	3	2	1
9. Uso un tono de voz adecuado al espacio, mensaje e interlocutor al cual me dirijo.					
10. Reconozco que quienes son inasertivos emplean un volumen de la voz demasiado bajo, lo que, además de dificultar la comunicación,provoca que se vean como personas tímidas o inseguras.					
Modulación y entonación de la voz,					
11. Considero que la entonación comunica e implica interés.					
12. Hablo con entonación adecuada y con modulación afectiva, lo cual evidencia que no genero aburrimiento, desconexión y pereza al queme escucha.					

Fluidez verbal	5	4	3	2	1
13. Me expreso con espontaneidad y seguridad frente actividades persuasivas					
14. Mis respuestas al conversar con alguien son inmediatas, no pienso demasiado, al responder para no generar angustia en la persona que está esperándola, buscando adoptar medidas disuasivas.					
15. Cuando me expreso empleo diversos recursos adecuados, no utilizo muletillas, silencios entre una frase y otra, repeticiones y aclaraciones innecesarias, reiteradas disculpas e insinúan en vez de afirmar y preveo riesgos y peligros.					
16. Cuando converso con alguien lo hago con fluidez verbal, no genero impaciencia y desesperación y preveo riesgos y peligros					
La postura.	5	4	3	2	1
17. Con mi postura comunico actitudes positivas, con mi sola presencia física, doy la impresión de que lo único que deseo es no molestar al identificar problemas de inseguridad.					
18. La postura que adoptan mis brazos y piernas con respecto a mi cuerpo, influyen en la disposición que tengo en el espacio al identificar problemas de inseguridad.					
19. En la postura que adopta mi cuerpo se percibe a simple vista que transmito un mensaje al identificar problemas de inseguridad.					
20. Los movimientos corporales me ayudan a comunicar tus mensajes e ideas al identificar problemas de inseguridad.					
21. La inclinación de mi cuerpo hacia el interlocutor suele ser interpretado por este como muestra de atención y acercamiento al identificar problemas de inseguridad.					
Los gestos	5	4	3	2	1
22. Mis gestos acompañan físicamente al lenguaje y completan su sentido, orientado a la prevención a la violencia juvenil y los fenómenos sociales.					
23. Mi rostro es donde más se manifiesta lo que yo soy orientado a la prevención a la violencia juvenil y los fenómenos sociales					
24. Los gestos que realizo al expresarme están en correspondencia con el lenguaje hablado orientado a la prevención a la violencia juvenil y los fenómenos sociales					
25. Mis expresiones gestuales transmiten confianza, mas no desconcierto, ni incertidumbre orientado a la prevención a la violencia juvenil y los fenómenos sociales					
El contenido verbal del mensaje	5	4	3	2	1
26. El mensaje que transmito es claro, explícito, directo, franco, considerado y respetuoso de los derechos de las demás personas orientado a la prevención a la violencia juvenil y los fenómenos sociales					
27. Al expresar mis pensamientos o sentimientos mantengo el mensaje, no cambio de tema, por temor o por inseguridad orientado a la prevención a la violencia juvenil y los fenómenos sociales					
28. Siempre digo lo que pienso. orientado a la prevención a la violencia juvenil y los fenómenos sociales					
29. Cuando otras personas opinan trata mal tengo en cuenta y entender bien sus puntos de vista orientado a la prevención a la violencia juvenil y los fenómenos sociales					
30. Cuando hablas de tu persona, lo haces positivamente, señalando tus éxitos y deseos, sin parecer presuntuoso orientado a la prevención a la violencia juvenil y los fenómenos sociales					

OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES						
TEMA: Comunicación asertiva y participación ciudadana en el programa Policía Comunitaria del Distrito de Lurín – Lima en el 2022						
VARIABLE	DIMENSION CONCEPTUAL	DIMENSION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION	INTRUMENTOS
Comunicación asertiva	La comunicación asertiva es una habilidad vital para la convivencia. Este estilo de comunicación nos ayuda a transmitir nuestros pensamientos de forma tranquila y cortés, sin herir los sentimientos de los demás. (Cañas & Hernández, 2019)	La variable de estudio nos permitirá evaluar cómo es la forma de comunicación del personal encargado de sensibilizar a la población del Distrito de Lurín de la Policía Comunitarias buscando vincular este accionar con la participación ciudadana, la recolección de los datos será por medio del cuestionario.	Estrategias de asertividad Estilo asertivo Comunicación precisa	La mirada La distancia interpersonal El volumen de la voz Fluidez verbal La postura y gestos El contenido del mensaje	Ordinal (Likert)	Cuestionario
Participación Ciudadana	Participación ciudadana es el involucramiento activo de personas, grupos y comunidades en los procesos de toma de decisiones que inciden en ellos.(Canese de Estigarribia et al., 2022)	La variable de investigación evidenciará como se manifiesta la participación ciudadana en los programas de la Policía Comunitaria y si dicha participación esta motiva por la comunicación asertiva, los datos serán recogidos por medio de la ficha de observación y la entrevista de profundidad.	Juntas vecinales Brigadas de autoprotección escolar Patrullaje juvenil	Actividades preventivas Medidas disuasivas Identificación de riesgos y peligros Identificar problemas de inseguridad Prevención a la violencia juvenil y los fenómenos sociales.	Ordinal (Likert)	Cuestionario

Anexo 4. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA				
TEMA: Comunicación asertiva y participación ciudadana en el programa Policía Comunitaria del Distrito de Lurín – Lima en el 2022				
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES	
¿Cómo se relaciona la comunicación asertiva y la participación ciudadana en el programa Policía Comunitaria del Distrito de Lurín – Lima en el segundo semestre del 2022?	Identificar cómo se relaciona la comunicación asertiva y la participación ciudadana en el programa Policía Comunitaria del Distrito de Lurín – Lima en el segundo semestre del 2022.	Existe relación significativa entre la comunicación asertiva y la participación ciudadana en el programa Policía Comunitaria del Distrito de Lurín – Lima en el segundo semestre del 2022	VARIABLE INDEPENDENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
			Comunicación asertiva	Participación ciudadana
			DIMENSIONES	DIMENSIONES
			Estrategias de asertividad	Juntas vecinales
			Estilo asertivo	Brigadas de autoprotección escolar
			Comunicación precisa	Patrullaje juvenil
			INDICADORES	INDICADORES
			La mirada	Actividades preventivas
			La distancia interpersonal	Medidas disuasivas
			El volumen de la voz	Identificación de riesgos y peligros
			Fluidez verbal	Identificar problemas de inseguridad
			La postura y gestos	Prevención a la violencia juvenil y los fenómenos sociales.
			El contenido del mensaje	
			INDICES	INDICES
			Pregunta	Pregunta
			1,2,3,4,5,6,8,9,10,11,12,13,14,15	15,16,17,18,19,20,21,22,23,24,25,26,27,28,29,30
			TECNICAS DE RECOLECCIÓN	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN
			Encuesta	Cuestionario
			Entrevista de profundidad	Batería de Preguntas
			Observación	Ficha de observación
			TIPO Y NIVEL DE INVESTIGACIÓN	DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN
			El tipo de investigación es básico descriptivo correlacional El nivel de investigación es relacional	
			POBLACIÓN	MUESTRA
			89,195 censo poblacional 2017 INEI	391
			TECNICA MUESTRAL: Se utilizó el muestreo probabilístico a través del muestro aleatorio simple donde toda la población tiene la misma oportunidad de ser elegido al azar para integrar la muestra de estudio.	

Anexo 5. Juicio de expertos

Juicio de expertos, que determinan validez de contenido

Nº	Nombre y apellido	Especialidad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Juicio de Expertos
1	Mg. Evelyn Acevedo Cruz	Ciencias de la Comunicación	Si	Si	Si	Aplica
2	Mg. Fernando Huamán Espinoza	Ciencias de la Comunicación	Si	Si	Si	Aplica
3	Mg. Massiel Anyosa Oré	Ciencias de la Comunicación	Si	Si	Si	Aplica

Nota: Certificado de validez

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

Para el análisis de la validez de los cuestionarios se utilizó una prueba piloto con 30 encuestas realizando el coeficiente de consistencia interna, alfa de Conbrach utilizando la presente formula:

Figura 2

Formula Alfa de Conbrach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

DONDE:

K: El número de ítems

Si^2: Sumatoria de Varianzas de los Ítems

ST^2: Varianza de la suma de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Nota: Fórmula utilizada para validar los instrumentos

El desarrollo estadístico se realizó con la ayuda del software IBM SPSS y Excel tal como se detalla a continuación:

Confiabilidad del instrumento N 1

El instrumento de recolección de datos se denominó Cuestionario N°1, y consistió en las variables comunicación asertiva con sus dimensiones estrategias asertivas, estilo asertivo y comunicación precisa, así como la variable participación ciudadana con sus dimensiones juntas de vecinos, brigadas de autoprotección escolar y patrullaje juvenil. Este instrumento consta de un total de 30 preguntas, de las cuales 15 corresponden a cada variable, y asignó un valor a cada respuesta con base en la escala de Likert.

Anexo 7. Base de Datos en el software IBM SPSS

*Sin título1 [Conjunto_de_datos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30
1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	5	
2	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	3	4	3	3
3	5	5	5	4	3	5	5	5	4	4	5	5	3	4	4	5	3	3	4	4	4	4	4	5	5	3	3	4	4	4
4	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	5
5	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	3	5	4	4	5	5	4	4	3	4	5	5	4	5	5	4	3	4
6	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5
7	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
8	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	4	4	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5
12	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	5	4
13	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4
14	5	4	1	4	5	4	3	4	5	4	4	4	5	4	4	5	4	5	4	5	5	4	4	3	4	5	4	4	5	4
15	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	3	4	4	5	5	3
16	5	3	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	3	4	3	4	5	4
17	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5
18	4	4	5	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
19	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3
20	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
21	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5
22	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	5	4
23	4	4	4	5	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	3	5
24	4	3	4	5	1	4	3	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4
25	5	4	5	5	5	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
26	4	4	5	5	3	4	5	5	4	4	5	5	4	3	4	5	5	4	5	5	3	4	4	3	4	5	3	4	4	5
27	2	2	2	4	2	2	3	3	3	5	5	5	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	4	3	3	4	3	4	2	2
28	5	4	4	5	5	3	3	4	4	5	4	4	5	5	3	3	4	4	5	5	3	4	4	5	5	4	3	4	5	5
29	5	4	4	5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5
30	4	4	3	5	3	4	4	3	5	5	4	3	4	4	3	5	4	5	3	5	4	3	5	4	4	3	3	5	4	4

Nota: 30 cuestionarios para la validación de los instrumentos

Posteriormente con la ayuda del IBM SPSS se aplicó la respectiva formula arrojando un coeficiente de Cronbach de 0,944 el mismo que fue sometido a la tabla de valoración que desarrolla (Chaves-Barbosa, 2018a) en su artículo científico “Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje” lo que quiere decir que su nivel de confiabilidad es excelente.

Procesamiento de los casos

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	30	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Nota: Resumen de los casos

Fiabilidad del instrumento

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,944	30

Nota: Estado de confiabilidad del instrumento 1

Cuadro de análisis de confiabilidad

Intervalo al que pertenece el coeficiente alfa de Cronbach	Valoración de la fiabilidad de los ítems analizados
[0 ; 0,5[	Inaceptable
[0,5 ; 0,6[	Pobre
[0,6 ; 0,7[	Débil
[0,7 ; 0,8[	Aceptable
[0,8 ; 0,9[	Bueno
[0,9 ; 1]	Excelente

Nota: Análisis de confiabilidad (Chaves-Barbosa, 2018b)

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

En el caso de la validación de los instrumentos por juicio de experto, estos fueron sometidos a un riguroso análisis por parte de profesionales entendidos en la materia utilizando una rubrica de evaluación (Ver anexo 3) Según Rodríguez en su artículo científico “Validación por juicio de expertos de un instrumento de evaluación para evidencias de aprendizaje conceptual” señala; La objetividad se refiere al grado en que el instrumento es permeable a la influencia de los prejuicios y tendencias del investigador que lo administra, califica e interpreta, y se refuerza con la estandarización en la aplicación del instrumento y en la evaluación de los resultados; así como empleando personal capacitado y experimentado en el instrumento. (Rodríguez et al., 2021)

Anexo 7 Cuadros estadísticos de la aplicación del instrumento

1.- ¿Cómo califica mi seguridad para mirar directamente a los ojos o zona superior de la cara de la persona con la que me estoy comunicando?

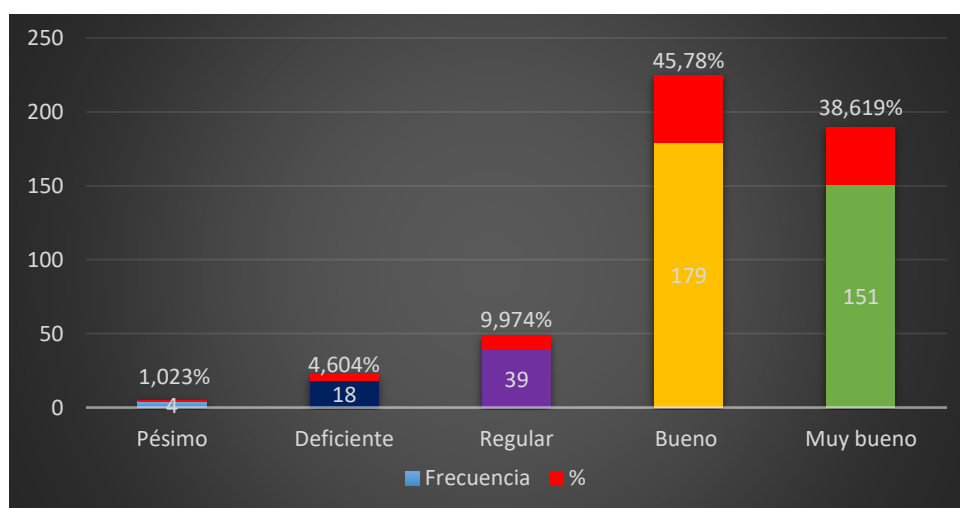
Tabla 1

Uso de la mirada como parte de la comunicación.

Alternativa	Frecuencia	%
Pésimo	4	1.023%
Deficiente	18	4.604%
Regular	39	9.974%
Bueno	179	45.78%
Muy bueno	151	38.619%
Total	391	100%

Figura 1

Uso de la mirada como parte de la comunicación.



INTERPRETACIÓN

Respecto a la pregunta relacionada, sobre cuál es el nivel de seguridad que se tiene para mirar a los ojos o a la parte superior del rostro de la persona con la cual nos estamos comunicando, se obtuvo que, del total de encuestados que fueron 391. La mayoría califica su nivel como “bueno” al usar esta técnica de comunicación no verbal, 179 encuestados que representarían al 45.78% del total. Mientras que 151 encuestados consideran que su nivel es “muy bueno”, 18 encuestados consideran que su nivel es “deficiente” y 4 de los encuestados creen que su nivel de comunicación no verbal es “pésimo. De acuerdo a los resultados podemos interpretar que la mayoría de encuestados, tanto aquellos que calificaron su nivel como “bueno”, “muy bueno” y “regular”, tienen facilidades para comunicarse de manera no verbal. Lo cual es positivo para una mejor comunicación y comprensión. Sin embargo, existe un porcentaje que necesita trabajar su comunicación no verbal para obtener mejores resultados al comunicarse con los demás.

2.- ¿Cómo califica la sincronización de mi mirada con mi lenguaje hablado?

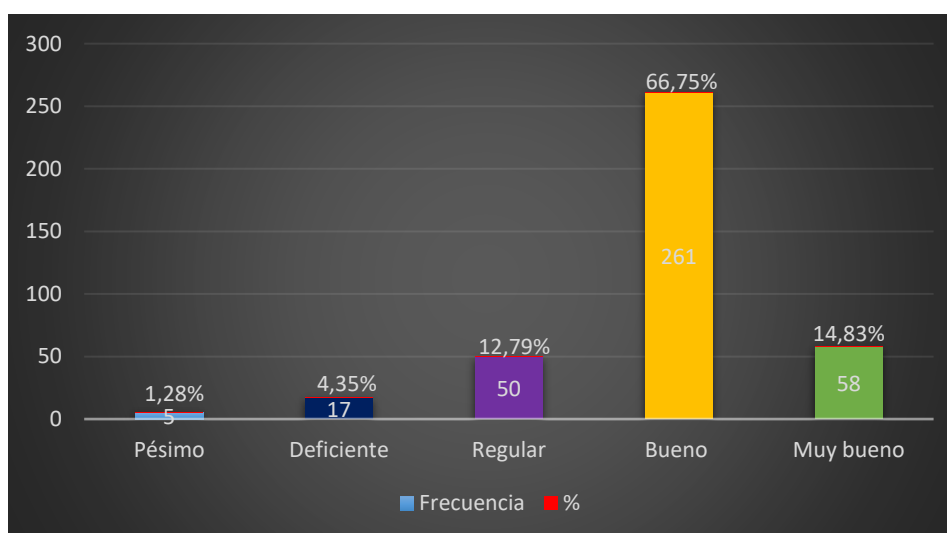
Tabla 2

Sincronización de la mirada y la comunicación oral.

Alternativa	Frecuencia	%
Pésimo	5	1.28%
Deficiente	17	4.35%
Regular	50	12.79%
Bueno	261	66.75%
Muy bueno	58	14.83%
Total	391	100%

Figura 2

Sincronización de la mirada y la comunicación oral.



INTERPRETACIÓN

Respecto a la pregunta relacionada, sobre la sincronización de la mirada y el lenguaje o comunicación oral, se obtuvo que de los 391 encuestados en total, la mayoría es decir 261 encuestados, quienes son representados por el 66.75% consideran que mantienen una sincronización entre su comunicación verbal y no verbal, calificándolo como “bueno”, 58 encuestados lo califican como “muy bueno” 14.83% y 50 encuestados 12.79% como “regular”. Por otro lado, un pequeño porcentaje igual de importante considera que la sincronización entre su mirada y lo que dice, es “deficiente” 4.35% o “pésimo” 1.28%.

De acuerdo a los resultados podemos interpretar que la gran mayoría mantiene facilidades para comunicarse oralmente, haciendo uso de gestos, mirada, etc. 94.37%. Sin embargo, existe un porcentaje menor que requiere apoyo para mantener una buena comunicación, y con ello fomentar su seguridad intrapersonal.

3.- ¿Cómo califica la acción de mirar al interlocutor mientras expreso mis ideas, para conseguir mejor respuesta?

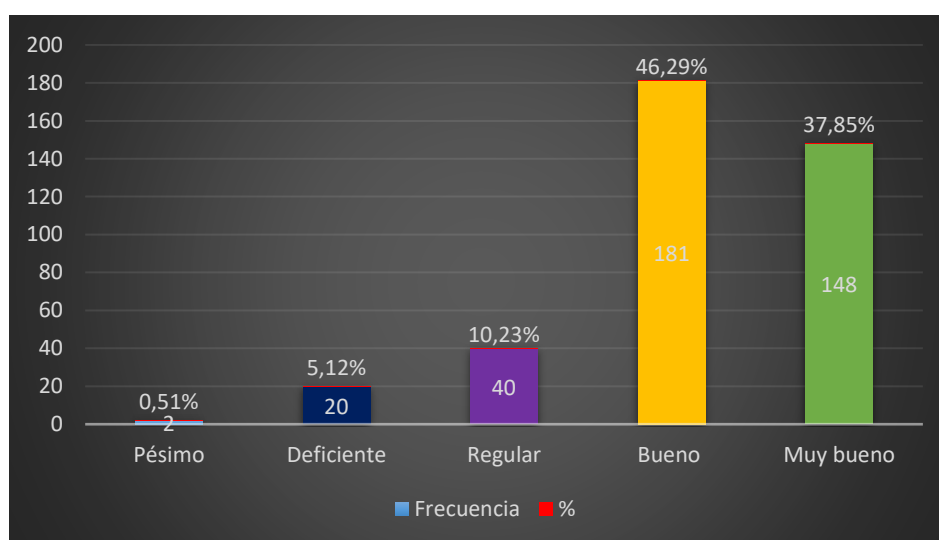
Tabla 3

Acción de mirar al interlocutor mientras expreso mis ideas.

Alternativa	Frecuencia	%
Pésimo	2	0.51%
Deficiente	20	5.12%
Regular	40	10.23%
Bueno	181	46.29%
Muy bueno	148	37.85%
Total	391	100%

Figura 3

Acción de mirar al interlocutor mientras expreso mis ideas.



INTERPRETACIÓN

Respecto a la pregunta relacionada, sobre la acción de mirar al interlocutor, mientras expreso mis ideas y así, poder obtener una respuesta positiva. Se obtuvo que del total de encuestados 391 personas, 181 encuestados representados por el 46.29%, califican dicha acción como “buena”. Por ende, se deduce que lo realizan sin inconvenientes. Mientras que 148 encuestados representados por el 37.85% del total, lo califican como “muy bueno” y pequeños porcentajes presentan problemas para realizar esta acción, el 5.12% es decir, 20 encuestados lo califican como “deficiente”; el 10.23% representado por 40 encuestados lo califican como “regular” y el 0.51% o sea 2 encuestado lo califican como “pésimo”.

En base a los resultados obtenidos, se puede interpretar que la mayoría mantiene contacto visual con la persona con la cual se está comunicando. Sin embargo, todavía existe un porcentaje del total que presentan algunas dificultades para establecer contacto directo a través de la mirada, a la hora de expresar sus ideas. Lo cual debe trabajarse, porque la comunicación no verbal también habla por sí sola.

4.- La mirada huidiza es parte de las personas inasertivas ¿cuál es el grado de detección que tiene para encontrar este tipo de personas?

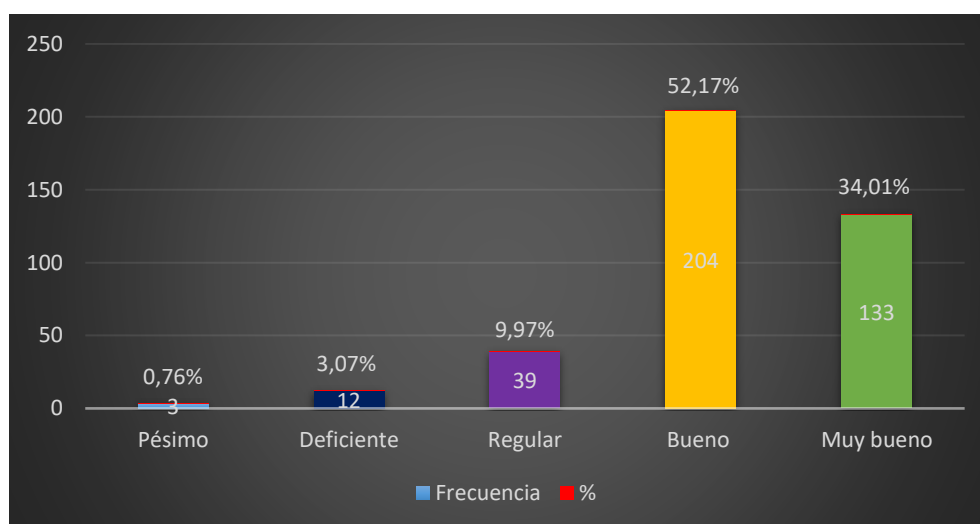
Tabla 4

Grado de detección de personas inasertivas a través de su mirada huidiza.

Alternativa	Frecuencia	%
Pésimo	3	0.76%
Deficiente	12	3.07%
Regular	39	9.97%
Bueno	204	52.17%
Muy bueno	133	34.01%
Total	391	100%

Figura 4

Grado de detección de personas inasertivas a través de su mirada huidiza.



INTERPRETACIÓN

Respecto a la pregunta relacionada, sobre la detección de personas inasertivas a través de la mirada huidiza que reflejan, se obtuvo que, del total, 204 encuestados representados por el 52.17% del total, consideran que pueden detectar fácilmente a este tipo de personas, y califican su actividad como “buena” y el 34.01% (133 encuestados) califican su detección como “muy buena”. Mientras que pequeños porcentajes califican su acción como “regular” (9,97%), “deficiente” (3,07%) y “pésimo” (0.76%).

En base a los resultados obtenidos, podemos interpretar que la mayoría de encuestados tienen cualidades para detectar a la inasertividad en personas que no pueden mirarte directamente a los ojos por miedo o posibles inseguridades. Sin embargo, hay personas que pasan desapercibida esta acción, que es considerada como algo negativo para establecer un diálogo.

5.- ¿Cómo califica mi expresión oral, mirando a los ojos, siendo firme y seguro?

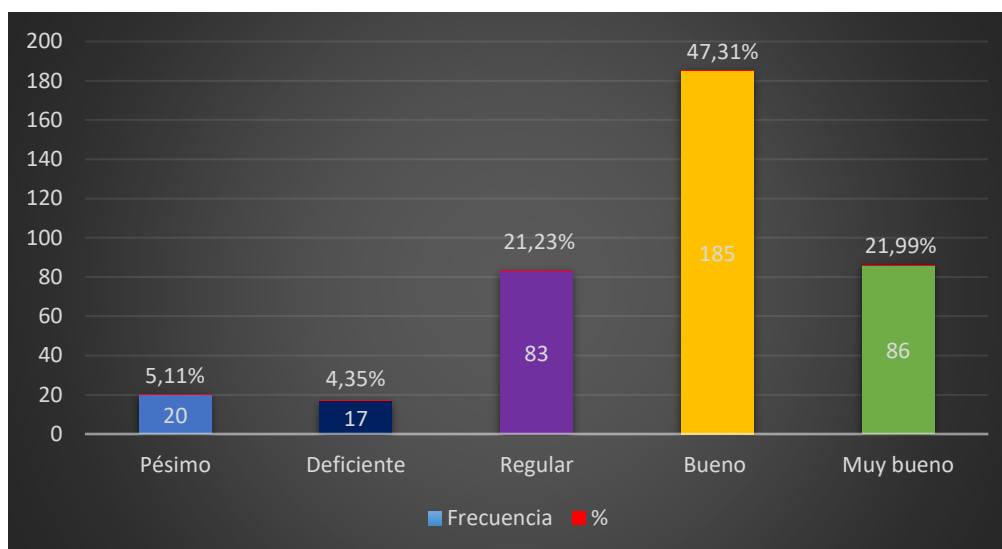
Tabla 5

Expresión oral adecuada.

Alternativa	Frecuencia	%
Pésimo	20	5.11%
Deficiente	17	4.35%
Regular	83	21.23%
Bueno	185	47.31%
Muy bueno	86	21.99%
Total	391	100%

Figura 5

Expresión oral adecuada.



INTERPRETACIÓN

Respecto a la pregunta relacionada, sobre la expresión oral acompañada de la mirada, firmeza y seguridad. Se obtuvo que de los 391 encuestados, 185 representados por el 47.31% considera que su expresión oral es “buena” y 86 encuestados, representados por el 21.99% considera que es “muy buena”. Mientras que un porcentaje promedio de 21.23% (83 encuestados), considera que su expresión oral es “regular”, y pequeños porcentajes lo califican como “deficiente” (4.35%) y “pésimo” (5.11%).

En base a los resultados obtenidos, podemos interpretar que más de la mitad del total de encuestados puede expresarse oralmente de manera correcta haciendo uso de la mirada y mostrándose firme. Sin embargo, existe una parte de la muestra que presenta problemas para expresarse de forma locuaz y mantener el contacto directo con los ojos del interlocutor, pero para ello, existen diversas opciones o técnicas como la oratoria para trabajar en dicho problema.

6.- ¿Cómo califica el uso de mi distancia íntima, distancia personal, distancia social y distancia pública, para expresar mi mensaje según el emisor al cual me dirijo?

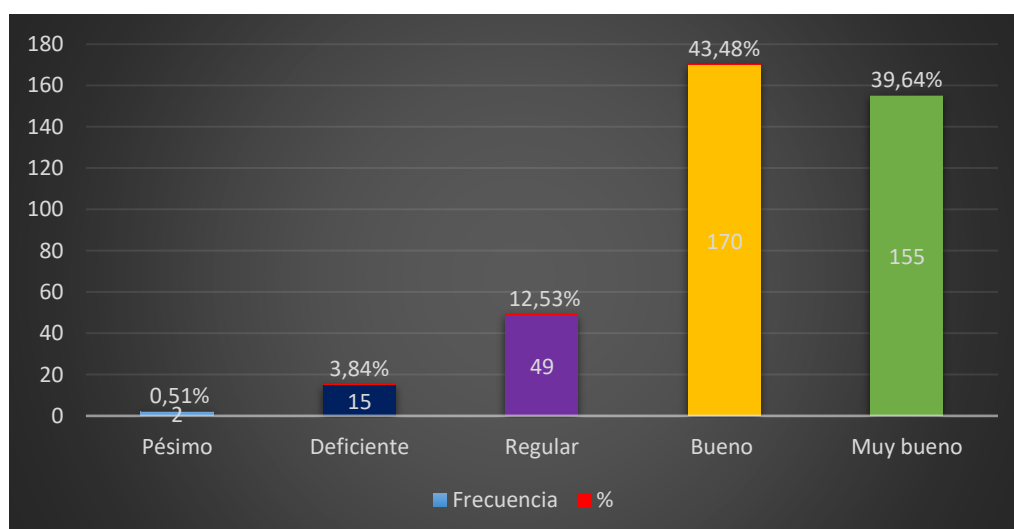
Tabla 6

Uso de distancias a la hora de expresarme.

Alternativa	Frecuencia	%
Pésimo	2	0.51%
Deficiente	15	3.84%
Regular	49	12.53%
Bueno	170	43.48%
Muy bueno	155	39.64%
Total	391	100%

Figura 6

Uso de distancias a la hora de expresarme.



INTERPRETACIÓN

Respecto a la pregunta relacionada, sobre el uso de diversos tipos de distancias a la hora de expresarme o comunicarme con otras personas, se obtuvo que, del total, 170 encuestados (43.48%) califican su uso como “bueno” y 155 (39.64%) lo califican como “muy bueno”, notándose una corta brecha entre estas calificaciones que indican que ambos grupos consideran que usan distancias adecuadas según las personas a quienes se dirijan. Mientras que 49 encuestados (12.53%) lo califican como “regular”, 15 (3.84%) lo califican como “deficiente” y 2 (0.51%) lo califican como “pésimo”.

En base a los resultados obtenidos, podemos interpretar que la mayoría sabe hacer uso de los diversos tipos de distancias, según los mensajes que quieran ofrecer o el emisor la cual se estén dirigiendo. Sin embargo, existe un porcentaje, a quien todavía se les hace un poco difícil saber reconocer los tipos de distancias que deben establecer a la hora de expresarse, lo cual es fundamental para que el respeto prevalezca dentro de un diálogo.

7.- ¿Qué tanto respeto muestro por los tipos de distancia para no incomodar al interlocutor?

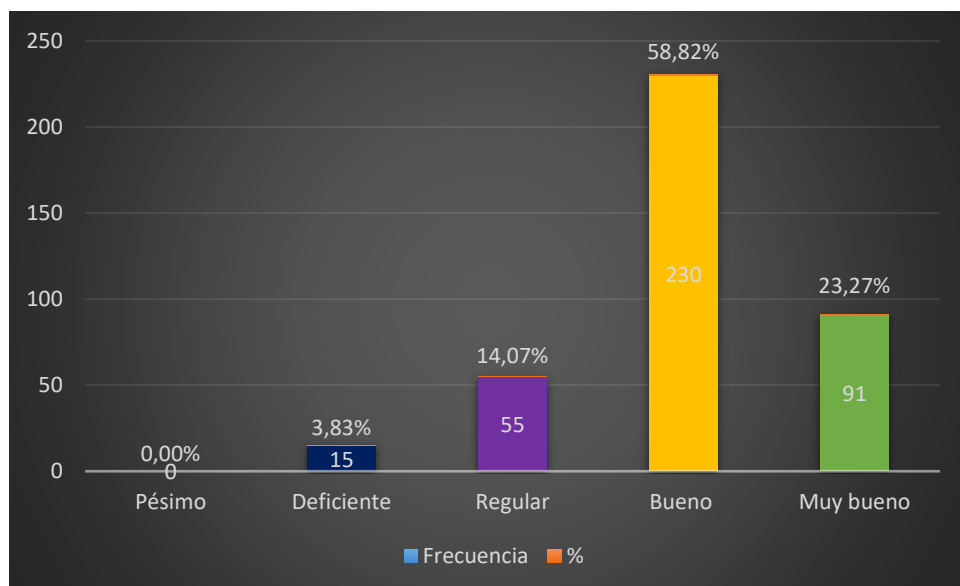
Tabla 7

Distancias para evitar incomodidades.

Alternativa	Frecuencia	%
Pésimo	0	0.00%
Deficiente	15	3.83%
Regular	55	14.07%
Bueno	230	58.82%
Muy bueno	91	23.27%
Total	391	100%

Figura 7

Distancias para evitar incomodidades.



INTERPRETACIÓN

Respecto a la pregunta relacionada, sobre si se respeta los tipos de distancias a la hora de comunicarse y así, poder evitar incomodidades en el interlocutor, se obtuvo que del total ,230 encuestados (58.82%) afirman que su nivel de respeto es “bueno” y 91 encuestados (23.27%) afirman que su nivel es “muy bueno”. Mientras que 55 de los encuestados del total (14.07%) creen que su nivel de respeto es “regular” y 15 personas (3.83%) consideran que es “deficiente”. De los resultados obtenidos, podemos interpretar que, en esta oportunidad, todos los encuestados establecen un cierto grado de respeto por el uso de distancias según el mensaje o según el interlocutor al cual se dirigen. Una acción que resulta positiva para que prevalezca la confianza dentro de la comunicación. Por otro lado, hay un porcentaje que debe seguir trabajando en el uso de distancias a la hora de expresarse, como de conocer su importancia.

8.- ¿Cómo califica mi acción de responder evitando el acercamiento, cuando una persona o desconocido mantiene su distancia personal?

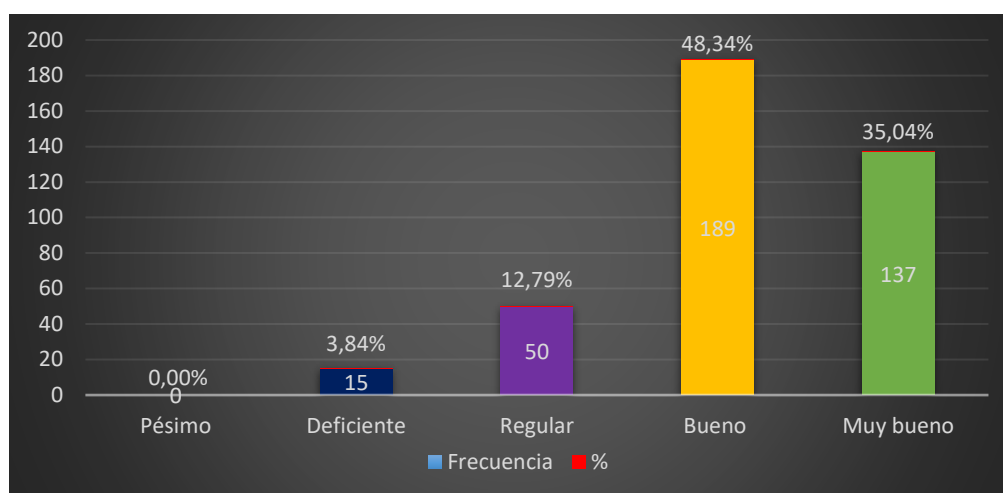
Tabla 8

Distancias personales.

Alternativa	Frecuencia	%
Pésimo	0	0.00%
Deficiente	15	3.84%
Regular	50	12.79%
Bueno	189	48.34%
Muy bueno	137	35.04%
Total	391	100%

Figura 8

Distancias personales.



INTERPRETACIÓN

Respecto a la pregunta relacionada, sobre cómo califican la acción de respuesta que tienen ante distancias personales, se obtuvo que, del total de encuestados, 189 encuestados (48.34%) lo calificaron como “bueno” y 137 encuestados (35.04%) como “muy bueno”. Donde ambos grupos consideran que responden correctamente ante distancias personales. Mientras que 50 encuestados (12.79%) lo califican como “regular” y 15 (3.84%) como “deficiente”.

Con esta información, podemos interpretar que la mayoría sabe cómo actuar y responder antes las distancias personales, evitando acercamientos que puedan llegar a incomodar a la otra persona con la que se busca establecer un dialogo. Esto contribuye con la eliminación de tensión en una conversación.

9.- ¿Cómo califica el uso de mi tono de voz según el espacio, mensaje o interlocutor al cual me dirijo?

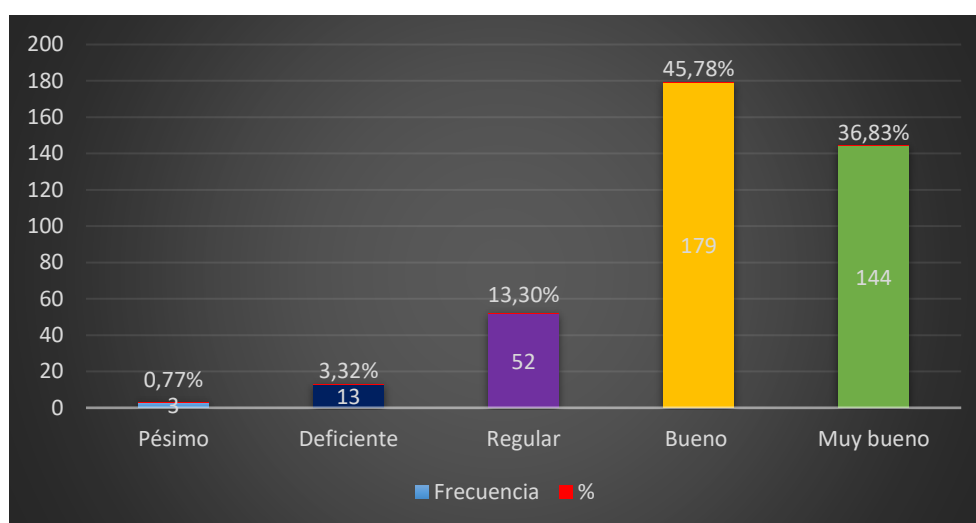
Tabla 9

Uso del tono de voz.

Alternativa	Frecuencia	%
<i>Pésimo</i>	3	0.77%
<i>Deficiente</i>	13	3.32%
<i>Regular</i>	52	13.30%
<i>Bueno</i>	179	45.78%
<i>Muy bueno</i>	144	36.83%
Total	391	100%

Figura 9

Uso del tono de voz



INTERPRETACIÓN

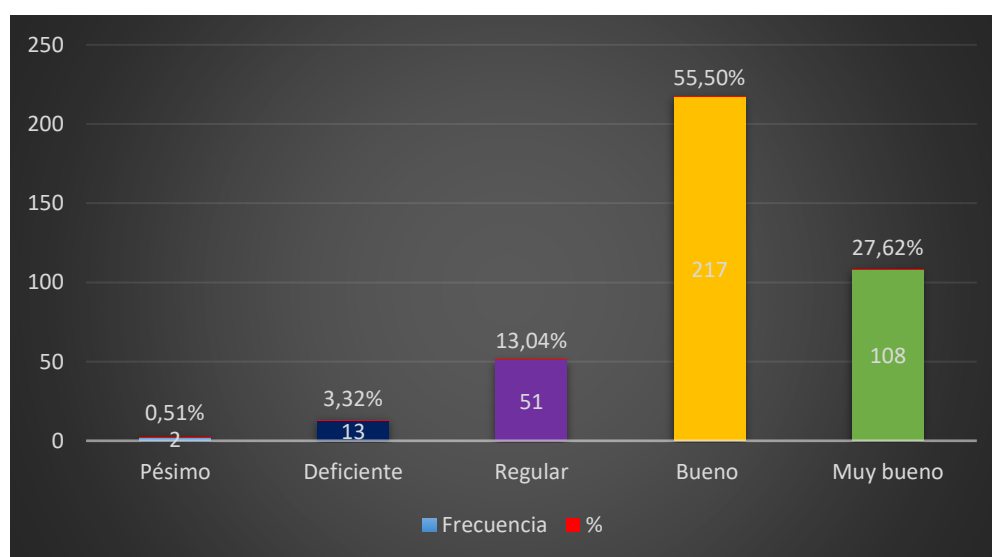
De acuerdo a la pregunta, sobre como calificarían el uso del tono de voz según el mensaje o según al interlocutor al cual se dirigen, se obtuvo que, del total, 179 encuestados (45.78%) califican su nivel como “bueno” y 144 (36.83%) califican su nivel como “muy bueno”. Mientras que 52 (13.30%) califican la acción como “regular”, 13 (3.32%) como “deficiente” y 3 (0.77%) como “pésimo”.

En base a los resultados obtenidos en la encuesta, podemos interpretar que, la mayoría de encuestados maneja y modifica su tono de voz según el mensaje que quiera dar y el interlocutor con el cual se esté comunicando. Sin embargo, existe un porcentaje no muy extenso, que presenta problemas con su tono de voz al expresarse en diversos eventos, lo cual puede trabajarse y mejorar haciendo uso de diferentes técnicas como la modulación de voz.

10.- Las personas inasertivas emplean un volumen de voz bajo, lo cual dificulta su comunicación y se dan a notar como tímidos o inseguros ¿cómo califica mi nivel de detección de personas inasertivas a través de su mirada?

Tabla 10*Nivel de detección de personas inasertivas.*

Alternativa	Frecuencia	%
Pésimo	2	0.51%
Deficiente	13	3.32%
Regular	51	13.04%
Bueno	217	55.50%
Muy bueno	108	27.62%
Total	391	100%

Figura 10*Nivel de detección de personas inasertivas.*

INTERPRETACIÓN

Con respecto a la pregunta relacionada, de cómo califico la detección de personas inasertivas mediante su mirada, lo que da a notar inseguridad y miedo. Se obtuvo que, del total, 217 personas (55.50%) calificaron su nivel de detección como “bueno” y 108 (27.62%) lo calificaron como “muy bueno”. Mientras que 51 encuestados (13.04%) lo califican como “regular”, 13 (3.32%) como “deficiente” y 2 (0.51%) como “pésimo”.

De acuerdo a los resultados mostrados, podemos deducir que más de la mitad del total de encuestados, afirman que sí identifican a una persona inasertiva a través de su mirada y el volumen de su voz, que suele ser bajo y que da a notar sus inseguridades y miedos para expresarse en público.

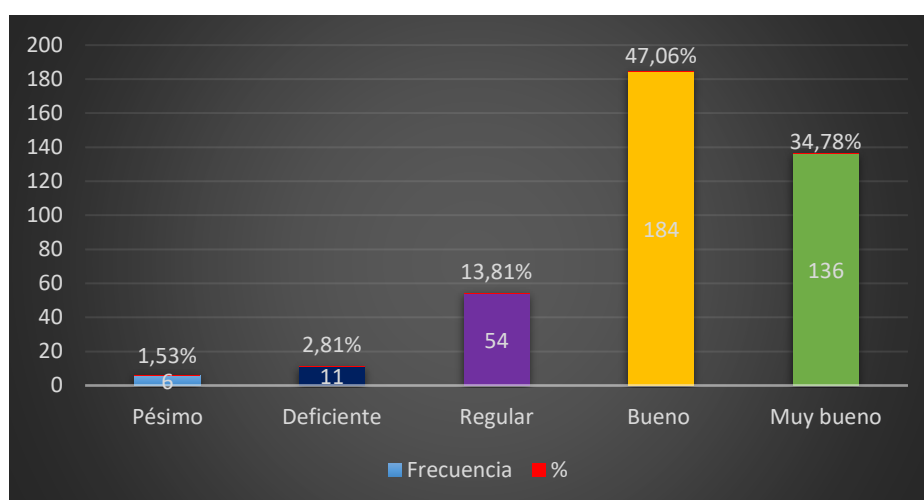
11.- ¿Cómo califica la entonación de mi voz para despertar el interés a la hora de comunicarme?

Tabla 11

Entonación de voz.

Alternativa	Frecuencia	%
Pésimo	6	1.53%
Deficiente	11	2.81%
Regular	54	13.81%
Bueno	184	47.06%
Muy bueno	136	34.78%
Total	391	100%

Figura 11
Entonación de voz



INTERPRETACIÓN

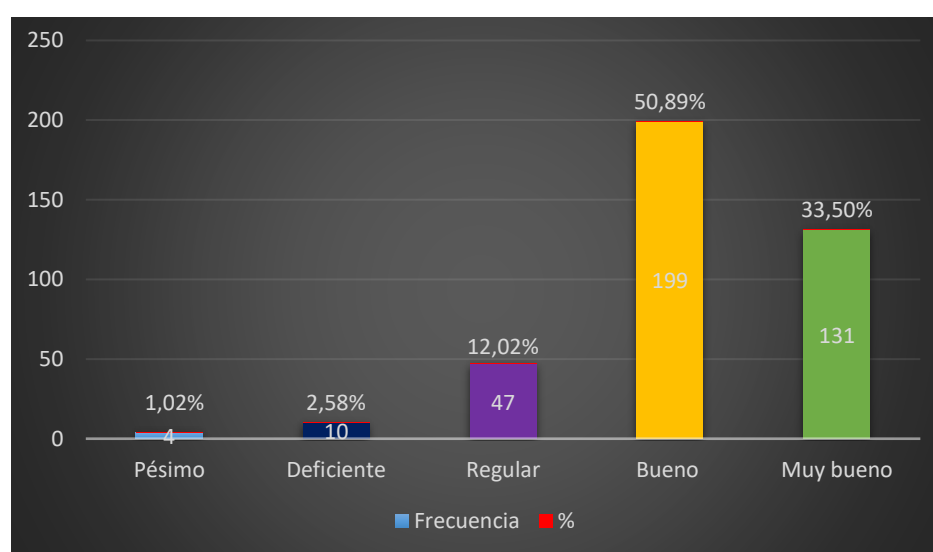
Con respecto a la pregunta relacionada, sobre cómo califican la entonación de voz que utilizan para expresarse y despertar el interés del interlocutor, se obtuvo que, del total de 391 encuestados, 184 (47.06%) consideran que tienen una correcta entonación calificándolo como “bueno” y 136 (34.78%) lo califica como “muy bueno”. Mientras que 54 encuestados, representados por el 13.81% lo califica como “regular”, 11 (2.81%) lo califica como “deficiente” y un pequeño porcentaje de 1.53% (6 encuestados), lo califica como “pésimo”.

En base a los resultados obtenidos, podemos interpretar que la mayoría mantiene facilidades para modular la entonación de su voz según la situación en la que se encuentre y así, mantener el interés del interlocutor en sus palabras. Mientras que un porcentaje menor presenta dificultades para trabajar con una correcta entonación de voz, pero estos pueden aprender a modular la forma en que se expresan.

12.- Para no generar aburrimiento, desconexión y pereza en el interlocutor ¿cuál es el nivel de entonación y modulación afectiva que utilizo para comunicarme?

Tabla 12*Nivel de entonación y modulación de voz*

Alternativa	Frecuencia	%
Pésimo	4	1.02%
Deficiente	10	2.58%
Regular	47	12.02%
Bueno	199	50.89%
Muy bueno	131	33.50%
Total	391	100%

Figura 12*Nivel de entonación y modulación de voz*

INTERPRETACIÓN

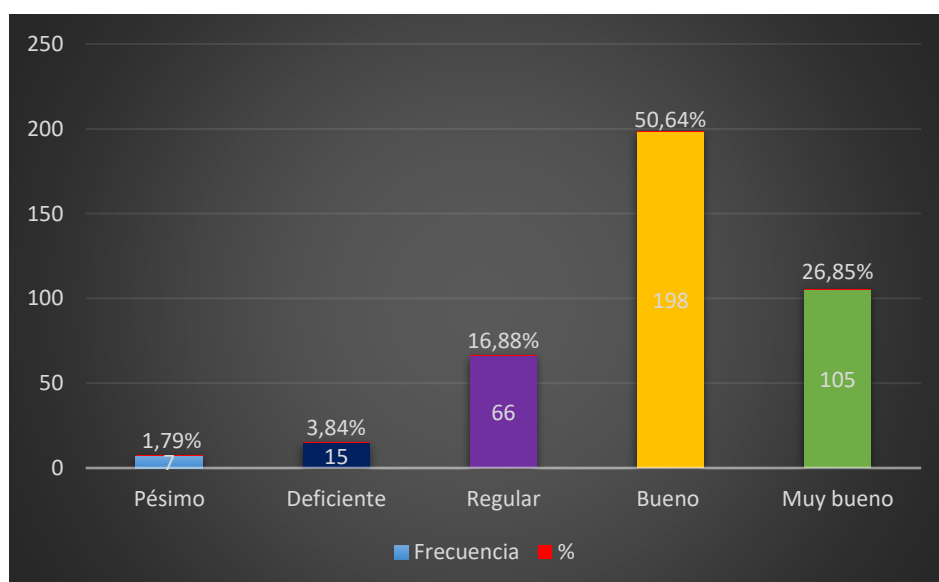
De acuerdo a la pregunta sobre cómo califican la entonación y modulación de voz que utilizan para expresarse de manera eficaz y no generar aburrimiento o desconexión con el interlocutor, se obtuvo que, del total, 199 encuestados (50.89%) lo califican como “bueno” y 131 (33.50%) lo califican como “muy bueno”. Mientras que 47 encuestados (12.02%) lo califican como “regular”, 10 (2.58%) como “deficiente” y 4 (1.02%) como “pésimo”.

En base a los resultados obtenidos, podemos interpretar que la mayoría tiene un buen manejo de la entonación y modulación de voz en diferentes situaciones, y que no generan aburrimiento en el interlocutor. Sin embargo, hay un porcentaje rescatable que necesita trabajar en su expresión oral (modulación y entonación) para no aburrir a su receptor.

13.- ¿Cómo califica el grado de seguridad y espontaneidad con la que me expreso?

Tabla 13*Grado de seguridad y espontaneidad.*

Alternativa	Frecuencia	%
Pésimo	7	1.79%
Deficiente	15	3.84%
Regular	66	16.88%
Bueno	198	50.64%
Muy bueno	105	26.85%
Total	391	100%

Figura 13*Grado de seguridad y espontaneidad.***INTERPRETACIÓN**

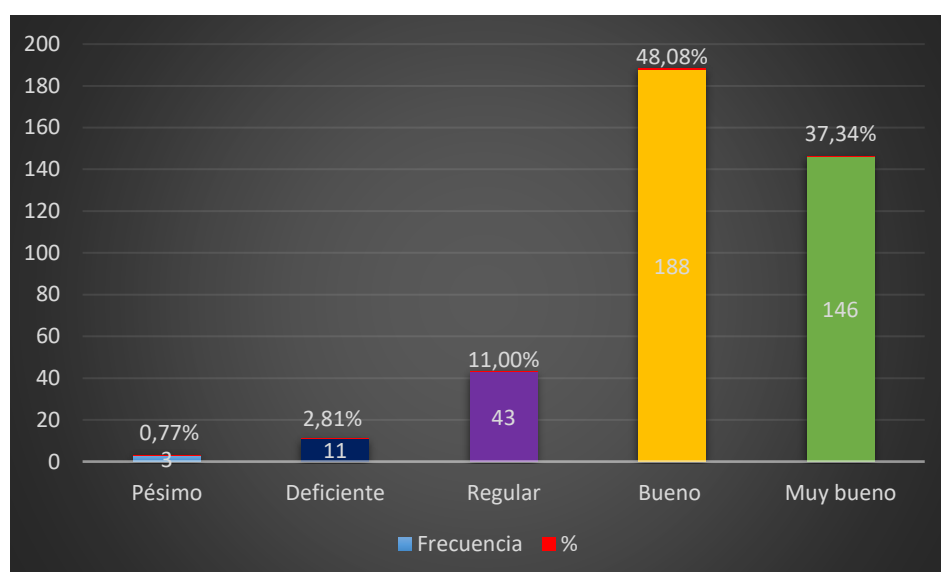
Respecto a la pregunta relacionada, de cómo califican el grado de seguridad y espontaneidad con la cual se expresan, se obtuvo que, del total de encuestados, 198 (representados por el 50.64%) lo califican como “bueno” y 105 encuestados (representados por el 26.85%) lo califican como “muy bueno”. Mientras que 66 encuestados (representados por el 16.88%) lo califican como “regular”, 15 (representados por el 3.84%) como “deficiente” y 7 (1.79%) como “pésimo”.

En base a los resultados obtenidos se puede interpretar que más de la mitad de encuestados se sienten seguros al comunicarse y son capaces de comunicarse con libertad y espontaneidad. Sin embargo, existe un porcentaje menor que todavía presenta dificultades para comunicarse con soltura y firmeza.

14.- ¿Cómo califico las facilidades que tengo para responder de inmediato en conversaciones y así, no generar angustias en el interlocutor?

Tabla 14*Respuestas inmediatas a la hora de comunicarse.*

Alternativa	Frecuencia	%
Pésimo	3	0.77%
Deficiente	11	2.81%
Regular	43	11.00%
Bueno	188	48.08%
Muy bueno	146	37.34%
Total	391	100%

Figura 14*Respuestas inmediatas a la hora de comunicarse.*

INTERPRETACIÓN

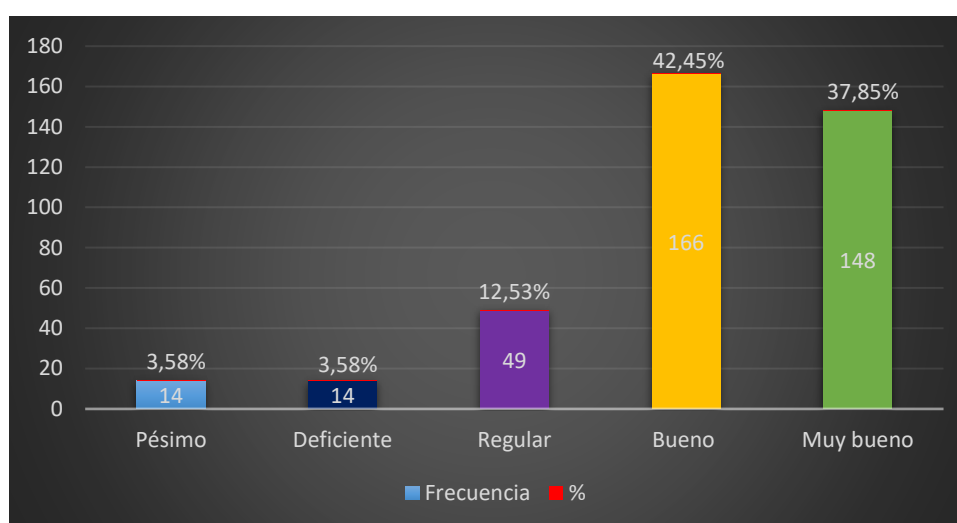
Respecto a la pregunta relacionada, sobre cómo califican las facilidades que tienen para responder de inmediato en conversaciones, y así evitar los silencios incómodos o evitar las angustias por parte del interlocutor. Se obtuvo que, del total de encuestados, 188 (48.08%) califican su acción como “bueno” y 146 (37.34%) como “muy bueno”. Mientras que 43, representado por el 11% dice que es “regular”; 11 representado por el 2.81% lo califica como “deficiente” y 3 encuestados representados por el 0.77% lo califica como “pésimo”.

En base a lo obtenido, podemos interpretar que la mayoría de encuestados puede expresarse locuazmente, lo que le permite responder de manera inmediata ante cualquier tema de conversación, ya sea para compartir algún conocimiento o simplemente, opinar según su criterio.

15.- ¿Cómo califica el uso y manejo de recursos para expresarme, y así poder, evitar el uso de muletillas, silencios incómodos, repeticiones o aclaraciones innecesarias?

Tabla 15*Uso y manejo de recursos para expresarse.*

Alternativa	Frecuencia	%
Pésimo	14	3.58%
Deficiente	14	3.58%
Regular	49	12.53%
Bueno	166	42.45%
Muy bueno	148	37.85%
Total	391	100%

Figura 15*Uso y manejo de recursos para expresarse.*

INTERPRETACIÓN

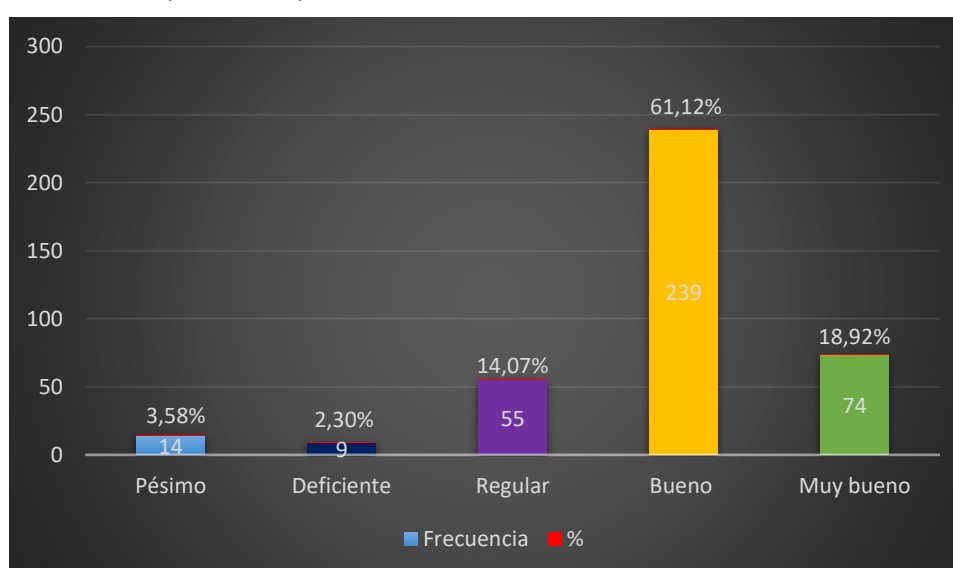
Respecto a la pregunta relacionada, sobre como califico el uso y manejo de recursos a la hora de expresarse, que eviten el uso de muletillas, repeticiones innecesarias, malos entendidos, entre otras cosas. Se obtuvo que, del total, 166 encuestados representados por el 42.45% califica su manejo de recursos como “bueno” y 148 (representados por el 37.85%) lo califica como “muy bueno”. Mientras que 49 (12.53%) dice que es “regular”, 14 (3.58%) como “deficiente” y 14 (3.58%) lo califica como “pésimo”.

En base a los resultados podemos decir que más de la mitad de encuestados tienen variedad de recursos que les ayudan a la hora de expresarse y que gracias a ellos, pueden comunicarse de manera eficaz. Sin embargo, hay un porcentaje real que tiene problemas para expresarse sin muletillas o repeticiones.

16.- ¿Cómo califica el nivel de fluidez verbal para comunicarme y así, no generar impaciencia y desesperación en el interlocutor, con temas relacionados a la junta vecinal?

Tabla 16*Contenido referido a la fluidez verbal.*

Alternativa	Frecuencia	%
Pésimo	14	3.58%
Deficiente	9	2.30%
Regular	55	14.07%
Bueno	239	61.12%
Muy bueno	74	18.92%
Total	391	100%

Figura 16*Relevancia de contenidos referido a la fluidez verbal.*

INTERPRETACIÓN

Respecto a la pregunta relacionada, sobre cómo califican su nivel de fluidez verbal que tienen para comunicarse, y así no generar impaciencia o desesperación en el interlocutor. Se obtuvo que de los 391 encuestados, 239 personas representadas por el 61.12%, califico su nivel como “bueno” y 74 encuestados (18.92%) lo calificaron como “muy bueno”. Mientras que 55 personas (14.07%) lo calificaron como “regular”, 9 encuestados (2.30%) como “deficiente” y 14 encuestados (3.58%) como “pésimo”.

En base a estos resultados, podemos interpretar que más del 70% de los encuestados consideran que tienen una buena fluidez verbal a la hora de comunicarse. Lo cual es beneficioso y positivo para su vida diaria. Sin embargo, existe un pequeño porcentaje que necesita aprender técnicas de expresión oral para mejorar su desenvolvimiento con la sociedad.

17.- ¿Cómo calificaría mi postura dentro de las conversaciones que establezco, en las que se informan aspectos relacionados a las juntas vecinales?

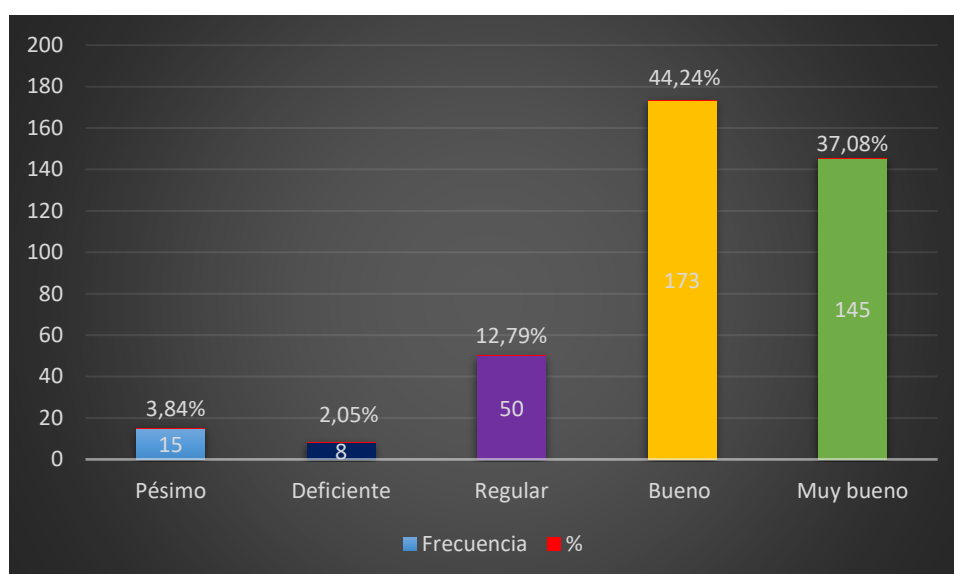
Tabla 17

Contenido referido al uso de una postura correcta.

Alternativa	Frecuencia	%
Pésimo	15	3.84%
Deficiente	8	2.05%
Regular	50	12.79%
Bueno	173	44.24%
Muy bueno	145	37.08%
Total	391	100%

Figura 17

Relevancia de contenidos referido al uso de una postura correcta.



INTERPRETACIÓN

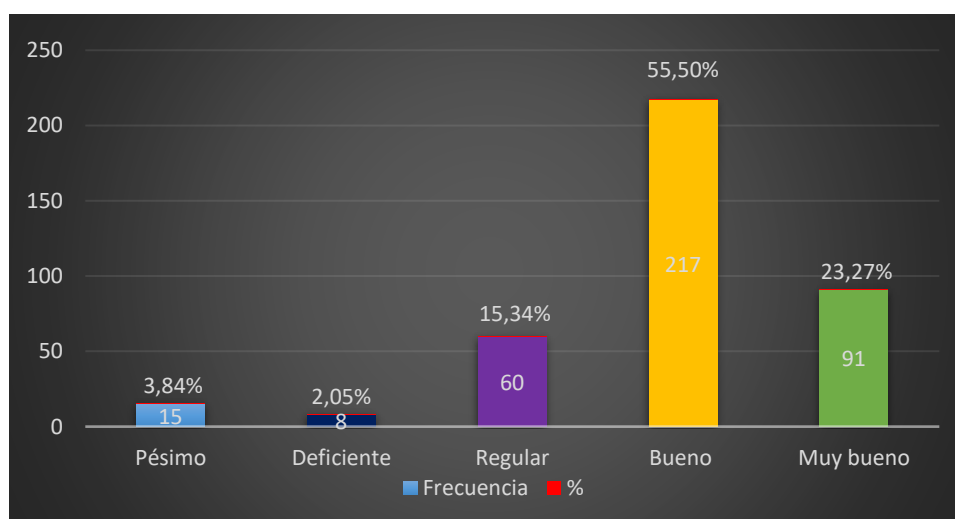
Respecto a la pregunta relacionada, sobre una postura correcta dentro de una situación determinada, obtuvimos que, del total, 173 encuestados (representados por el 44.24%) califica su postura como “buena” y 145 (representados por el 37.08%) lo califica como “muy bueno”. Mientras que 50 encuestados (representados por el 12.79%) lo califica como “regular”, 8 encuestados (2.05%) como “deficiente” y 15 encuestados (3.84%) como “pésimo”.

En base a estos resultados, podemos interpretar que el 94.11% de encuestados considera que utiliza las posturas correctas dentro de sus conversaciones. Sin embargo, un porcentaje menor tiene problemas con su comunicación no verbal, especialmente con el tema de la postura a usar en determinadas situaciones.

18.- ¿Cómo califica el uso de mis brazos y piernas, según el espacio disponible que tengo para expresarme y transmitir el mensaje de participación en las juntas vecinales?

Tabla 18*Movimientos de brazos y piernas.*

Alternativa	Frecuencia	%
Pésimo	15	3.84%
Deficiente	8	2.05%
Regular	60	15.34%
Bueno	217	55.50%
Muy bueno	91	23.27%
Total	391	100%

Figura 18*Movimientos de brazos y piernas.*

INTERPRETACIÓN

Respecto a la pregunta relacionada, sobre como califican sus movimientos de brazos y piernas en determinados espacios para desenvolverse, se obtuvo que, del total de encuestados, 217 personas que son representados por el 55.50% califican su desenvolvimiento como “bueno” y 91 encuestados (representados por el 23.27%) lo califican como “muy bueno”. Mientras que 60 encuestados (15.34%) lo califican como “regular”, 8 encuestados (2.05%) como “deficiente” y 15 encuestados (3.84%) como “pésimo”.

Según los resultados, podemos interpretar que la mayoría sabe cómo manejar sus movimientos de brazos y piernas en una conversación y según el espacio que tenga para desenvolverse de manera eficiente. Mientras que un porcentaje menor presenta dificultades para desarrollar su comunicación no verbal correctamente.

19.- ¿Cómo califica la postura que adopta mi cuerpo para transmitir un mensaje, referido a las juntas vecinales?

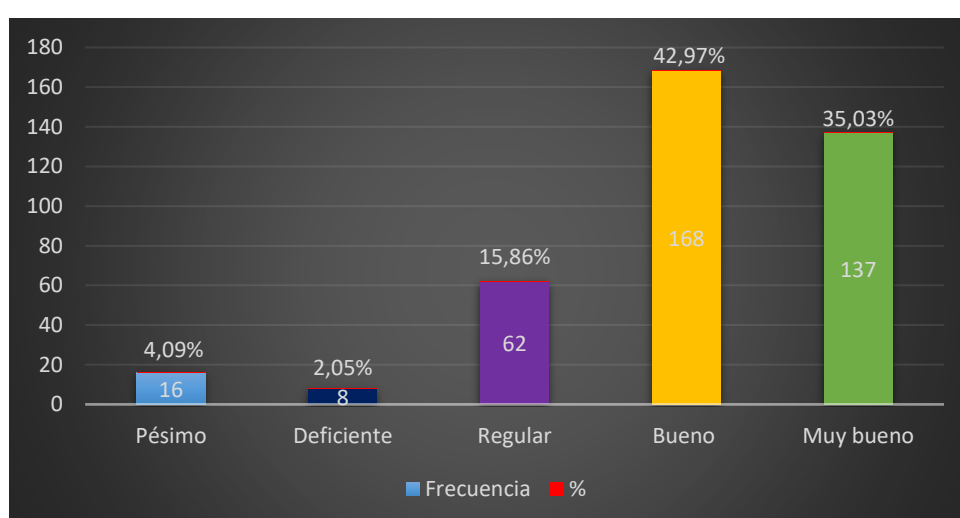
Tabla 19

Postura que se utiliza para transmitir un mensaje.

Alternativa	Frecuencia	%
Pésimo	16	4.09%
Deficiente	8	2.05%
Regular	62	15.86%
Bueno	168	42.97%
Muy bueno	137	35.03%
Total	391	100%

Figura 19

Postura que se utiliza para transmitir un mensaje.



INTERPRETACIÓN

Respecto a la pregunta relacionada, sobre cómo califican la postura utilizada para transmitir un mensaje, se obtuvo que, del total de encuestados, 168 personas (representadas por el 42.97%) califican su postura como “buena” y 137 (35.03%) la califican como “muy buena”. Mientras que 62 encuestados (15.86%) dicen que es “regular”, 8 encuestados (2.05%) dicen que es “deficiente” y 16 personas (representadas por el 4.09%) lo califican como “pésimo”.

En base a los resultados, podemos interpretar que la mayoría de encuestados (93.86%) considera que adopta una buena postura para transmitir un mensaje, mientras que un porcentaje menor aún no comprende la importancia de las posturas al expresarse, ya que esta puede despertar o quitarle el interés del interlocutor por escucharte.

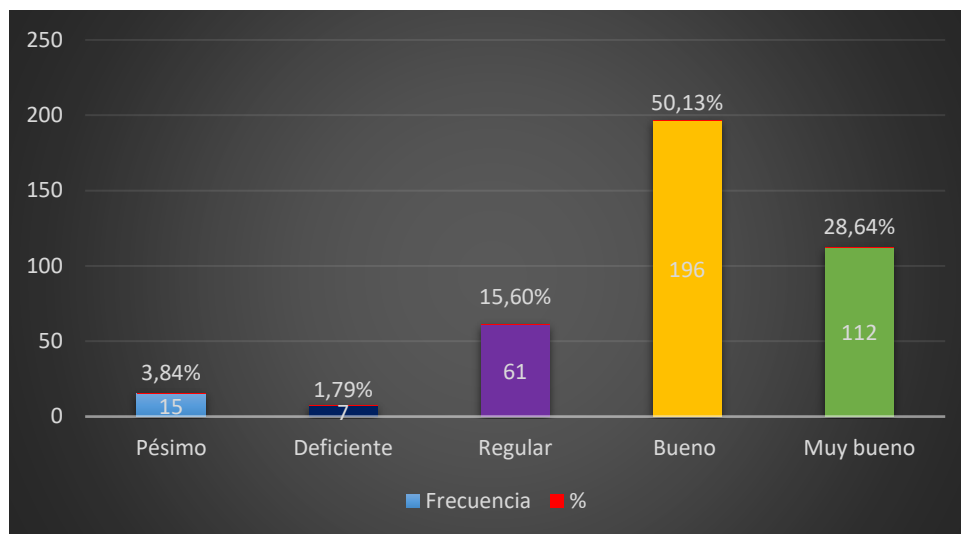
20.- ¿Cómo califica el uso de mis movimientos corporales para comunicar mensajes e ideas claras sobre la problemática de las juntas vecinales del Distrito?

Tabla 20

Uso de movimiento corporales.

Alternativa	Frecuencia	%
Pésimo	15	3.84%
Deficiente	7	1.79%
Regular	61	15.60%
Bueno	196	50.13%
Muy bueno	112	28.64%
Total	391	100%

Figura 20
Uso de movimientos corporales.



INTERPRETACIÓN

Respecto a la pregunta relacionada, sobre cómo califican el uso de sus movimientos corporales para comunicar sus ideas o mensajes al interlocutor. Se obtuvo que, del total de encuestados, 196 (representados por el 50.13%) califican su uso de movimientos corporales como “bueno” y 112 personas encuestadas (representadas por el 28.64%) lo califican como “muy bueno”. Por otro lado, 61 encuestados (representados por el 15.60%) lo califican como “regular”; 7 encuestados (1.79%) como “deficiente” y 15 encuestados (3.84%) como “pésimo”. En base a los resultados obtenidos en la imagen anterior, podemos interpretar que la gran mayoría de encuestados realiza movimientos corporales correctos y adecuados en sus conversaciones para poder transmitir sus mensajes de la mejor manera. Mientras que un porcentaje menor todavía presenta problemas con su comunicación no verbal al no saber utilizar sus movimientos corporales para expresarse.

21.- Con la finalidad de mostrar atención y acercamiento ¿cómo califica la inclinación de mi cuerpo hacia los integrantes de las brigadas de autoprotección escolar?

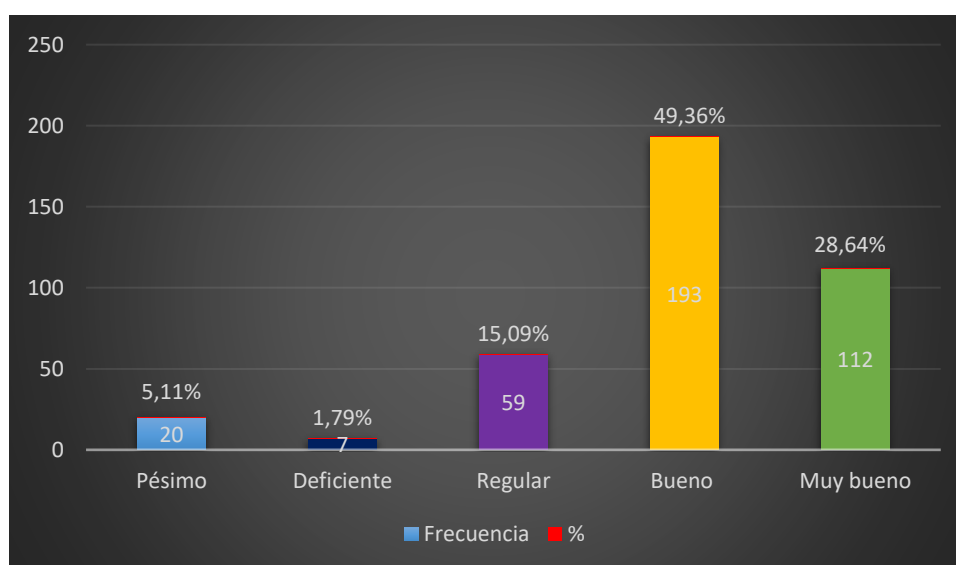
Tabla 21

Inclinación del cuerpo hacia el interlocutor.

Alternativa	Frecuencia	%
Pésimo	20	5.11%
Deficiente	7	1.79%
Regular	59	15.09%
Bueno	193	49.36%
Muy bueno	112	28.64%
Total	391	100%

Figura 21

Relevancia de contenidos referido a la inclinación del cuerpo hacia el interlocutor.



INTERPRETACIÓN

Respecto a la pregunta relacionada, de cómo califican su inclinación del cuerpo hacia el interlocutor con la finalidad de mostrar y generar atención, acercamiento e interés por lo que se está comunicando, se obtuvo que, del total de encuestados, 193 (representados por el 49.36%) califica su inclinación como “buena” y 112 (representado por el 28.64%) como “muy bueno”. Por otro lado, 59 encuestados representados por el 15.09% lo considera como “regular”, 7 encuestados (1.79%) como “deficiente” y 20 encuestados representados por el 5.11% lo califica como “pésimo”.

En base al resultado obtenido, podemos interpretar que la mayoría de encuestados considera que mantiene una posición e inclinación del cuerpo adecuado en sus conversaciones. Por lo tanto, despierta y mantiene el interés por parte del interlocutor. Mientras que un pequeño porcentaje necesita trabajar más en el uso de sus movimientos corporales, especialmente la inclinación de su cuerpo hacia el interlocutor.

22.- ¿Cómo califica el uso de mis gestos para acompañar mi lenguaje y completar el sentido de mis palabras, cuando me relacionó con los integrantes de las brigadas de autoprotección escolar?

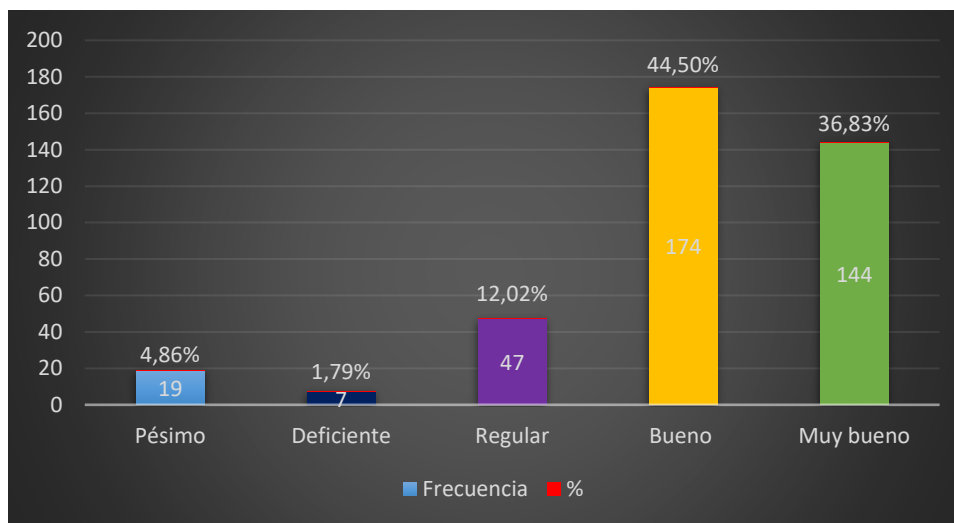
Tabla 22

Uso de gestos para acompañar el lenguaje oral.

Alternativa	Frecuencia	%
Pésimo	19	4.86%
Deficiente	7	1.79%
Regular	47	12.02%
Bueno	174	44.50%
Muy bueno	144	36.83%
Total	391	100%

Figura 22

Uso de gestos para acompañar el lenguaje oral.



INTERPRETACIÓN

Con respecto a la pregunta, de cómo califican el uso de sus gestos para acompañar su lenguaje oral y completar el sentido de sus mensajes, se obtuvo que, del total de encuestados, 174 personas (representadas por el 44.50%) califican su nivel como “bueno” y 144 (representados por el 36.83%) lo califican como “muy bueno”. Mientras que 47 encuestados (representados por el 12.02%) lo califican como “regular, 7 encuestados (1.79%) como “deficiente” y 19 encuestados (4.86%) como “pésimo”.

En base a los resultados obtenidos, podemos interpretar que la mayoría de encuestados que calificaron el uso de gestos como complemento del lenguaje oral como “muy bueno”, “bueno” y “regular” representan un 93.35% del total, presentando facilidades para usar sus expresiones corporales como la gestualidad de su rostro, asegurando una buena comprensión del mensaje que se desea transmitir.

23.- ¿Cómo califico el uso de mi rostro para manifestar quién soy y empatizar con los integrantes de las brigadas de autoprotección escolar?

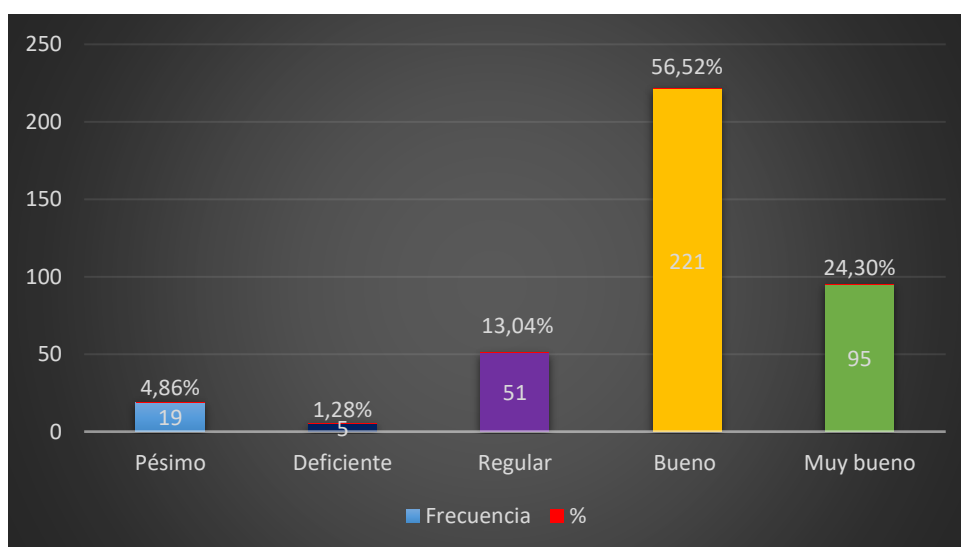
Tabla 23

Contenido referido al uso del rostro para expresarse.

Alternativa	Frecuencia	%
Pésimo	19	4.86%
Deficiente	5	1.28%
Regular	51	13.04%
Bueno	221	56.52%
Muy bueno	95	24.30%
Total	391	100%

Figura 23

Relevancia de contenidos referido al uso del rostro para expresarse.



INTERPRETACIÓN

Según la pregunta relacionada, a como califican el uso del rostro para poder expresarse, se obtuvo que, del total, 221 encuestados (representados por el 56.52%) califican su uso como “bueno” y 95 encuestados (representados por el 24.30%) califican su uso como “muy bueno”. Mientras que 51 encuestados (representados por el 13.04%) lo califican como “regular”, 5 encuestados (representados por el 1.28%) lo califican como “deficiente” y 19 encuestados (representados por el 4.86%) lo califican como “pésimo”.

En base al resultado obtenido, podemos interpretar que más de la mitad del total de encuestados utilizan su rostro como parte de su comunicación interpersonal. Mientras que un porcentaje menor aún presenta dificultades para expresarse mediante los gestos o movimientos corporales.

24.- ¿Cómo califica la relación que muestra mis gestos y mi lenguaje hablado con los integrantes de las brigadas de autoprotección escolar?

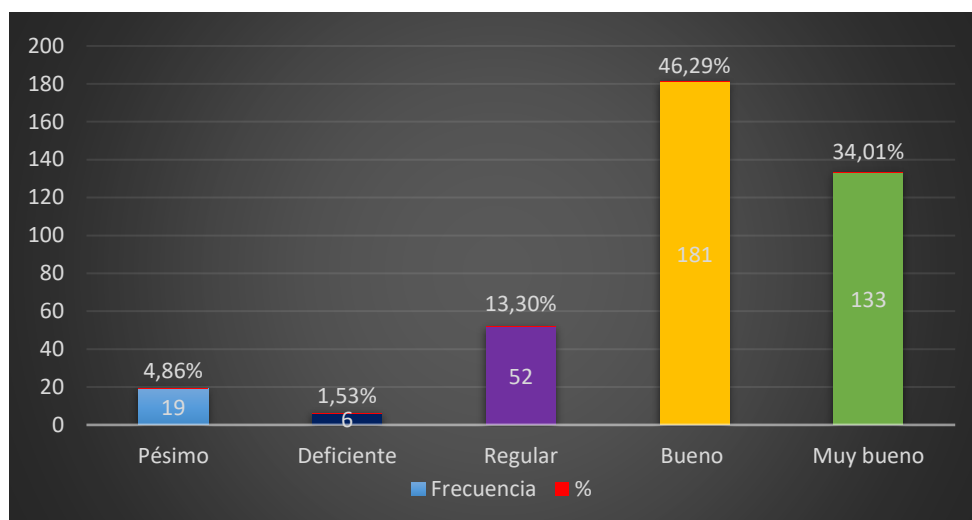
Tabla 24

Relación entre el gesto y el lenguaje oral.

Alternativa	Frecuencia	%
Pésimo	19	4.86%
Deficiente	6	1.53%
Regular	52	13.30%
Bueno	181	46.29%
Muy bueno	133	34.01%
Total	391	100%

Figura 24

Relación entre el gesto y el lenguaje oral.



INTERPRETACIÓN

Con respecto a la pregunta, sobre cómo califican la relación que se le da al uso de los gestos y al lenguaje hablado como uno solo, se obtuvo que, del total de encuestados, 181 personas (representadas por el 46.29%) califican su nivel como “bueno” y 133 encuestados (representados por el 34.01%) como “muy bueno”. Mientras que 52 encuestados (13.30%) lo califican como “regular”, 6 personas (representadas por el 1.53%) lo califican como “deficiente” y 19 personas (representadas por el 4.86%) como “pésimo”:

En base a estos resultados obtenidos, podemos interpretar que la mayoría usa sus gestos y lenguaje oral como uno solo, de manera que mantiene el equilibrio entre ambos y complementa una correcta comunicación. Sin embargo, existe un porcentaje menor que todavía se encuentra trabajando en mejorar su comunicación verbal y no verbal.

25.- ¿Cómo califica mis expresiones gestuales para transmitir confianza y no desconcierto o incertidumbre en los integrantes de las brigadas de autoprotección escolar?

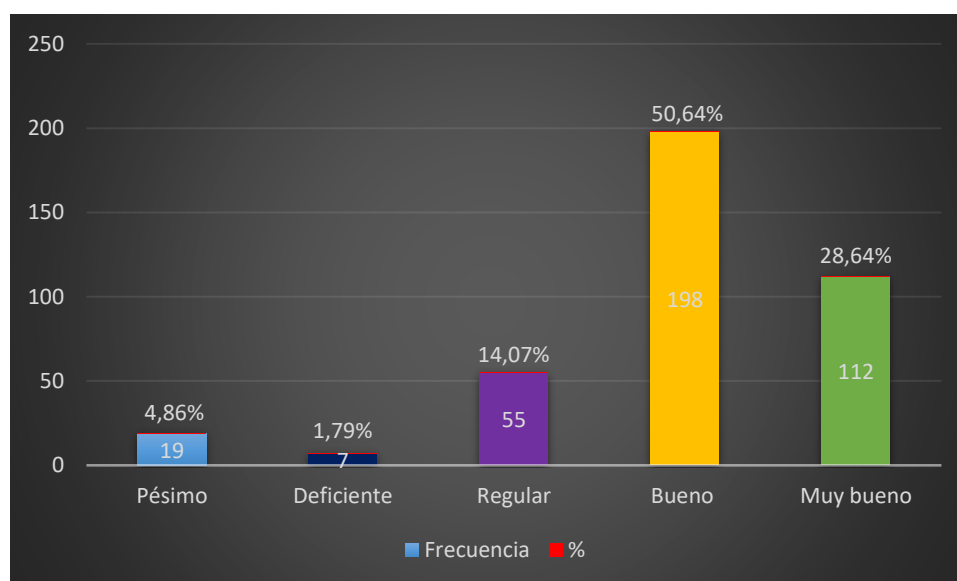
Tabla 25

Uso de expresiones gestuales.

Alternativa	Frecuencia	%
Pésimo	19	4.86%
Deficiente	7	1.79%
Regular	55	14.07%
Bueno	198	50.64%
Muy bueno	112	28.64%
Total	391	100%

Figura 25

Uso de expresiones gestuales.



INTERPRETACIÓN

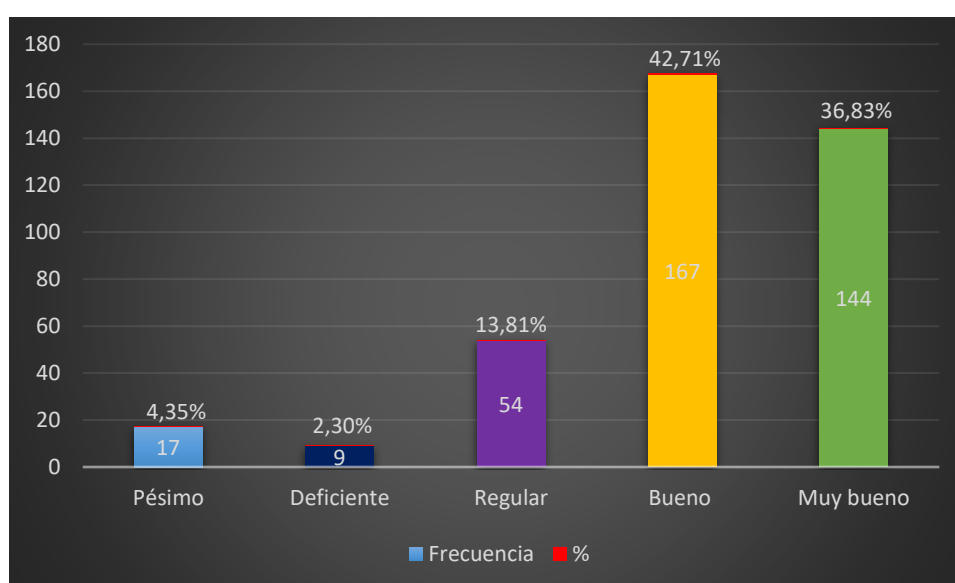
Con respecto a la pregunta referida sobre como califican sus expresiones gestuales para transmitir confianza y no desconcierto o incertidumbre al interlocutor, se obtuvo que, del total de encuestados, 198 personas (representadas por el 50.64%) califican sus expresiones gestuales como “buenas”, mientras que 112 encuestados (representados por el 28.64%) lo califican como “muy bueno”. Por otro lado, 55 personas (representados por el 14.07%) lo califica como “regular”, 7 personas (1.79%) como “deficiente” y 19 personas (representadas por el 4.86%) lo califican como “pésimo”.

En base a los resultados vistos anteriormente, podemos interpretar que la gran mayoría de encuestados sabe cómo manejar o utilizar sus expresiones gestuales para transmitir confianza y seguridad en su interlocutor. Mientras que un porcentaje menor presenta problemas con el uso de sus gestos dentro de sus conversaciones, lo cual puede trabajarse y mejorar positivamente.

26.- Un mensaje debe ser claro, explícito, directo, franco, considerado y respetuoso con los derechos de las demás personas ¿cómo calificaría los mensajes que transmito a los miembros del patrullaje juvenil?

Tabla 26*Mensajes que emiten de manera clara y respetuosa.*

Alternativa	Frecuencia	%
Pésimo	17	4.35%
Deficiente	9	2.30%
Regular	54	13.81%
Bueno	167	42.71%
Muy bueno	144	36.83%
Total	391	100%

Figura 6*Mensajes que emiten de manera clara y respetuosa*

INTERPRETACIÓN

Según la pregunta realizada en esta encuesta, de cómo califican los mensajes que emiten, teniendo en cuenta que un mensaje debe ser claro, preciso, directo, honesto y siempre respetuoso. Se obtuvo que, del total de encuestados, 167 personas (representadas por el 42.71%) lo califica como “bueno” y 144 personas (representadas por el 36.83%) lo califica como “muy bueno”. Mientras que 54 personas encuestadas representadas por el 13.81% lo califica como “regular”; 9 personas representadas por el 2.30% lo califica como “deficiente” y 17 personas (4.35%) como “pésimo”. En base a los resultados obtenidos, se puede interpretar que la mayoría de encuestados con un porcentaje aproximado de 93% del total, emite mensajes claros y directos hacia los demás, manteniendo el respeto siempre. Mientras que un porcentaje de los encuestados todavía presenta problemas para comunicarse con claridad.

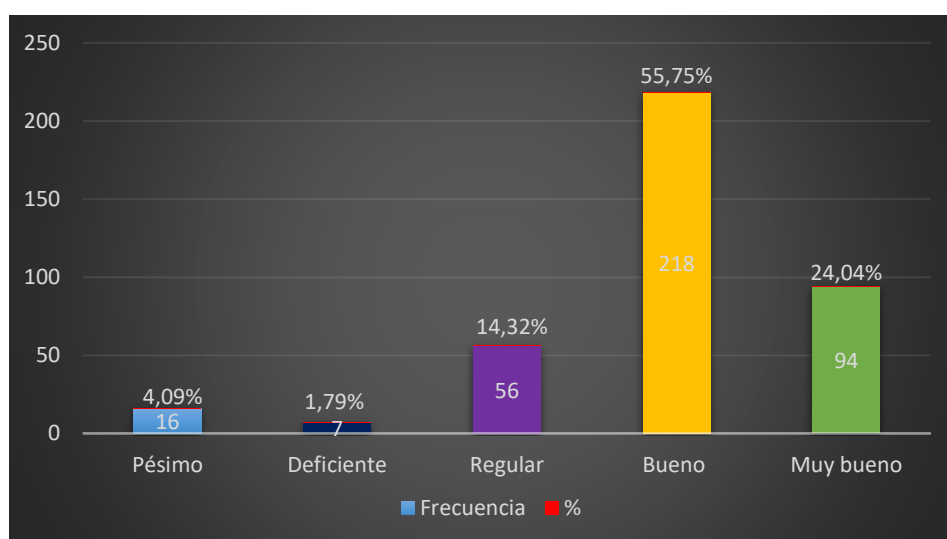
27.- ¿Cómo califico la acción de expresar mis pensamientos y sentimientos, sin alterar el mensaje que quiero transmitir por miedo o inseguridades con los integrantes del patrullaje juvenil?

Tabla 27*Acción de mostrar mis pensamientos y emociones sin alterar el mensaje.*

Alternativa	Frecuencia	%
Pésimo	16	4.09%
Deficiente	7	1.79%
Regular	56	14.32%
Bueno	218	55.75%
Muy bueno	94	24.04%
Total	391	100%

Figura 27

Acción de mostrar pensamientos y sentimientos sin alterar el mensaje.



INTERPRETACIÓN

De acuerdo a la pregunta realizada, de cómo califican la acción de expresar pensamientos y sentimientos, sin alterar el mensaje que buscan transmitir por miedo o inseguridades, se obtuvo que del total de los 391 encuestados, 218 personas representadas por el 55.75%, califican su acción como “buena” y 94 encuestados, representados por el 24.04% lo califican como “muy bueno”. Por otro lado, 56 personas (representadas por el 14.32%) lo califican como “regular”, 7 personas (1.79%) como “deficiente” y 16 personas (4.09%) como “pésimo”.

En base a los resultados obtenidos, podemos interpretar que la mayoría puede expresar sus pensamientos y sentimientos sin provocar alguna alteración en su mensaje. Mientras que algunos todavía tienen problemas para expresarse libremente sin la necesidad de modificar su mensaje por miedo o inseguridades.

28.- ¿Cómo califico mi acción de decir siempre lo que pienso a los miembros del patrullaje juvenil?

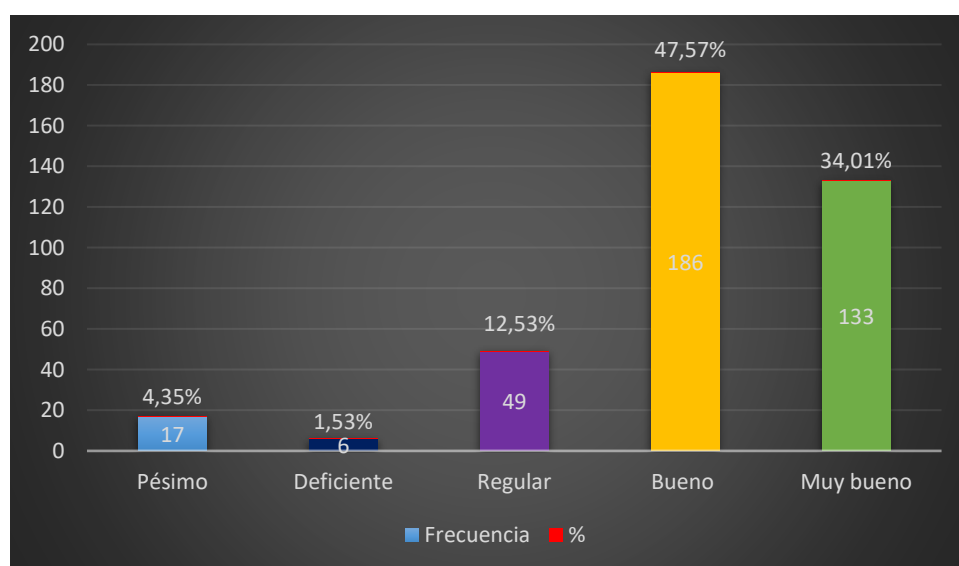
Tabla 28

Acción de decir lo que se piensa.

Alternativa	Frecuencia	%
Pésimo	17	4.35%
Deficiente	6	1.53%
Regular	49	12.53%
Bueno	186	47.57%
Muy bueno	133	34.01%
Total	391	100%

Figura 28

Acción de decir lo que se piensa.



INTERPRETACIÓN

Con respecto a la pregunta referida, de cómo califican la acción de decir siempre lo que se piensa, se obtuvo que, del total de encuestados, 186 (representados por el 45.57%) lo califican como “bueno” y 133 (representados por el 34.01%) lo califican como “muy bueno”. Mientras que 49 encuestados (representados por el 12.53%) lo califican como “regular”, 6 encuestados (representados por el 1.53%) como “deficiente” y 17 encuestados (representados por el 4.35%) como “pésimo”.

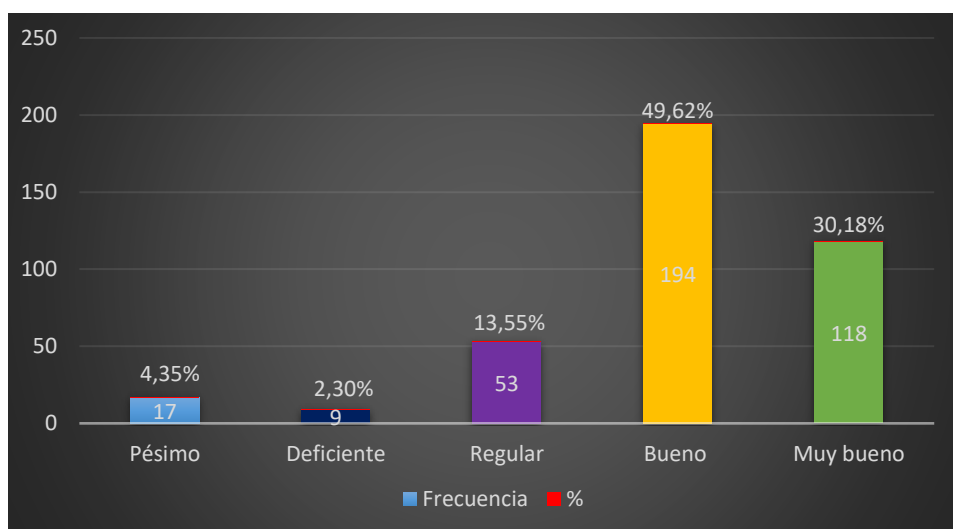
En base a los resultados obtenidos, podemos interpretar que más de la mitad de encuestados siempre dice lo que piensa y no tiene problemas para comunicarse con los demás. Sin embargo, hay un pequeño porcentaje que necesita todavía trabajar en su comunicación oral.

29.- ¿Cómo califica mi comunicación interpersonal para entender los puntos de vista de los miembros del patrullaje juvenil?

Tabla 29
Comunicación interpersonal.

Alternativa	Frecuencia	%
Pésimo	17	4.35%
Deficiente	9	2.30%
Regular	53	13.55%
Bueno	194	49.62%
Muy bueno	118	30.18%
Total	391	100%

Figura 29
Comunicación interpersonal.



INTERPRETACIÓN

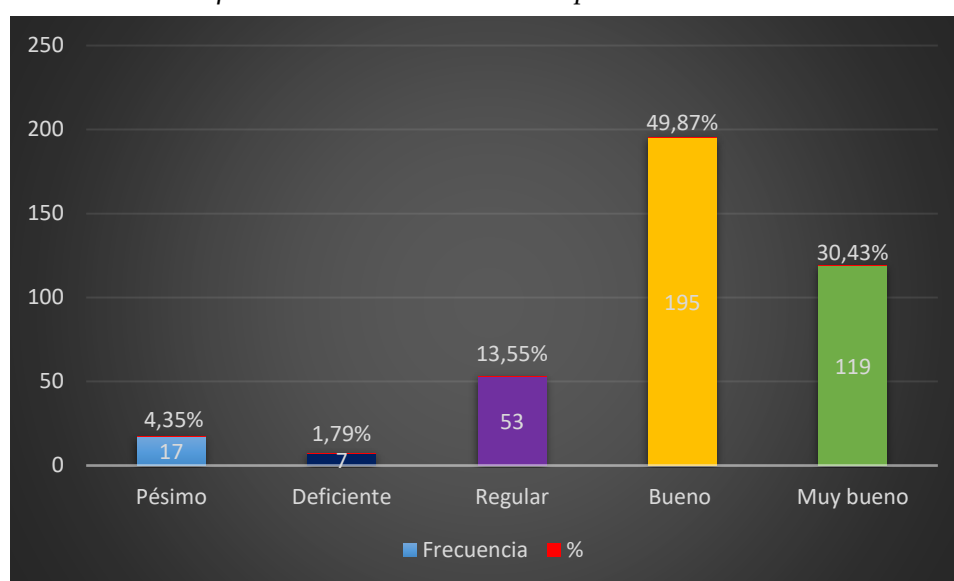
Con respecto a la pregunta referida, de cómo califican su comunicación interpersonal para entender los puntos de vista de los demás, se obtuvo que, del total de encuestados, 194 encuestados (representados por el 49.62%) lo califican como “bueno” y 118 encuestados (representados por el 30.18%) lo califican como “muy bueno”. Mientras que 53 encuestados (representados por el 13.55%) lo califican como “regular”, 9 encuestados (representados por el 2.30%) como “deficiente” y 17 encuestados (representados por el 4.35%) como “pésimo”.

En base a los resultados obtenidos, podemos interpretar que más de la mitad de encuestados no presenta dificultades para entender los puntos de vista de los demás y respetar sus opiniones por más diferentes que sean a las propias. Todo esto se logra gracias al buen manejo de una comunicación interpersonal.

30.- ¿Cómo calificaría mi comunicación intrapersonal, para hablar de mi persona siendo positivo y señalando mis éxitos y deseos sin parecer presuntuoso frente los miembros del patrullaje juvenil?

Tabla 30*Contenido referido a la comunicación intrapersonal*

Alternativa	Frecuencia	%
Pésimo	17	4.35%
Deficiente	7	1.79%
Regular	53	13.55%
Bueno	195	49.87%
Muy bueno	119	30.43%
Total	391	100%

Figura 30*Relevancia de contenidos referido a la comunicación intrapersonal*

INTERPRETACIÓN

Con respecto a la pregunta referida, de cómo califican su comunicación intrapersonal para poder comunicarse abiertamente mostrando sus intereses y deseos sin problemas, se obtuvo que, del total de 391 encuestados, 195 personas (representadas por el 49.87%) lo califican como “bueno” y 119 personas (representadas por el 30.43%) quienes la califican como “muy buena”. Por otro lado, 53 encuestados (representados por el 13.55%) lo califican como “regular”, 7 encuestados (1.79%) como “deficiente” y 17 (4.35%) como “pésimo”.

En base a los resultados obtenidos, podemos interpretar que la mayoría no tiene problemas para expresar libremente sus ideas, mostrando sus intereses o deseos sin dar la impresión de ser alguien soberbio, pero respetando a los demás. Esta acción solo refleja una buena comunicación intrapersonal que lo ayuda a conocerse y expresarse sin ningún tipo de inseguridad.