

Estudio de caso. Desarrollo de habilidades sociales en la formación policial y su relación con el desarrollo humano

Alemán Méndez, Lilia Stephanie

2022

<https://hdl.handle.net/20.500.11777/5363>

<http://repositorio.iberopuebla.mx/licencia.pdf>

UNIVERSIDAD IBEROAMERICANA PUEBLA

Estudios con Reconocimiento de Validez Oficial por Decreto
Presidencial del 3 de abril de 1981



ESTUDIO DE CASO: DESARROLLO DE HABILIDADES SOCIALES EN LA FORMACIÓN POLICIAL Y SU RELACIÓN CON EL DESARROLLO HUMANO

Asesora de tesis:

MTRA. MONICA LORENA PALAFOX GUARNERO

ELABORACIÓN DE TESIS DE GRADO
que para obtener el Grado de
MAESTRÍA EN DESARROLLO HUMANO

presenta

LILIA STEPHANIE ALEMÁN MÉNDEZ

RESUMEN

Actualmente es común escuchar de las malas prácticas dentro del ámbito policial, motivo por el cual el mismo sistema y los policías son constantemente criticados y estereotipados. Además de la mala percepción del ciudadano hacia la labor policial, esta reside no solo en dichas prácticas, mucho se juzga acerca de la capacitación y de las actitudes mostradas ante situaciones donde es necesaria la proximidad, aunado al inadecuado manejo de sus emociones y otras habilidades para el logro de la resolución de los diversos conflictos relacionados a un sinnúmero de delitos.

De esta manera el presente estudio de caso tuvo por objetivo evaluar el efecto de un taller de habilidades sociales aplicado a cadetes de Formación Policial y cómo estas impactan tanto en su función como en su desarrollo personal. Para dicha investigación se realizó un estudio mixto, aplicándose un pretest y un posttest para evaluar el grado de desarrollo de habilidades sociales en la población, además de una encuesta y una entrevista semiestructurada a dos de los participantes, lo cual permitió corroborar los efectos de las habilidades sociales. Dentro de las menos desarrolladas se identificaron: habilidades sociales avanzadas, habilidades relacionadas con los sentimientos y habilidades para hacer frente al estrés; las cuales son indispensables para el perfil policial.

Dentro de los resultados obtenidos, se encontró un aumento en el desarrollo de las habilidades con menor puntaje, además de una mejora en su autoconocimiento, expresión de sus emociones, empatía y búsqueda de alternativas para la comunicación de su enojo en situaciones de estrés tanto del ámbito policial como en situaciones comunes. Por lo tanto, se demuestra que la aplicación de talleres que refuercen las habilidades sociales permite la integración, no solo de competencias cognitivas o procedimentales sino actitudinales como lo son la asertividad, el autocontrol en situaciones estresantes; la capacidad para solucionar problemas y conflictos, entre otros. Esto no solo permitirá que se cumplan los principios de la función policial además aporta elementos para redignificar a la persona tras el uniforme. Favorecer el desarrollo humano de la persona del policía, permitirá que ejerza sus funciones con criterios y responsabilidad que le permitirá también a él, una mejor calidad de vida.

INDICE

Capítulo 1. Planteamiento del Problema	
Introducción	1
Antecedentes	2
Justificación	3
Planteamiento del problema.....	6
Preguntas de investigación	6
Objetivo de investigación	7
Definición de términos	7
Capítulo 2. Marco teórico	
1. Formación Policial	9
1.1 Áreas de Formación Policial	10
1.2 Perfil del Policía	12
1.3 Carrera Policial y Profesionalización	14
2. Habilidades sociales y la Formación Policial	16
2.1 Habilidades sociales	16
2.2 Componentes y Tipos de Habilidades sociales	19
2.3 Habilidades sociales y el desempeño de la función policial	21
2.4 importancia del Desarrollo de Habilidades Sociales en la Función Policial y su relación con el Desarrollo Humano	25
Capítulo 3. Método	
Estudio 1: Diagnóstico en Habilidades Sociales en un grupo de cadetes de Formación Policial.....	29
Estudio 2: Intervención para la mejora de Habilidades Sociales en un grupo de cadetes de Formación Policial	36
Capítulo 4. Resultados	
Resultados de la intervención.....	41
Capítulo 5. Discusión	
Discusión del estudio de caso.....	69
Referencias.....	78
Anexos	82

Índice de tablas

Estudio 1: Diagnóstico

Tabla 1. Participantes por género.....	32
Tabla 2. Edades.....	32
Tabla 3. Nivel educativo.....	32

Estudio 2: Intervención

Tabla 4. Fechas propuestas para cada grupo y número de sesión.....	41
Tabla 5. Características generales de los participantes	42
Tabla 6. Resumen de los temas impartidos y actividades realizadas en la intervención.....	45
Tabla 7. Habilidades Sociales (pretest y postest)	59
Tabla 8. Encuesta de salida: Temas y descubrimientos hechos por cadetes al finalizar el taller.....	62
Tabla 9. Análisis de contenido: Entrevista del participante 14.....	65
Tabla 10. Análisis de contenido: Entrevista del participante 4.....	66

Índice de figuras

Figura 1. Habilidades Sociales desarrolladas en la muestra.....	33
Figura 2. Desarrollo de Habilidades Sociales por género.....	35
Figura 3. Desarrollo de Habilidades Sociales en la muestra (Pretest).....	43
Figura 4. Comparación de Resultados pretest y postest.....	50
Figura 5. Primeras Habilidades Sociales.....	52
Figura 6. Habilidades Sociales Avanzadas.....	52
Figura 7. Habilidades relacionadas con los Sentimientos	53
Figura 8. Habilidades alternativas a la Agresión	54
Figura 9. Habilidades para enfrentar el Estrés.....	55
Figura 10. Habilidades de Planificación	57

INTRODUCCIÓN

En la actualidad las diversas modificaciones que se han realizado tanto a nuestras leyes como a la forma de convivencia y desarrollo social, permite observar la creciente demanda de una nueva estructura de seguridad pública, misma que deja entrever la petición de contar con un número creciente de profesionales que salvaguarden la integridad y los derechos de las personas, además de preservar el orden y la paz públicas.

Así la profesionalización de los elementos de seguridad pública es un tema que exige una mayor carga tanto de conocimientos prácticos como teóricos en las distintas disciplinas, dando a la formación inicial de los aspirantes a policías un giro total, permitiendo reestructurar un perfil más acorde y adecuado ante esta nueva cultura, requiriendo que los policías reflejen en su desempeño un alto grado de pericia sobre todo en la exigencia a dar solución a delitos cada vez más elaborados y complejos a los que se enfrentan.

Dentro de esta investigación se aborda uno de los temas fundamentales para el desarrollo y perfilación de un nuevo modelo policial, el cual busca ser un referente de cambio para la percepción del propio policía, además de colaborar en la potencialización de las habilidades táctico-operativas de dichos elementos no solo para la mejora de su desempeño, si no de su calidad de vida a través del proceso de autoconocimiento.

Finalmente se explica el proceso de desarrollo de la implementación de un taller de habilidades sociales como complemento a la formación inicial del policía, así como los beneficios experimentados y una sencilla propuesta de trabajo para las futuras generaciones dentro del campo.

Antecedentes

Como ya se sabe, las diversas modificaciones que se han venido realizando tanto a nuestras leyes, en especial de las reformas hacia el Nuevo Sistema de Justicia Penal, como a la forma de convivencia y desarrollo social, permite acrecentar la demanda de una nueva estructura de seguridad pública (Programa Rector de Profesionalización ,2017), misma por la que se realiza la petición de contar con un número creciente de profesionales que salvaguarden la integridad y los derechos de las personas, además de preservar el orden y la paz públicas.

De esta manera, la profesionalización de los elementos de seguridad pública es un tema que no solo se exige como parte del perfil policial expuesto en el Artículo 21 de nuestra constitución, además se exigen una larga lista de funciones apegadas tanto de conocimientos prácticos como teóricos en las distintas disciplinas, dando a la formación inicial de los aspirantes a policías un giro total, permitiendo reestructurar un perfil más acorde y adecuado ante esta nueva cultura, requiriendo que los policías reflejen en su desempeño no solo un alto grado de pericia, sino además, una perspectiva más humana, una policía próxima a la gente, una policía capaz de ser con y para la comunidad un agente de cambio para los cada vez más elaborados delitos.

En este sentido la formación inicial para el aspirante de Policía Estatal requiere una estructura curricular mucho más amplia, que le ayude no tan solo a operar de acuerdo con protocolos establecidos, sino también a adquirir herramientas y otras habilidades sociales que le permitan descubrir nuevas estrategias de solución ante los nuevos retos en las áreas de proximidad e impacto de los delitos (Gigato, 2020) y que al mismo tiempo trascienda a un cambio dentro de la misma sociedad. No obstante, y a pesar de que este es uno de los principales objetivos para la capacitación policial, la realidad es que no se han aplicado programas, cursos o evaluaciones para fomentar las actitudes y habilidades que le permitan

apegarse al nuevo modelo de policía; entendiendo este como aquella persona con funciones de seguridad pública capaz de dimensionar la problemática social, que cuente con herramientas físicas, sociales y psicológicas que le permitan prevenir el delito y por ende aumentar la confianza de la ciudadanía en las instancias de seguridad conforme a su actuación policial. (anexo 1 del acuerdo 05/XLVI/20 del Consejo Nacional de Seguridad Pública).

Por lo tanto, el tema de habilidades sociales aplicado al campo operativo es sin duda de relevancia para la formación del policía, puesto que este, como se verá en las páginas subsecuentes, es un tema que se tiene entendido de forma implícita dentro de las materias complementarias a dicha formación.

Justificación

El policía en su término más estricto se define como aquel profesional que se encarga principalmente del mantenimiento del orden y la paz pública, la seguridad de los ciudadanos y el cumplimiento de la ley, funciones de gran relevancia para quien lo ejerce , por lo que se espera que su conducta sea impecable y eficiente, sobrecargando en ellos la responsabilidad de la intervención y prevención de la mayoría de los delitos; sin embargo, el policía, antes de tomar el papel que le caracteriza es ante todo un ser humano, un ser con aspiraciones y metas, pensante, emocional y en vínculo social; por lo que desarrollar el área actitudinal dentro de la formación policial, en específico las habilidades sociales, es imprescindible para el propósito y objetivo tanto de la seguridad pública como del nuevo modelo policial: salvaguardar la integridad de las personas a través de una actuación eficiente, objetiva y de proximidad social.

La importancia de conjugar el desarrollo policial con el desarrollo humano radica entonces en potencializar las distintas capacidades y habilidades de los elementos, a fin de

no solo brindar un servicio protocolario a la ciudadanía sino de elevar la calidad de atención en su actuar policial a través de atender temas enfocados a su desarrollo tanto profesional como personal. De aquí que la presente investigación pretenda abordar un tema tan relegado en los policías, como lo es el desarrollo de sus habilidades sociales, tema que por varias generaciones ha sido disminuido por funciones que conllevan el conocimiento de técnicas táctico-operativas, olvidando que el desarrollo de su persona también forma parte de la toma de decisiones en el actuar policial.

Se sabe que el policía vive en situaciones de por si estresantes y por lo cual ha sido acusado desde la perspectiva civil al no poder manejar sus emociones, actuar con impulsividad o violencia, falta de asertividad, empatía, el trato humano al realizar entrevistas, entre otras; siendo uno de los principales factores para las múltiples recomendaciones aplicadas hacia el uso de la fuerza en su actuación policial por parte de la CNDH, además de ser causa recurrente de las problemáticas diarias dentro de la convivencia laboral, hechos que pueden desencadenar desde conductas impulsivas o agresivas, trastornos de ansiedad o depresión hasta cuestiones más complejas a nivel personal, organizacional y familiar.

Se tiene entendido que la persona que es capaz de desarrollar sus habilidades sociales le permite relacionarse con los demás de manera más adecuada, siendo capaz de expresar sus sentimientos, opiniones, necesidades, deseos y conductas en diferentes contextos o situaciones, sin llegar a experimentar tensión, ansiedad u otras conductas desagradables y hasta violentas. Lo anterior es una característica deseable dentro de la función policial tanto en situaciones de prevención e intervención como en delitos de alto impacto, ya que esta permite el análisis del entorno y dar una respuesta a él con el fin de promover una adaptación acorde al nivel de exigencia al que está expuesto el policía; así trabajar en el entrenamiento de sus habilidades sociales, es para los policías de gran

beneficio pues son ellos el principal elemento que soporta la presión de la sociedad y el principal vehículo para el esclarecimiento de infinidad de delitos ante el ministerio público.

Permitir a nuestros futuros policías el acercamiento al proceso del entrenamiento en habilidades sociales dentro de su formación básica es un punto estratégico para lograr una eficiente intervención y prevención de los delitos, fortaleciendo además un perfil acorde al nuevo modelo policial y a las exigencias, cada vez más demandantes, de la propia función policial. Brindar este recurso en la formación del policía no solo garantizará el cumplimiento eficiente y profesional de su labor ante cualquier hecho delictivo y su proceder, también permitirá que el propio policía retome su valía ante la ya desgastada etiqueta social pero sobre todo a desarrollar conscientemente su propio bienestar al crear estrategias de afrontamiento ante situaciones cambiantes o de peligro, lo cual además aportará una mejora en la calidad del servicio hacia la proximidad social, promoviendo con ello una perspectiva humana y positiva de la imagen del policía, además de la confianza hacia su actuar con base en la legalidad y el respeto hacia sus derechos humanos.

Así, la elaboración de un programa de desarrollo de habilidades sociales que forme parte curricular de dicha formación busca beneficiar en primera instancia a los cadetes, quienes a su vez podrán dar muestra de los beneficios de estas dentro del campo operativo. Esta investigación pretende ser el parteaguas para llevar un seguimiento también a los policías en campo, principalmente en las áreas de proximidad social y prevención del delito, pues es en estas donde se ejerce mucha más presión por parte de la ciudadanía, no olvidando las áreas de reacción ante delitos con mayor impacto y el uso adecuado de los niveles de la fuerza.

Planteamiento del problema:

Como ya se ha venido mencionando, la profesionalización de los elementos de seguridad pública es un tema que exige cada vez una mayor carga de conocimientos no solo en el aspecto correspondiente a lo legal o lo evidentemente relacionado a las tácticas de entrenamiento policial, sino del desarrollo de habilidades y actitudes que permitan la ejecución de esas mismas funciones. Por lo anterior y a través de la observación general y de las múltiples quejas y comentarios de la población perteneciente a la Policía Estatal se encontró una serie de carencias tanto en el Sistema de Profesionalización y Carrera Policial como en el perfil , demostrando que si queremos formar profesionales de la seguridad pública también debemos de velar por su desarrollo personal, dotándole al elemento en formación de las herramientas necesarias, no tan solo para cumplir con su labor, sino que sea capaz de contactar y vincularse con la ciudadanía.

En consecuencia, la presente investigación se enfocó en conocer a mayor detalle las necesidades actitudinales del perfil policial, además de identificar en cuáles de estas se requiere hacer énfasis dentro del proceso de formación; aspectos que pudieron englobarse en el desarrollo de habilidades sociales, todo esto con la finalidad de dar cumplimiento a los requisitos del nuevo modelo policial. Por otra parte, y a raíz de lo evaluado, se llevó a cabo una intervención para la mejora de sus habilidades sociales; aspecto que ha sido poco abordado pero requisitado dentro de la propia formación policial.

De esta manera dicha investigación partió de las siguientes preguntas y objetivos:

Preguntas de investigación

- **Diagnóstico:** ¿Cuáles son las habilidades sociales que los cadetes de formación inicial tienen desarrolladas y en cuales habrá que hacer énfasis para su reforzamiento durante su proceso de formación y que se relacionen con su desempeño profesional?

- **Intervención:** ¿Cuáles son los efectos de la aplicación de un taller de desarrollo de habilidades sociales de los cadetes de formación básica policial para el desempeño de sus funciones y su relación con el desarrollo humano, como parte integral a los programas de Formación para Policía Estatal Preventivo?

Los Objetivos de investigación fueron los siguientes:

- **Objetivo general:** Identificar los efectos del desarrollo de habilidades sociales para el desempeño laboral y su desarrollo humano, en cadetes de formación policial, a través de la aplicación de un taller de entrenamiento en habilidades sociales, durante la permanencia de su formación básica.
- **Objetivo del diagnóstico:** Identificar en los Cadetes de Formación inicial para Policía Estatal las habilidades sociales menos desarrolladas con respecto a las funciones del perfil policial, para la planeación del proceso de formación académica y mejora del desempeño laboral y personal.
- **Objetivo de la intervención:** Implementar un taller para practicar al menos una de las habilidades sociales propuestas en una situación específica de actuación policial como parte importante de su formación y desarrollo.

Definición de términos

Formación policial: proceso educativo extendido desde los procesos de selección, evaluación e incorporación, pasando por el entrenamiento formal por medio de programas académicos, hasta los procesos de aprendizaje en el desempeño profesional y en el desarrollo de la carrera. La formación policial consiste en capacitar y profesionalizar a los (las) aspirantes y servidores (as) públicos(as) de las Instituciones de Seguridad Pública para lograr su formación, capacitación y profesionalización. (LGSNSP,2019)

Habilidades sociales: conjunto de conductas emitidas que expresan los sentimientos, actitudes, opiniones o derechos, que resuelve los problemas inmediatos mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas (Caballo,2013).

Proximidad social: mecanismo de gestión policial que busca que la seguridad se construya de manera colectiva. Asimismo, es una filosofía que se debe adoptar en toda la corporación policial, la cual debe tener como prioridad a la ciudadanía y la percepción que ésta tiene de la institución (PRP,2017).

Desarrollo humano: estudio de los dinamismos básicos intrapsíquicos e interpersonales que impulsan la evolución de la persona, así como el estudio de las condiciones sociales y ambientales que favorecen el buen funcionamiento de la persona individual, de los grupos de personas y de la sociedad (Lafarga, 2010).

MARCO TEORICO

1. Formación Policial

En la actualidad los altos índices de inseguridad dentro del país, las reformas a las leyes de protección a víctimas de delitos y el ya tan mencionado abuso de poder por parte de algunas autoridades, hacen replantearse las necesidades de capacitación de nuestros cuerpos policiales. Es posible que aún muchos de los ciudadanos conserven una creencia errónea de la selección del personal de dichas corporaciones, puesto que las malas prácticas dentro de este ámbito hacen pensar que los policías tienden a desarrollar poca tolerancia a la frustración, agresividad, poco interés en la resolución de conflictos sociales y hasta la falta de educación; sin embargo, fue a partir del año 2007 que de acuerdo a las estrategias establecidas dentro del Plan Nacional de Desarrollo en materia de capacitación , formación y profesionalización del personal policial, se creó un conjunto de reglas y procedimientos, que le dieron un giro a la selección, capacitación y permanencia de los cuerpos policiales. Transformando y dignificando de este modo su papel ante la ciudadanía, mediante la capacitación de agentes integrales que permitan la creación de entornos y espacios de comunicación más seguros, asumiendo como parte de su función el respeto a los derechos humanos y su participación en la prevención de los distintos delitos.

Así, los distintos Programas de Formación para el Policía Estatal Preventivo, buscan desarrollarse no solo dentro del marco legal, previsto dentro del Artículo 21 de la Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos; el cual establece dicha formación como una función inherente a la Seguridad Pública, estos enfatizan el fortalecimiento de la capacitación y desarrollo de las distintas habilidades y conocimientos propios de la función policial. Hablando así tanto de recursos táctico-operativos, jurídicos, protocolarios, así como de formación humana; sustentando ante todo el respeto y la protección de los derechos humanos de la sociedad civil por medio de garantizar el estricto apego al Sistema de Justicia Penal.

Por otra parte, la Formación inicial se define en el Artículo 48 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública (LGSNSP) como:

“El conjunto integral de reglas y procesos debidamente estructurados y enlazados entre sí que comprenden la Carrera Policial, los esquemas de profesionalización, la certificación y el régimen disciplinario de los Integrantes de las Instituciones Policiales, y

tiene por objeto garantizar el desarrollo institucional, (...) fomentar la vocación de servicio y el sentido de pertenencia...” (art 47 LGSNSP)

Se entiende entonces que, la formación policial constituye un proceso educativo, obligatorio aplicado al campo táctico operativo de los integrantes de las diversas corporaciones policiales, el cual tiene como objetivo fundamental impulsar la profesionalización y homologación de la Carrera Policial. Así mismo esta se sustenta de un programa interno para su regulación, el Programa Rector de Profesionalización, permitiendo que las propias instituciones policiales colaboren en el diseño educativo de las necesidades propias dichos Servidores Públicos en las distintas áreas de Seguridad Pública, con el objetivo subyacente de la mejora tanto de las condiciones laborales como en el fortalecimiento de dichas instituciones.

1.1 Áreas de formación policial

Derivado del Reglamento de la Ley de Seguridad Pública del Estado de Puebla se desprende el capítulo correspondiente al Plan Estatal de Formación, el cual señala:

Artículo 6. “La Academia Estatal es una Unidad Administrativa dependiente de la Secretaría, encargada de aplicar el Plan Estatal de Formación, Capacitación y Programas que de él se deriven, así como el Programa Rector, que contendrá los aspectos de formación, capacitación, actualización y profesionalización de los aspirantes e integrantes del Cuerpo de Seguridad Pública Estatal, Cuerpo de Seguridad Pública Municipal; así como a los elementos de Seguridad Privada en los términos previstos para éstos”.

Por otra parte, se especifican en esta ley las diversas áreas de formación, sustentadas en el artículo 9 de la mencionada Ley, la cual indica:

“...el Plan Estatal de Formación, es el instrumento que contendrá los objetivos y programas específicos como son: I. Formación Inicial; II. Formación Continua; III. Especialización; y IV. Promoción.”

Entendiendo así a las distintas áreas de formación policial dentro del plan de Desarrollo de Carrera Policial, como el procedimiento obligatorio de ingreso, permanencia y ascenso para las distintas áreas de la propia estructura de Seguridad Pública, definiéndolos de la siguiente manera:

I. Formación Inicial: Obligatorio para todo el personal de nuevo ingreso, comprende la preparación general básica para el desempeño de la función policial;

II. Formación Continua: Obligatorio para el Policía de Carrera, dirigidos a la actualización de los conocimientos, desarrollo y perfeccionamiento de habilidades, destrezas y aptitudes necesarias para responder adecuadamente a la demanda social de preservar la seguridad pública;

III. Especialización. Obligatorio para el Policía de Carrera, perfecciona la preparación teórico-práctico del policía y deberá satisfacer las necesidades de calidad y cobertura de servicio de protección y preservación del orden;

IV. Promoción: Obligatorio para todo el Policía de Carrera en activo, que vaya a ser promovido de un grado a otro superior; con la finalidad de preservar el mérito y la igualdad de oportunidades mediante el desarrollo de la promoción y los ascensos de los policías preventivos;

V. Homogeneización. Comprende las acciones encaminadas para regularizar los conocimientos del Policía de Carrera; y

VI. Los que acuerde el Sistema Nacional de Seguridad Pública y los que emanen de la demás normatividad aplicable. (Ley General de Seguridad Pública del Estado de Puebla, 2009, art. 11).

Siendo así que la formación ocupe parte indispensable del actuar policial. Como ya se mencionó, el policía, debe estar capacitado para actuar de acuerdo con los principios y protocolos referentes al Sistema Nacional de Seguridad Pública, siendo dentro de estos la legalidad, el profesionalismo, la objetividad, la honradez, la eficiencia y el respeto a los derechos humanos; sin embargo, todos estos, en su mayoría, se perciben mermados por las malas prácticas de las funciones policiales en distintos ámbitos, lo cual no solo depende del elemento, si no de las propias modificaciones que fueron propuestas-dentro del Sistema de Justicia Penal, aunado también a la ignorancia de las necesidades de capacitación dentro de la corporación.

Teniendo en cuenta lo anterior, es necesario, poder observar la estructura de las distintas áreas de formación, las cuales, desde un aspecto metodológico hacen pensar que las áreas de oportunidad dentro de las corporaciones policiales sea la referente a la

intervención policial; es decir, la formación enfocada al desarrollo de habilidades táctico-operativas como medio de reacción ante los delitos, olvidando el aspecto preventivo y de proximidad social; el cual también forma parte dentro de los programas anteriormente descritos. Por lo tanto, y si observamos la división que el propio Sistema Nacional de Seguridad Pública prevé, es necesario prestar atención ante el desarrollo de estas actitudes ya que conforman parte del perfil esperado en cada elemento policial. De aquí que las áreas de carrera policial como las de profesionalización planten la reestructuración, desde un aspecto más práctico, tanto la perfilación de los aspirantes como del seguimiento al desempeño del personal operativo en situaciones relativos al marco de actuación policial.

1.2 Perfil del policía

Dentro de las funciones principales de los servidores públicos encargados de la Seguridad Pública, de acuerdo al artículo 21 constitucional, párrafo 9, se encuentra la prevención de la comisión de delitos, así como la de garantizar, mantener y restablecer la paz y el orden público del Estado o de los municipios que lo solicite, así como la de salvaguardar la integridad de cada ciudadano, aplicando los principios básicos de : Legalidad, Honradez, Profesionalismo, Objetividad, Eficiencia y Respeto a los derechos humanos.

Debido a lo anterior el área encargada del reclutamiento, selección y permanencia, mantiene un perfil acorde a las funciones de operatividad y proximidad social, las cuales garantizan el desarrollo de aptitudes y actitudes indispensables a reunir para su desempeño.

En este caso los requisitos comunes establecidos se dividen de acuerdo con las siguientes áreas:

Integración de la personalidad

- Agilidad mental
- Atención
- Capacidad de comprensión y análisis de información
- Capacidad de decisión

- Capacidad de negociación
- Capacidad para trabajar bajo presión
- Coeficiente intelectual medio-alto
- Concentración
- Control de la agresividad
- Discreción
- Estabilidad emocional
- Facilidad de comunicación
- Honestidad

Actitudes

- Adaptabilidad
- Alto sentido de responsabilidad
- Amabilidad Competitividad
- Dinamismo
- Disciplina
- Disponibilidad para trabajar en equipo.

(CNSP, acuerdo 05/XXVII/09, PRP,2019).

Como se observa, existen distintas habilidades y actitudes preferentes en los elementos policiales. Todo ello parte de una premisa fundamental: Fomentar la vocación de servicio y el sentido de pertenencia mediante la motivación y el establecimiento de un adecuado sistema de promociones el cual permita la satisfacción de las expectativas de desarrollo profesional y el reconocimiento de los Integrantes de las Instituciones Policiales (Manual del Sistema Integral del Desarrollo Policial, 2017). No obstante, los distintos programas propuestos dentro del Plan Rector de Profesionalización vuelven la mirada nuevamente hacia el aspecto cognitivo y procedimental, dejando de lado lo actitudinal para el logro de los objetivos de capacitación consecuentemente descritos. Desde este punto

que dichos programas puedan actualizar temáticas que profesionalicen a los elementos en los diversos núcleos de formación; desarrollo y acondicionamiento físico, marco deontológico y axiológico de la función policial, marco normativo y protocolos de actuación policial, prevención y vinculación social, técnicas y tácticas policíacas, formación complementaria; siendo esta última la que el mismo plan rector destina un menor porcentaje de horas totales de capacitación y por lo tanto un menor desarrollo para la función policial.

De acuerdo con el Plan Rector de Profesionalización para Policía Preventivo, se define a la Formación complementaria como aquella dimensión referente a tecnificar y especializar de manera íntegra la función policial para que esta sea efectiva; es decir, la formación complementaria está orientada a fortalecer las creencias, valores, actitudes y comportamientos promovidos durante el proceso de su formación y la prestación del servicio policial; procesos en los cuales se encuentra presente el desarrollo personal y psicosocial, puesto que estos presentan un papel fundamental en el entrenamiento de campo, evaluación de riesgos, retroalimentación y mejora continua del personal. (Programa de Formación Inicial para Policía Preventivo, 2017).

1.3 Carrera Policial y Profesionalización

Parte del seguimiento, evaluación del desempeño policial y permanencia del elemento perteneciente al Sistema Nacional de Seguridad Pública es el denominado Servicio Profesional de Carrera Policial, estructura de importancia dentro de las corporaciones para que las personas que ejercen la función policial, en sus distintas áreas, determinen y evalúen las mejoras de sus condiciones laborales, así como la certeza jurídica ante los constantes cambios de administración o procesos políticos, además de la transparencia en la toma de decisiones con respecto a las políticas de gestión personal.

Así, dentro del artículo 78 de la Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, el Sistema Profesional de Carrera Policial, se define como el sistema de carácter obligatorio y permanente, a través del cual se establecen los lineamientos, procedimientos y normas para el reclutamiento, selección, ingreso, formación, certificación, permanencia, evaluación, promoción y reconocimiento; así como la separación o baja del servicio de las instituciones policíacas.

En otras palabras, la Carrera Policial, corresponde al proceso de seguimiento de la vida profesional de los policías, desde la selección, formación y desempeño hasta la baja

del propio servicio. Dicho proceso pretende construir un sistema que permita el desarrollo y evaluación de las herramientas normativas, procedimentales y actitudinales para cubrir las exigencias de seguridad a nivel nacional. No obstante, y a pesar de su importancia en la formación policial este proceso ha sido, en muchas ocasiones, frustrante debido a la complejidad de los lineamientos y protocolos dentro de las mismas corporaciones policiales, aunada a la poca o nula comprensión del impacto de la vida del personal que integran dichas instituciones y su relación con la ciudadanía; quizá el principal reto para la implementación de políticas que permitan además de la correcta profesionalización y desarrollo institucional, el sentido de pertenencia y necesidades de los propios elementos policiales. Lo cual reflejaría un mejor actuar de dichos elementos en el desempeño de sus funciones.

Así mismo, el Sistema de Carrera Policial, antes descrito, tiene como finalidad ser un medio que pretende contribuir de manera significativa a la profesionalización de los recursos humanos, para el ejercicio de las funciones de investigación, prevención, reinserción, reacción y patrullaje, que conforman al Sistema Nacional de Seguridad y las cuales deben de cumplirse con estricto apego a los principios constitucionales inherentes a dicha función. De esta manera tal sistema apuesta por lograr un mejoramiento en la calidad del servicio policial a través de la profesionalización, prevista desde el ámbito fundamental de la capacitación.

No obstante, y de acuerdo con Haro (2013) a pesar de los beneficios que se hallan implementados en el Sistema de Carrera Policial, dicho seguimiento se ha estructurado de manera fragmentada, lo cual solo lleva al énfasis y valoración de las funciones táctico-operativas, por lo que da paso a contradicciones y problemas para la gestión y reconocimiento del perfil policial.

Bajo esta lógica es razonable pensar que una situación así no abone las condiciones necesarias para la realización de un trabajo confiable y profesional, mostrando así parte de las posibles soluciones para mejorar la situación de la persona que opera en función del Sistema de Seguridad Pública.

Por lo anterior, se han propuesto estrategias significativas en materia de dignificación policial, por destacar el acuerdo 03/XXXVII/14 del Consejo Nacional de Seguridad Pública, el cual establece la creación de planes que permitan la dignificación policial, mejorando así no solo el fortalecimiento integral del desarrollo policial e institucional, si no de garantizar

una mejora de las condiciones laborales de los elementos pertenecientes a las corporaciones policiales, además de poder establecer parámetros más exactos de medición tanto del desempeño individual como institucional.

Habilidades Sociales y la Formación Policial

2.1 Habilidades sociales

La educación ofrece al ser humano la estructura mental no solo para acumular o retener información, ofrece un cambio a nivel conductual para producir e innovar, sin embargo es bien sabido que el desarrollo de una persona no tan solo depende de los conocimientos aprendidos y de su aplicación, sino de la capacidad para desarrollar un conjunto de cualidades diversas como la paciencia, la creatividad, la conciencia, el autocontrol, la autodisciplina o la autoestima; por mencionar algunas, a las cuales se les ha denominado habilidades sociales.

Delimitar el concepto de habilidades sociales resulta complejo, debido a su naturaleza multidimensional y relación con conceptos similares, así, es frecuente encontrar diversas lecturas que relacionan su concepto con inteligencia emocional, competencia social, habilidades adaptativas, comunicación o habilidades para la vida, entre otras.

Siguiendo la premisa de que las habilidades sociales representan un conjunto de habilidades y competencias para la resolución de situaciones de índole interpersonal, León Rubio y Medina, definen a las habilidades sociales como:

“La capacidad de ejecutar aquellas conductas aprendidas que cubren nuestras necesidades de comunicación interpersonal y/o responden a las exigencias y demandas de las situaciones sociales de forma efectiva” (1998: 15).

Por otra parte, Caballo (1993) expresa que el individuo trae a la situación sus propias actitudes, creencias, valores, capacidades cognitivas y un estilo único de interacción. Por tanto, el término de habilidad social es evaluado por diversos autores en términos de eficacia.

De esta manera, de acuerdo con el Manual para el Desarrollo de Habilidades Socioemocionales, publicado por la SEP (2014), se pueden describir tres grupos de habilidades:

Habilidades cognitivas: las cuales se refieren a la capacidad de comprender hechos e ideas complejas, como la lectura, matemáticas o la resolución de problemas. Estas se desarrollan en forma conjunta dentro de las áreas escolares o educativas.

Habilidades técnicas: estas están asociadas a conocimientos específicos de tareas como la producción, la sistematización, el análisis de datos, entre otros.

Habilidades sociales: para algunos autores también llamadas habilidades socioemocionales, las cuales se refieren al conjunto de actitudes y comportamientos que contribuyen al desarrollo de una persona.

Señalando a Linehan (1984) (citado por caballo) propone que se pueden identificar, además, tres tipos de consecuencias para lograr definir a una habilidad social:

1. La eficacia en los objetivos
2. La eficacia en la relación
3. La eficacia en el respeto hacia uno mismo

De aquí que se puedan elaborar múltiples definiciones acerca de dichas habilidades sociales, sin embargo, ahondaremos en la definición de Caballo (1993) quien define estas como:

“conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás y que generalmente resuelve problemas inmediatos de la situación, mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas” (Caballo 1993 p.6)

Por tanto, se puede decir que, las habilidades sociales se refieren al talento, la pericia o la aptitud para desarrollar una tarea. De aquí que sea importante saber que éstas pueden ser aprendidas y que si el policía las desarrolla facilitará de manera progresiva el cumplimiento de su deber, fortaleciendo no solo aquellas funciones que el propio servicio le demande, sino la relación consigo mismo y por ende con su entorno.

Podemos decir que las habilidades sociales forman parte de una competencia de interacción social; un conjunto de hábitos, comportamientos, pensamientos y emociones, que nos permiten mejorar nuestras relaciones interpersonales. Las habilidades sociales forman un punto de encuentro entre el individuo y su ambiente.

En la mayoría de los casos, muchos de los profesionistas, como los policías, suelen centrarse en las habilidades técnicas o cognitivas, sin embargo, la práctica de las habilidades sociales puede tomar un gran valor gracias a las enormes posibilidades que estas implican. Muchos de los problemas de interacción social pueden ser resueltos por medio de la práctica y entrenamiento de estas habilidades.

Como lo indica Costales (2014) “Los conflictos entre diferentes clases sociales y diferentes grupos culturales se deben en parte a las dificultades de interacción. Muchas de estas dificultades y frustraciones podrían eliminarse mediante un entendimiento más amplio y un mejor adiestramiento en las habilidades de la interacción social”

Lo anterior significa que las personas pueden entrenar estas habilidades con la finalidad de posibilitar no solo una mejor calidad de interacción; estas pueden aprender conductas adecuadas, ya sea por imitación, modelaje, observación y refuerzos positivos, entre otros, para desarrollar conductas que permitan a la persona la expresión de sus sentimientos, pensamientos o creencias de modo adecuado ante cualquier situación. Los elementos policiales no son la excepción a ello y más aún cuando la función principal de estos es salvaguardar la integridad de la ciudadanía, lo que implica necesariamente la interacción social.

Así, autores como Ruiz y Jaramillo (2010); Cohen, Esterkind, Betina, Caballero y Martinenghi (2010); Herrera, Freytes, López y Olaz (2012); García, Cabanillas, Morán y Olaz(2014), coinciden al referir a las Habilidades Sociales como el repertorio de conductas que permiten al individuo relacionarse eficazmente con otros. Tales comportamientos son entendidos como la capacidad para organizar pensamientos y acciones en un curso integrado que se compone de respuestas verbales y no verbales situacionalmente específicas, dirigidas al logro de metas sociales o interpersonales, las cuales son culturalmente aceptadas.

“La conducta socialmente habilidosa es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseo, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas en los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas” (Villasaña, N. 2007 p. 49).

2.2 Componentes y Tipos de Habilidades Sociales

De acuerdo con el Manual del voluntariado, Castillo La Mancha, se pueden distinguir características que distinguen a una persona con mayor o menor desarrollo de habilidades sociales, entre estos se encuentran los que se consideran comportamientos hábiles y no hábiles; dicho de otra manera, se pueden encontrar que una persona socialmente hábil puede presentar una diferencia en tres dimensiones: conductual, cognitiva y fisiológica.

Lazarus (1973) citado en Ortego (2018), fue uno de los primeros estudiosos del tema que estableció las principales dimensiones que abarcaban las habilidades sociales, indicando de este modo cuatro características principales para su distinción: capacidad de negarse ante una situación, pedir y realizar peticiones, expresar sentimientos y mantener una conversación. Todas estas respuestas han dado fundamento para tomar ciertas conductas como parte de las habilidades sociales actualmente, tomando así las siguientes (Portillo,2001):

- Escuchar
- Mantener y finalizar una conversación
- Hacer peticiones
- Formular preguntas
- Expresar y defender las propias opiniones
- Negociar
- Afrontar las críticas
- Expresar las emociones desagradables (enojo)
- Pedir el cambio en la conducta del otro
- Solucionar conflictos
- Hablar en público

Como se observa, las habilidades anteriormente citadas comprenden componentes tanto verbales como no verbales, característicos del comportamiento humano; sin embargo, estos dependen también de procesos cognitivos, es decir pensamientos, creencias y emociones; aunados a distintos comportamientos interactivos acordes a un determinado contexto, corroborando así las tres dimensiones que se expresan para poder indicar las cualidades de una persona hábil socialmente.

Roca (2003) comenta que, la persona socialmente hábil busca su propio interés, pero también toma en cuenta los sentimientos y reacciones de los demás, de forma tal que,

cuando se entra en conflicto, se busque la mejor solución, de manera satisfactoria, para ambas partes.

Algunas de sus características más relevantes son:

- Se aprenden
- Se adaptan al entorno específico
- Son eficaces en la interrelación personal

Sus funciones son:

- Refuerza la interacción
- Mejoran la relación
- Impiden la presión social
- Mantienen la autoestima
- Disminuyen el estrés asociado a situaciones interpersonales conflictivas

En este tenor se puede considerar que el desarrollo de las habilidades sociales permite ejecutar aquellas conductas aprendidas que cubren nuestras necesidades de comunicación interpersonal y/o responden a las exigencias y demandas de las situaciones sociales de forma efectiva, como vías o rutas hacia objetivos tanto interpersonales como intrapersonales del individuo. De aquí que las relaciones sociales sean fuente principal de bienestar y a su vez, convertirse en un factor de estrés y malestar si se carece de estas.

Por otra parte, y de acuerdo con la lista de chequeo Evaluación de habilidades Sociales diseñada por Goldstein en 1980 adaptada por González en 2002 (como se citó en Dapelo, Cabrera, González y Lillo 2013) las habilidades se clasifican de la siguiente manera:

1. Primeras habilidades sociales: las cuales están relacionadas con conversar, mantener está, escuchar, preguntar, presentarse, dar las gracias entre otras.
2. Habilidades sociales avanzadas: dar instrucciones, seguirlas, participar, disculparse, convencer a los demás.

3. Habilidades relacionadas con los sentimientos: Expresar afecto, resolver el miedo, expresar los sentimientos, reconocer el de los demás, resolver el miedo.

4. Habilidades alternativas a la agresión: evitar problemas con los demás, ayudar a otros, negociar, empezar el autocontrol, defender los propios derechos, no entrar en peleas.

5. Habilidades para hacer frente al estrés: formular y responder quejas, resolver la vergüenza, arreglárselas cuando lo dejan de lado, defender a un amigo, responder la persuasión, responder al fracaso, enfrentarse a los mensajes.

6. Habilidades de planificación: Tomar decisiones, discernir sobre la causa de un problema, establecer un objetivo, determinar las propias habilidades, recoger información, resolver los problemas según su importancia, concentrarse en una tarea.

Como se observa, la clasificación de estas habilidades sociales ha llevado a modificarlas según su análisis y contexto, clasificándolas también en dos grandes grupos: habilidades sociales simples y complejas. En las que se describen las siguientes:

a) Habilidades simples: escuchar, preguntar, dar las gracias, iniciar una conversación, mantenerla, cumplidos, elogios.

b) Habilidades complejas: asertividad, empatía, expresar quejas, rebatir peticiones irracionales, comunicar sentimientos, defender los propios derechos, pedir favores, solicitar cambios, resolver conflictos, relacionarse con el sexo opuesto, tratar con los niños o las niñas, tratar con adultos y otros. Costales Y., Fernández, A., Macías, C. (2014)

2.3 Habilidades Sociales y el desempeño de la Función Policial

Como se ha expuesto, el desarrollo de las habilidades tiene un gran impacto en la vida de las personas, puesto que constituyen la capacidad de afrontamiento ante las constantes exigencias y desafíos de la vida cotidiana. La deficiencia de estas genera gran parte de los conflictos y malas interpretaciones en las interacciones humanas afectando no tan solo la calidad de estas si no provocando comportamientos violentos, baja aceptación personal, rechazo o aislamiento social, propiciando a su vez problemas tanto personales

como de rendimiento. (De la Cruz, 2007).

Aplicado al campo de seguridad, el desarrollo de habilidades sociales es una gran oportunidad, ya que, en la actualidad, las funciones del elemento policial requieren no solo de los conocimientos tácticos o de protocolos legales, por su parterequiere un componente más humano, el cual permita una mejora en la interacción con la ciudadanía. Así, se propone que la Formación Policial que se les imparte a los integrantes de las distintas áreas de Seguridad Pública, permita mejorar tanto sus respuestas habituales como los patrones de conducta ante los acontecimientos a los cuales se enfrentan diariamente en el ejercicio de su profesión.

En la actualidad, las diversas problemáticas por las que se ve enfrentada la sociedad, hace notar el énfasis de la importancia de la capacitación en este tema. Sin duda la Policía debe estar en capacidad de responder antes las necesidades que la sociedad le demanda, de manera profesional, eficiente y oportuna; por lo tanto, es necesario considerar que cada elemento policial cuente, no solo con los conocimientos propios de la función, sino con herramientas suficientes para percibir, gestionar y expresar sus emociones, con la finalidad de dar solvencia a los distintos delitos, además de un mejor trato en su servicio. Motivo por el cual el entrenamiento en estas habilidades sociales, deban ser elementos integrales dentro de la capacitación policial.

Contrario a lo anterior, es importante hacer notar la falta de bibliografía respecto a la formación policial y el desarrollo de las habilidades sociales. Temática que, como se ha mencionado en la mayor parte de la investigación, es de relevancia para dar cumplimiento a las estrategias propuestas en el Sistema de Carrera Policial, además de fortalecer el proceso de modernización institucional, como lo enmarcan los ya mencionados códigos y leyes referentes al Sistema Nacional de Seguridad Pública.

En este sentido, es de interés registrar algunos artículos que ahondan la importancia de capacitar a los funcionarios en temas como lo son: Inteligencia emocional, manejo del estrés, asertividad y habilidades psicosociales, en países de Latinoamérica, como es el caso de Costa Rica. Mismo artículo que sustenta que:

“Para las mejoras del servicio de policía, la educación policial es la opción principal, para potencializar los procesos de formación profesional... En este orden, para disminuir

este nivel de percepción negativa frente a las actuaciones de la Policía Nacional, es necesario que los uniformados desarrollen un grupo de destrezas policiales, como comunicación asertiva, capacidad de adaptación, empatía, inteligencia emocional, entre otras, las cuales los convierten en hombres y mujeres multifacéticos, con una disposición hacia el servicio a los demás, que los sitúa como agentes de transformación y referentes sociales en la formación social de un país, que requiere funcionarios con un amplio sentido de pertenencia por sus conciudadanos (PONAL, 2019)” (Céspedes,2020).

Por su parte, y como lo menciona López Curbelo (2006), uno de los temas a los que deben darse prioridad para los agentes de policía es aquel que se refiere a las emociones, pues son estos quienes, en el desempeño de sus funciones, se enfrentan constantemente a situaciones demandantes de estrés y tensión. Así mencionando la importancia de colaborar en el desarrollo de habilidades para conocer, comprender y regular sus emociones, pues se identificaba que quienes poseían una inteligencia emocional más adecuada tendían a crear estrategias de afrontamiento ante situaciones de estrés y tensión, además de influir en la cercanía con los otros y de generar una mejor conciencia tanto en sus relaciones personales como en su desarrollo profesional. Por el contrario, la falta de inteligencia emocional coincidió con sentimientos de inferioridad y agresión; considerando estos como inadecuados para dicha profesión.

Debido a esto es indispensable el policía posea la capacidad de reconocer, manejar y aplicar adecuadamente sus emociones ante los diferentes escenarios; preferentemente cuando la herramienta de control letal o arma debe ser valorada de utilización ante el último nivel del uso de la fuerza (fuerza letal).

Se tiene claro entonces que la formación policial, tendría que reestructurarse y darle crédito a la parte humana, pues esta es la que potencia las conductas del servidor público, respondiendo así ante las exigencias de su entorno y de la nación.

Hemos de recordar que, ante todo, el elemento policial es un ser humano, que, para poder actuar ante los delitos, tiene que discernir, además de los protocolos y leyes a aplicar, el uso que dará a su actuar. Los uniformados atienden a motivos relacionados con lesiones personales, riñas, violencia intrafamiliar, intolerancia o consumo de alcohol, consumo de sustancias psicoactivas, intentos de homicidios, linchamientos, enfrentamientos y hasta secuestros; mismos que generan grandes confrontaciones y por ende un mayor nivel de

estrés, contribuyendo este a que su actuación tenga un impacto positivo o negativo según se maneje ante la sociedad.

Céspedes (2020), hace referencia a lo anterior cuando comenta que, para que el policía pueda cumplir con su misión y deber legal es preciso que la capacitación este orientada no solo a darle solución a las problemáticas que enfrenta la sociedad, sino a la forma en que el elemento le da solución a las mismas. Dicho de otra forma, la capacitación del policía debe de estar dirigida también a su propio desarrollo, lo cual permita su participación no solo como profesional de la Seguridad Pública si no como parte de la vida comunitaria. Por lo tanto, el desarrollo de habilidades sociales dentro de las corporaciones podrá ser un paso efectivo que permita abordar desde un aspecto más integral las distintas problemáticas atendidas por las corporaciones de Seguridad.

Uno de los documentos, en México, que señala la importancia del desarrollo de estas habilidades sociales, de manera implícita, es el Nuevo Modelo de Policía de Proximidad, el cual surge como una estrategia de gestión policial que además de basarse en la legislación vigente, expone los lineamientos básicos para la implementación de una policía interesada por un enfoque de proximidad social, tanto a nivel de procesos institucionales como de la actuación individual de los policías.

Según el Manual del Nuevo Modelo de Proximidad, expuesto por el Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública, publicado en 2020, señala que el enfoque de proximidad social implica contar con un perfil policial más acorde a cumplir los objetivos propuestos: Facilitar la convivencia social, prestar atención al entorno y ofrecer soluciones a problemas de seguridad en la comunidad. De este modo el profesional especializado en este contexto debe contar con las siguientes características:

- a) Vocación de servicio público
- b) Contar con facilidad de aplicar estrategias de comunicación
- c) Integración con la comunidad (colaboración con su entorno)
- d) Proactividad para identificar y resolver problemas
- e) Sensibilidad y convicción de la labor de prevención
- f) Habilidades para la mediación y el contacto con los ciudadanos
- g) Congruencia entre las funciones policiales y su ética

Lo anterior, es por tanto muestra de la importancia de capacitar a los elementos policiales en habilidades personales que les permitan cumplir el perfil requerido ante este nuevo modelo policial.

Por otra parte, el mismo manual, hace énfasis en retomar dicho modelo como la base para la capacitación continua, en todos los niveles del Sistema de Carrera Policial, pues el mayor estado de fuerza de las corporaciones policiales tiene asignados puestos operativos, que implican la exposición continua a factores generadores de contacto con la ciudadanía.

En referencia a lo anterior, es necesario recalcar también en este punto que, aun cuando se han ampliado, la selección de temas para la capacitación de especialización dentro de la formación policial; adecuando los distintos cursos a ahondar en comunicación asertiva, técnicas de entrevista, intervención con víctimas, manejo de emociones, resolución de conflictos, técnicas del manejo del estrés, estrategias de mediación policial y contención emocional; estos siguen siendo propuestos desde un aspecto puramente teórico, dándole menor énfasis a la práctica y entrenamiento de estas, ya que al ser materias complementarias a la formación policial se designen para ser cursadas en un menor número de horas.

2.4 Importancia del Desarrollo de Habilidades Sociales en la Formación Policial y su relación con el Desarrollo Humano.

Como ya se ha observado, el desarrollo de habilidades sociales es un tema crucial para la optimización del desempeño de los cuerpos policiales; sin embargo, este tema no sería posible si no existiera el concepto de Desarrollo Humano, mismo que se describe en el ya mencionado Sistema de Carrera Policial. De esta forma el desarrollo humano, dentro de las corporaciones policiales, puede ser definido como el mecanismo que permite el progreso y mejora de las condiciones policiales, así como de la capacitación constante, el cual logra que la Carrera Policial sea vista como un proyecto de vida con grandes beneficios y herramientas para su desarrollo personal (Plan de Desarrollo Policial 2013-2018).

Sánchez (2018) describe que “desde la administración de los recursos humanos, el desarrollo humano, se refiere a la capacitación del personal, los valores humanistas que la empresa favorece en el funcionamiento de la institución, la superación del personal y la productividad de los empleados como una característica del crecimiento personal”. Así

mismo, hace referencia a que este busca generar cambios en cuatro niveles: el cognitivo, emocional, conductual y social; permitiendo generar las condiciones favorables que permitan no solo la evolución de la persona, sino como un factor de protección ante los riesgos que afecten su propio desarrollo. (Sánchez,2013).

Por otra parte, Lafarga (2013) citado por Sánchez (2018) define al desarrollo humano como:

“... una filosofía del hombre, de la sociedad y de las relaciones interpersonales, que pone énfasis en la autodeterminación, así como una disciplina académica enraizada en la experiencia y la búsqueda. Implica también la praxis profesional orientada a la facilitación y avance del crecimiento humano, individual y colectivo que considera a la persona en todas sus dimensiones; un estilo de vida caracterizado por la empatía y la honradez en las relaciones interpersonales, la apertura al aprendizaje, el interés por la vida y la ecología y la apertura a la trascendencia”

En México, el desarrollo humano, según lo explica Lafarga (2016) no es lo mismo que el enfoque centrado en la persona, aún, aunque muchas de sus bases se encuentren en dicho enfoque; el desarrollo humano puede considerar cualquier teoría, instrumento o práctica orientada a la promoción de la salud, ya sea individual o colectiva, que promueva el aprovechamiento de los recursos para desarrollar el potencial humano, entendiendo por salud al fenómeno de satisfacción armónica e integral de las necesidades de toda la sociedad (Lafarga,2016).

Como se observa el concepto puede ser entendido desde distintas perspectivas; sin embargo, todos estos están encaminados a la aplicación de cualquier acción encaminada a retomar al ser humano, promover su salud y bienestar; y de su propia evolución en concordancia con la sociedad. Por lo que resulta importante destacar también otro elemento importante: el promotor de Desarrollo Humano, quien, dicho por Sánchez (2018), resulta ser aquella persona comprometida con un proceso de autoconocimiento y de las funciones intrapersonales e interpersonales del individuo y que, además, se ve caracterizada por la congruencia, la aceptación y la empatía hacía sí mismo y hacia los otros; siendo este mismo un agente de cambio capaz de promover un ambiente de autoexploración, libertad y compromiso a través de su propio ejemplo (modelaje). De aquí que las actitudes Rogerianas toman significado a medida que un grupo avanza, así lo afirma Barceló (2003):

“... Las tres actitudes del Enfoque Centrado en la Persona: la empatía, la consideración positiva incondicional y la autenticidad, en tanto relacionales, constituyen el fundamento de la intervención y son, por ello, necesarias y suficientes. Afectan a todo el grupo como organismo, a sus espacios y áreas, a su movimiento circular comunicativo, a su trayecto y a su acción. Esta metodología actitudinal, desde un enfoque centrado en la persona, es una orientación metodológica de intervención socioeducativa que parte de la base de que lo sustancial en un sistema de facilitación es la relación que se establece entre el facilitador y el grupo y que esta relación facilita el experimentar, el percatarse, la comunicación y la interacción”

Ahora bien, ¿Cómo el desarrollo humano se entrelaza con el desarrollo de habilidades sociales? Lafarga (2013), señala que el desarrollo humano no es un tema exclusivo del enfoque centrado en la persona, aunque si en el crecimiento personal, si no que este es un concepto más amplio que no solo promueven el crecimiento a nivel individual, si no desde un aspecto también social; es decir, implica un aprovechamiento total de los recursos y del potencial humano. De esta manera promover el desarrollo de habilidades sociales es tan solo un camino para lograr el potencial de la persona, de hecho, así lo afirma Zafra (2004), el crecimiento personal intenta lograr que el potencial humano esté disponible para la libre toma de decisiones, un proceso de logro particular y autónomo, el proceso para llegar a ser uno mismo.

Por su parte, Lafarga (2016) también menciona que es primordial reconocer al hombre como un ser capaz de aprender sobre sí mismo y a través de sus relaciones con los demás. Entendiendo así que la interacción persistente entre la persona, su entorno y sus relaciones interpersonales pueden generar tanto un aprendizaje constructivo como defectuoso sobre la propia experiencia, por lo tanto, la forma en que se refuerce su crecimiento depende de su interacción con otro ser humano. Además, como lo afirma el propio Lafarga (2016):

“Las personas en un ambiente caracterizado por estas actitudes desarrollan un mayor autoconocimiento y comprensión de sí mismas mayor confianza y habilidad para escoger sus propias conductas, aprenden significativamente y sienten mayor libertad para desarrollarse”.

Como se ha visto en párrafos anteriores, la función principal de la Seguridad Pública consiste en salvaguardar la integridad y los derechos de las personas, así como la de preservar la libertad, el orden y la paz públicas, logrando así la prevención de los delitos. Con base en esto, se puede interpretar que si el policía es capaz de poner en práctica no solo los conocimientos basados en protocolos y tácticas policiales, sino , además, es capaz de practicar actitudes que lo lleven hacia un aprendizaje de sí mismo, este podrá desarrollar otras habilidades que le permitan ejercer su función desde la ética, los valores, desde la conciencia; en otras palabras, si el policía puede realizar una auto observación desde su propia dignidad humana, habrá logrado establecer el mismo cuidado al respetar y salvaguardar la dignidad e integridad de la sociedad en la que vive.

Así la promoción de las habilidades de comunicación, participación, toma de decisiones, expresión y regulación de emociones, y resolución de conflictos, entre otras; son actividades que , además de incluirse en el desarrollo de habilidades sociales, fomentan actitudes relacionadas con el autoconocimiento y el saber convivir. Valores asociados al perfil del nuevo modelo policial.

MÉTODO

La siguiente sección tiene como propósito presentar los resultados obtenidos en el estudio de caso que se llevó a cabo dentro de las instalaciones de la Academia Estatal de Seguridad Pública del Estado de Puebla, en la aplicación de un taller de habilidades sociales para la formación inicial de los cadetes aspirantes a ocupar un puesto dentro de la corporación de Seguridad Pública.

Para una mayor claridad de los resultados se presentan en dos fases de intervención: diagnóstico y aplicación o intervención, propiamente dicha. Se analizan los resultados que se obtuvieron en cada estudio:

Estudio 1: Diagnóstico en habilidades sociales en un grupo de cadetes de Formación Policial

Objetivo

Identificar en los Cadetes de Formación inicial para Policía Estatal, las habilidades sociales menos desarrolladas con respecto a las funciones del perfil policial, para la planeación del proceso de formación académica y mejora del desempeño laboral y personal.

Método

Diseño no experimental de tipo transversal

Contexto

El presente diagnóstico se realizó como parte de los programas complementarios a la Formación Policial dentro de la Academia Estatal de Seguridad Pública del Estado de Puebla, misma que se dedica a capacitar tanto al personal que ingresa a las distintas áreas de los cuerpos policiales, así como de la especialización del personal que labora y ejerce funciones dentro del mismo ámbito.

Dicho diagnóstico se había planteado para realizarse con 70 cadetes, pertenecientes a la generación 229 de la Academia antes mencionada, debido a las facilidades y propuestas realizadas por parte del director de esta; sin embargo y por actividades correspondientes a la integración del personal a las distintas áreas de Policía Estatal Preventiva, no se pudo aplicar el instrumento como se tenía planeado, contactando solo a 8 personas quienes, de manera voluntaria, accedieron a contestar el test para la identificación del desarrollo de habilidades sociales.

Para la Academia Estatal de Seguridad Pública la aportación de cualquier estudio o actividad que ayude en la mejora de la actualización de los programas, protocolos y profesionalización de los elementos es de relevancia para el Sistema Nacional de Seguridad Pública, motivo por el cual dicho diagnóstico también es parte de las próximas propuestas a nivel nacional para la reestructuración del Plan Rector de Profesionalización Policial.

Participantes

La muestra de este estudio se conformó por 8 personas; 7 mujeres, 1 hombre; cuyas edades fluctuaron entre los 18 y 44 años. La mayoría con estudios de bachillerato, provenientes de la capital y de algunos municipios del Estado de Puebla. Todos ellos Cadetes de Formación Inicial para Policía Estatal Preventivo, pertenecientes a la generación 229 de la Academia Estatal de Seguridad Pública del Estado de Puebla.

Por otra parte, se entrevistó a la jefa del área de Psicología, quien cuenta con 8 años de experiencia, dentro de la Institución de Seguridad Pública, en la práctica de la evaluación, elaboración y propuesta de programas académicos para la Formación Policial dentro del Estado de Puebla. También perteneciente a la Academia Estatal de Seguridad Pública del Estado.

Instrumentos

- Escala de habilidades sociales (Goldstein & Col. 1978.) Dicha escala consta de 50 reactivos organizados por seis grupos de habilidades: 1) Primeras Habilidades Sociales, 2) Habilidades Sociales Avanzadas, 3) Habilidades relacionadas con los sentimientos, 4) Habilidades alternativas a la agresión, 5) Habilidades para hacer frente al estrés y 6) Habilidades de planificación. Dichas habilidades se describen en los Resultados. Cada reactivo se responde de acuerdo con una escala tipo Likert de 4 opciones: “muy pocas veces”, “algunas veces”, “muchas veces” y “siempre”. El cuestionario se muestra en el Anexo.
- Guía de entrevista semiestructurada, dirigida a la jefa de área de Psicología, consistente en preguntas referentes al proceso de capacitación del policía y la importancia del desarrollo de las habilidades sociales según su experiencia y

detección de necesidades educativas acordes al perfil policial. Dicha entrevista fue llevada a cabo dentro de las instalaciones de la Academia de Policía del Estado de Puebla, así mismo se permitió su grabación para su posterior análisis.

Procedimiento

Para dicho diagnóstico se realizó un muestreo por conveniencia, debido a la logística del área de control escolar y la facilidad de acceso a los cadetes, además de la disponibilidad de estos para formar parte de la muestra. Cabe mencionar que se optó por este método debido a los inconvenientes en los trámites administrativos solicitados para la aplicación en los instrumentos

Por lo antes expuesto, el diagnóstico se realizó con una muestra de 8 cadetes, de los 79 pertenecientes a la generación 229 de Formación Inicial para Policía Estatal Preventivo, quienes accedieron de manera voluntaria a contestar la prueba de Habilidades Sociales.

La aplicación de la prueba se realizó de manera virtual por medio de la aplicación Google forms. Dicha prueba llevó por nombre: Escala de Habilidades Sociales, la cual evalúa seis dimensiones: 1) Primeras Habilidades Sociales, 2) Habilidades Sociales avanzadas, 3) Habilidades Alternativas a la Agresión, 4) Habilidades para hacer frente al Estrés, 5) Habilidades relacionadas con la Expresión de los Sentimientos y 6) Habilidades de Planificación. Posterior a su aplicación, se recabaron los resultados en una base de datos para su análisis.

Por otra parte, se realizó una entrevista semiestructurada, dirigida a la jefa del área de psicología, de manera presencial, encaminada a poder recabar algunos datos que corroboraron las habilidades sociales a reforzar según el perfil policial para la propuesta de intervención.

Resultados

Como se mencionó anteriormente, en este estudio se utilizó la Escala de Habilidades Sociales de Goldstein con la intención de identificar el desarrollo de éstas en los cadetes de la muestra, los cuales pertenecen a la generación 229 de la Academia Estatal de Seguridad Pública. Posterior al análisis de los resultados del instrumento, se encontró lo siguiente:

Tabla 1.**Participantes por género**

Mujeres	7
Hombres	1
Total	8

Aunque la mayor parte de la población de cadetes son hombres, en este estudio fueron 7 mujeres, quienes aceptaron la invitación a colaborar y sólo un hombre se interesó por el estudio.

Tabla 2.**Edades**

Edades	No. de participantes
20 a 25	2
26 a 30	2
31 a 35	2
36 a 44	2

Dentro de la muestra el rango de edad fue variable, fluctuando de los 20 a los 44 años. Sin embargo, el número de participantes fue equilibrado entre las distintas edades.

Tabla 3.**Nivel educativo**

Secundaria	1
Preparatoria o Bachillerato	5
Licenciatura	2

Dentro de la muestra se observa que el nivel educativo de la mayoría de los participantes es media superior.

"Figura 1. Habilidades sociales desarrolladas en la población"

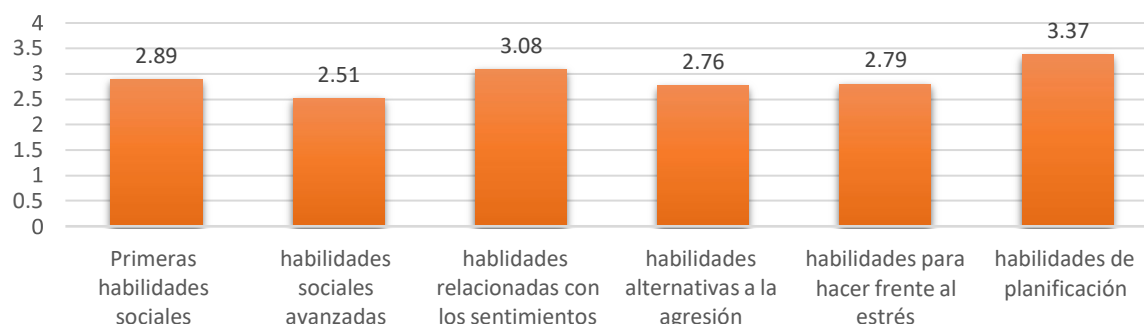


Figura 1. donde se describen las habilidades desarrolladas en la muestra con puntajes de acuerdo con la media de la “Escala de Habilidades sociales” (Goldstein & Col.) se encontró que las de menor puntaje fueron: Habilidades Sociales Avanzadas, Habilidades Alternativas a la Agresión y Habilidades para hacer frente al Estrés

Habilidades sociales avanzadas:

Dentro de estas habilidades se encuentran las prácticas para pedir ayuda, participación, dar o seguir instrucciones, disculparse, persuadir a los demás e incluso expresar su opinión. Las cuales son de importancia dentro del perfil policial, ya que son fundamentales tanto en la formación como en la práctica operativa. Además, los valores como la disciplina y la colaboración, que forman parte de estas, son características principales de la permanencia dentro de las instituciones de seguridad pública.

Por su parte, el desarrollo de las habilidades antes descritas podría potencializar el trabajo en equipo y mejorar el apoyo que se brinda entre las diferentes células policiales. Así se puede mencionar, por ejemplo, la capacidad de persuasión, la cual serviría para la resolución de conflictos tanto a nivel personal como institucional, además de brindar un mejor acercamiento y atención a la ciudadanía.

Habilidades alternativas a la agresión

Dentro de las cuales se encuentran la capacidad para negociar, el autocontrol, responder a las bromas, evitar problemas y no entrar en discusiones; necesarias para una eficiente labor con la ciudadanía, además de ser parte importante para la interacción con sus compañeros.

El desarrollo de estas podría evitar cualquier sanción administrativa, además de fomentar la sana convivencia, el respeto y el espíritu de cuerpo; principales valores dentro de las corporaciones policiales.

Es importante resaltar que contar con la facilidad de negociar podría ser útil para la formación de disturbios civiles, ya que actualmente se ha dado un incremento en situaciones de linchamiento. Además, representaría una ventaja para la realización de los distintos trámites administrativos, los cuales suelen ser demasiado burocráticos y engorrosos, haciéndolos así más ágiles; ayudándoles a su vez en sus relaciones familiares.

Por otra parte, el autocontrol podría mejorar el manejo de sus emociones en las puestas a disposición, inspecciones y en general en los actos policiales más recurrentes.

Habilidades para hacer frente al estrés

Dentro de las cuales se encuentran las referentes al responder ante una queja, responder a una acusación, formular quejas, responder ante el fracaso e incluso a la defensa de los compañeros. Poder desarrollar las destrezas necesarias para hacer frente al estrés es de gran importancia dentro de las corporaciones policiales, puesto que, en sí, el trabajo se desarrolla en ambientes de tensión y diversas circunstancias generadoras de tensión, -aunado a los horarios y condiciones que ponen en peligro al elemento policial.

Cabe señalar que dentro de los resultados obtenidos según el género también se encontraron diferencias, sin embargo, esto pudo ser obtenido debido a que el mayor número de participantes está conformado por mujeres y solo un hombre. Lo cual podría estar relacionado con el resultado de la desviación estándar, no obstante, y al detallar algunos de los ítems se encontró que las mujeres tienen mayormente desarrolladas las habilidades relacionadas con la expresión de sentimientos, lo cual corrobora el estereotipo cultural que nos indica que a las mujeres se les permite la expresión y contacto con sus emociones; acción distinta en los hombres.

Por otro lado, se describe, de acuerdo con la media obtenida en las habilidades para hacer frente al estrés, que la mayoría de las mujeres tiende a desarrollar más aquellas para

enfrentarse a situaciones de estrés y tensión; así como al observar mejor puntaje en los ítems relacionados con las destrezas de planificación. Así se puede deducir que las mujeres son capaces de sobrellevar mejor que los hombres las estrategias de aquellas situaciones en las que se vea involucrada la toma de decisiones e incluso las respuestas ante una situación de amenaza o estrés.

Por lo que respecta a la figura 2. La habilidad menos desarrollada en ambos sexos fue la correspondiente al manejo de la agresión; habilidad indispensable en la interacción del campo policial.

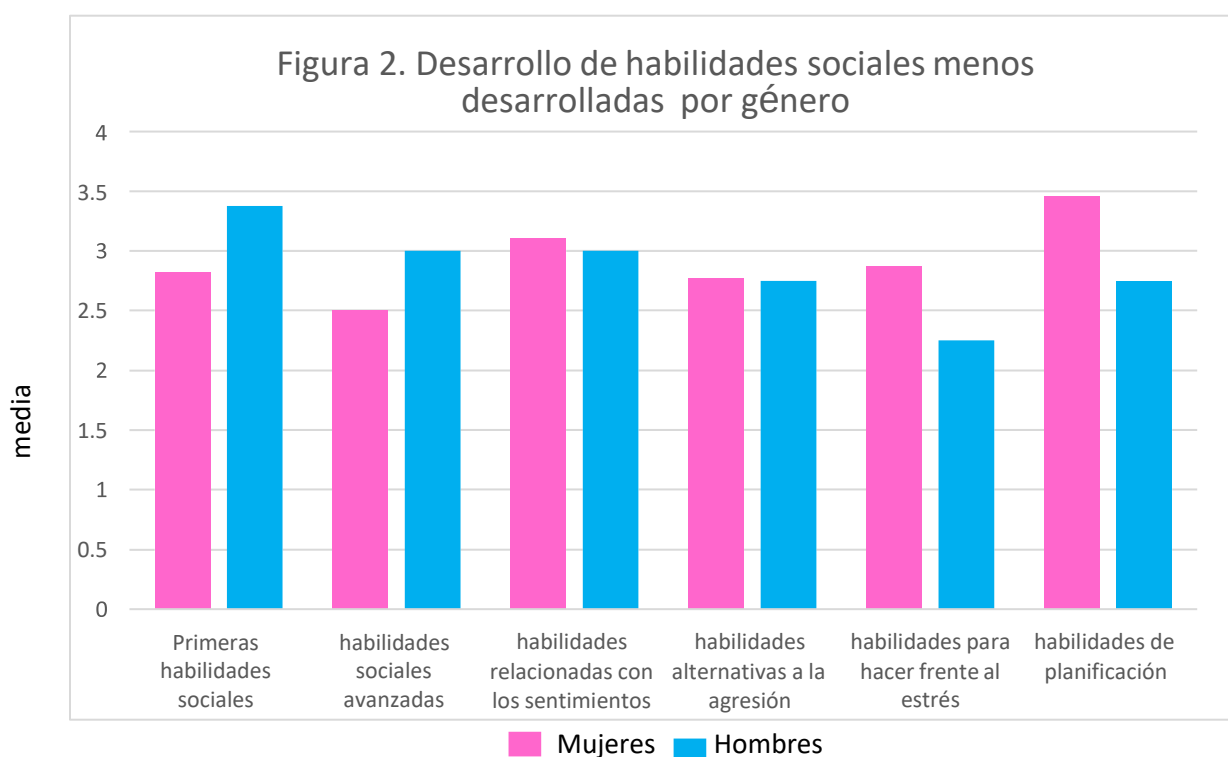


Figura 2. Se describen las habilidades desarrolladas en la muestra de acuerdo con el género

Los resultados obtenidos en el estudio diagnóstico sirvieron para identificar aquellas en las que convendría hacer énfasis, ya que la potencialización de estas puede generar una gran aportación a los planes de estudio dentro de la profesionalización policial, permitiendo una mejora tanto para la perfilación como para el desempeño de las funciones en las distintas áreas correspondientes a la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Puebla.

Debido a lo anterior se realizó la planificación de una intervención denominada “Taller de Habilidades Sociales para la Formación Policial”, la cual se aplicó a una muestra de cadetes pertenecientes a la generación 230 de Formación Inicial para Policía Estatal

Preventivo. Acontinuación, se describe la intervención realizada.

Estudio 2: Intervención para mejorar habilidades sociales en un grupo de Formación Policial

Objetivo

Implementar un taller para practicar al menos una de las habilidades sociales propuestas en una situación específica de actuación policial como parte importante de su formación y desarrollo.

Método

Diseño

Preexperimental, Pre y Post test sin grupo control para 3 grupos de participantes que reciben la intervención.

Contexto

El contexto del estudio, también se realizó como parte de uno de los programas complementarios a la Formación Policial de la Academia Estatal de Seguridad Pública del estado de Puebla; sin embargo los participantes fueron distintos, ya que estos pertenecieron a la generación 230, misma que fue capacitada durante la contingencia sanitaria provocada por el Covid-19, por lo tanto es importante destacar que la capacitación de dicha generación fue reestructurada para llevarse a cabo en modalidad mixta (virtual y presencial); no obstante, la mayoría de las horas contempladas para estas se realizaron de manera virtual, al igual que las sesiones previstas para el taller llevado a cabo.

Las sesiones presenciales de la intervención se realizaron en el aula Magna, la cual se utiliza también para capacitación de especialización debido al espacio y los medios digitales con lo que cuenta; facilitando de esta manera el desarrollo de este.

Participantes

La población participante en esta muestra tuvo un total de 34 personas; 15 mujeres, 19 hombres; de edades entre 20 y 41 años. 18 de los participantes con estudios de nivel Licenciatura, 14 de nivel bachillerato y 2 de nivel secundaria. Todos ellos provenientes de la capital y de algunos municipios del Estado de Puebla. Cadetes de Formación Inicial para Policía Estatal Preventivo, pertenecientes a la generación 230 de la Academia Estatal de

Seguridad Pública del Estado de Puebla.

Cabe comentar que, del total de los cadetes interesados en dicha participación, solo 20 contestaron el pretest; el resto argumentó el interés solo por la participación dentro del taller debido a la importancia del tema en su desarrollo profesional. Participando de manera constante tan solo 25 cadetes en el transcurso de la investigación.

Al finalizar la intervención también se registró la entrevista de dos de los participantes, con quienes se ahondó sobre la importancia e incorporación de dichas habilidades dentro del ámbito policial y personal.

Instrumentos

- Escala de habilidades sociales (Goldstein & Col. 1978.) Dicha escala consta de 50 reactivos organizados por seis grupos de habilidades sociales que se describen como: Primeras Habilidades sociales, Habilidades Sociales Avanzadas, Habilidades relacionadas con los sentimientos, Habilidades alternativas a la agresión, Habilidades para hacer frente al estrés y habilidades de planificación. Estas se describen en los Resultados. Los reactivos se responden de acuerdo con una escala tipo Likert de 4 opciones: “muy pocas veces”, “algunas veces”, “muchas veces” y “siempre”. Misma escala fue ocupada para el diagnóstico de la intervención.
- Entrevista semiestructurada aplicada a un representante voluntario de cada grupo de intervención. Dicha entrevista constó de diez preguntas con relación a la percepción de sus conductas, sentimientos y pensamientos antes, durante y después del taller. Esta fue aplicada de manera virtual debido a las condiciones existentes, realizadas de manera voluntaria y grabadas con el consentimiento de los participantes.

Procedimiento

Para el desarrollo de la intervención para el desarrollo de habilidades sociales dirigida a cadetes de Formación Inicial para Policía Estatal Preventivo, se realizó una propuesta de intervención ante el encargado de la Dirección de la Academia Estatal de Seguridad Pública del estado de Puebla, la cual enfatizó la problemática encontrada en generaciones anteriores y como resultado del diagnóstico previo, motivo por el cual se manifestó ante la autoridad correspondiente la importancia de promover el desarrollo de dichas habilidades en la práctica complementaria, la cual forma parte del perfil policial. Así mismo se presentó un proyecto más detallado de la posible intervención, se entregó una copia

al departamento de Control Escolar para la evaluación de la logística y los permisos correspondientes para la utilización de las aulas.

Por otra parte, se acordó con el departamento de Control Escolar la planeación de las sesiones, esto debido a la división de los grupos y la propia formación académica de los cadetes por situaciones relacionadas con la pandemia. Definiendo de esta manera una sesión cada fin de semana de manera presencial. Dichas sesiones tendrían una duración de 3 horas durante 2 meses, tiempo restante para concluir la formación inicial de los cadetes pertenecientes al escalón 230.

La convocatoria se realizó mediante una conferencia introductoria al desarrollo de habilidades sociales y su importancia de aplicación en el campo policial. En dicha conferencia también se planeó darles a conocer el objetivo de la intervención y de este modo captar una muestra de participantes que quisieran colaborar en el taller de manera voluntaria. Debido a experiencias anteriores dentro de su formación y por la misma temática del taller, se esperaba un grupo de aproximado 15 personas; sin embargo, se logró captar la participación de 23 cadetes, los cuales se anotaron en un formato de registro general para darle seguimiento.

Con el registro y la valoración del taller por parte del departamento de Control Escolar, se solicitaron los materiales, horarios y aulas disponibles para el inicio del taller; teniendo como fecha dispuesta el 24 julio de 2021. No obstante, y por circunstancias imprevistas debido a la pandemia, se reestructura la fecha de inicio y la modalidad a en línea. Debido a lo anterior se dio fecha de inicio el día 31 de julio de 2021, motivo por el cual se comienza a reestructurar las actividades propuestas en las cartas descriptivas para la adaptación de la modalidad virtual.

Se acordó trabajar en la plataforma meet en un horario de 9:00 a 13:00 horas, dividiendo a los participantes en dos grupos durante el horario asignado para su fácil acceso y participación. De esta manera se llevó a cabo la primera sesión del taller con todos los participantes inscritos para delimitar las normas y reglas del grupo, el compromiso hacia su participación y otros pormenores dentro del taller. Así mismo se les hizo extensiva una carta consentimiento, en la cual se presentaba, de manera general: el objetivo del taller, la duración, el proceso, así como la libertad a retirarse del mismo sin consecuencia alguna.

Durante esta primera sesión se aplicó el pretest para el análisis de los resultados; sin embargo, algunos participantes se notaron ambivalentes a contestar dicha prueba, no así a la participación del taller, manifestando algunos miedos e inquietudes al ser evaluados, por

lo tanto, se les brindó la oportunidad de contestar la prueba; no obstante, existió un acuerdo verbal del compromiso y asistencia a las sesiones programadas. Debido a lo anterior solo se registraron 20 pretest que fueron comparados posteriormente con el postest.

También cabe mencionar que las actividades realizadas durante la primera sesión fueron bien aceptadas por los cadetes participantes, siendo estos mismos los que invitaron a otros compañeros a tomar el taller con ellos, compartiendo su experiencia durante la primera sesión. Así, un representante de los cadetes invitados se acercó al área de Psicología para solicitar el ingreso al taller de otros 6 participantes, pertenecientes al perfil de Policía de inteligencia, motivo por el cual se realizó la petición directa al área de Control escolar, esto debido al control de las fechas solicitadas dentro del plan evaluado, brindándome las facilidades de reestructurar las fechas e integrar a los nuevos participantes, además de realizar con ellos la primera sesión para su seguimiento e integración con los demás participantes. Retomando la primera sesión para los nuevos participantes el día 07 de agosto de 2021.

Por disposiciones del área de Control Escolar, se me indica que, a partir del 09 de agosto, se solicitó nuevamente, por parte del Sistema Nacional de Seguridad Pública, la asistencia presencial de los cadetes en formación inicial; motivo por el cual se tendría que cambiar la forma de trabajo de los participantes del taller, ya que, debido a situaciones inherentes a la pandemia, los grupos serían reducidos y además integrados a un sistema híbrido de formación académica. Por tanto, se acordó la división de los participantes en 3 grupos conforme a la estructura y control de los grupos generales de Formación Inicial, quedando así una sesión semanal para cada grupo durante el tiempo restante de su formación; reestructurando el taller en cinco sesiones más para el término de este y dando comienzo a la siguiente sesión el día 12 de agosto de 2021, fuera de su jornada laboral, para todos los grupos participantes.

Así, se dio inicio a las sesiones subsecuentes del taller, lográndose un total de seis, las cuales fueron reestructuradas teniendo en cuenta los horarios y actividades permitidas dentro de la Academia Estatal de Seguridad Pública. Las sesiones correspondientes se describen en el anexo 4, el cual contiene las cartas descriptivas. De tal manera, se reestructuró dicho taller, teniendo así dos horas y media para cada sesión después del horario académico y, en algunos casos, permitiendo la participación los sábados, de manera virtual. Llevándose también el registro de los participantes en cada sesión, así como un diario de campo tanto para los cadetes como para la facilitadora, lo cual permitió la síntesis de los temas abordados, así como la evaluación formativa del taller.

Debido a circunstancias administrativas, propias de la perfilación policial a distintas áreas de servicio, se acordó con el departamento de Control Escolar, posponer el taller una semana, motivo por el cual el cierre de dicho taller no pudo ser en la fecha indicada ni con todos los participantes del grupo.

En consecuencia, se reagendó la fecha para el día 14 de septiembre, únicamente con los cadetes disponibles y enviando un cuestionario de evaluación para los participantes que no asistieron a esta última. Debido a este cambio y a manera de cierre para todos los participantes se envió por WhatsApp y correo electrónico, información relevante para concretar los conocimientos abordados en el taller, dando así por terminada la intervención, entregando sus respectivos reconocimientos a cada participante de forma individual.

Posteriormente se realizó una entrevista semiestructurada, dirigida a un representante de cada grupo de los participantes que tomaron el taller, los cuales fueron contactados de manera individual y en horarios que no afectaran su servicio. Dichas entrevistas se analizarán posteriormente para la integración de los resultados.

A continuación, se presenta el calendario para cada grupo y número de sesión.

Tabla 4. Fechas propuestas para cada grupo y número de sesión

Grupo	Sesión	Fechas propuestas	Modalidad
Grupo 1	1	07 de agosto	Línea
	2	12 de agosto	Presencial
	3	19 de agosto	Línea
	4	24 de agosto	Presencial
	5	02 de septiembre	Línea
	6	14 de septiembre	Presencial
Grupo 2	1	07 de agosto	Presencial
	2	12 de agosto	Línea
	3	19 de agosto	Presencial
	4	26 de agosto	Línea
	5	02 de septiembre	Presencial
	6	14 de septiembre	Solo información

Grupo 3	1	07 de agosto	Línea
	2	14 de agosto	Línea
	3	21 de agosto	Línea
	4	28 de agosto	Línea
	5	04 de septiembre	Línea
	6	18 de septiembre	Solo información

Resultados

Resultados del pretest

Con la intención de realizar un diagnóstico de las habilidades sociales a reforzar durante el taller y que, además permitiera la integración posterior de los resultados, en la muestra de cadetes participantes de la generación 230 de Formación Inicial para Policía Estatal Preventivo, se aplicó la prueba “Escala de Habilidades sociales” (Goldstein & Col.), mediante un formulario de Google Forms , para su mayor facilidad y manejo de datos.

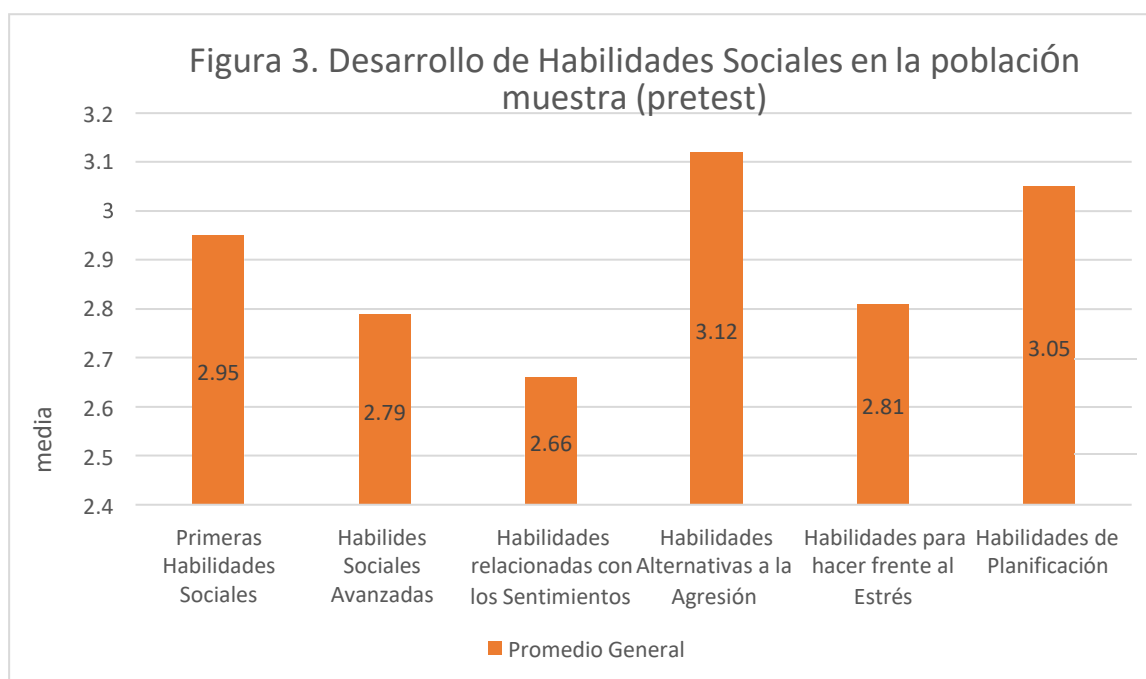
A continuación, se presentan los datos referentes a los participantes que respondieron la prueba:

Tabla 5. Características de los participantes

Participante	sexo	edad	Estado civil	Escolaridad	Aplicación de pretest	Aplicación de postest
1	Hombre	21	Soltero	Bachillerato	Si	Si
2	Mujer	31	Casada	Licenciatura	Si	Si
3	Hombre	41	Casado	Licenciatura	Si	Si
4	Mujer	29	Unión libre	Licenciatura	Si	Si
5	Hombre	22	Unión libre	Bachillerato	Si	Si
6	Mujer	25	Unión libre	Bachillerato	Si	Si
7	Mujer	21	Soltera	Bachillerato	Si	Si
8	Mujer	40	Soltera	Licenciatura	Si	Si
9	Hombre	26	Unión libre	Bachillerato	Si	Si
10	Hombre	24	Unión libre	Bachillerato	Si	Si
11	Mujer	24	Soltera	Licenciatura	Si	Si
12	Hombre	20	Soltero	Bachillerato	Si	Si
13	Mujer	40	Soltera	Licenciatura	Si	Si
14	Mujer	28	Unión libre	Licenciatura	Si	Si
15	Hombre	22	Soltero	Licenciatura	Si	Si

16	Hombre	31	Soltero	Secundaria	Si	Si
17	Mujer	30	Soltera	Secundaria	Si	Si
18	Hombre	26	Soltero	Bachillerato	Si	No
19	Hombre	27	Soltero	Bachillerato	Si	No
20	Hombre	23	Soltero	Bachillerato	Si	No
Total	Mujeres 9	20-41	Soltero 12	Secundaria 2	Si 20	Si 17
	Hombres 11		Casado 2	Bachillerato 9		No 3
			Unión libre 6	Licenciatura 9		

Por su parte se registran los resultados obtenidos a la clasificación de las distintas habilidades sociales que evalúa dicha prueba.



Como se muestra en la figura 3. se registra que las destrezas menormente desarrolladas dentro de la muestra son las relacionadas a los sentimientos, seguida de las Habilidades Sociales Avanzadas y las Habilidades para hacer frente al estrés. Teniendo un mejor puntaje y por ende un mayor desarrollo aquellas relacionadas con la Planificación, las Alternativas a la Agresión y las Primeras Habilidades Sociales.

Teniendo en cuenta dichos puntajes, se describen las dimensiones correspondientes a las habilidades sociales evaluadas para su mejor comprensión.

Primeras Habilidades Sociales o también llamadas habilidades sociales básicas, las

cuales comprenden destrezas que permiten un desenvolvimiento social básico, incluyendo así aspectos básicos como iniciar una conversación, escuchar y comprender, mantener una conversación, formular una pregunta, dar las gracias, solicitar información, hacer un cumplido, agradecer los favores recibidos y expresar los propios gustos y preferencias.

Habilidades sociales avanzadas, las cuales se refieren a las destrezas de desenvolvimiento social y las cuales implican una interacción más elaborada. Dentro de estas habilidades se incluyen la capacidad para pedir ayuda, de participación, dar y seguir instrucciones específicas, disculparse por los errores cometidos y persuadir para convencer a los demás.

Habilidades relacionadas con los sentimientos, referentes a la capacidad del manejo y expresión de emociones en diversas situaciones de interacción social. Dichas habilidades incluyen la capacidad de comprender, reconocer y expresar las propias emociones; comprender las expresiones de los demás, enfrentar el enojo, mostrar interés o preocupación por los otros, reconocer y afrontar los propios miedos, además de la capacidad de autorrecompensarse por una buena acción.

Habilidades Alternativas a la Agresión las cuales hacen referencia a la búsqueda de distintas vías para abordar una situación adversa, dentro de las cuales se pueden observar la capacidad de compartir, la disposición de ayudar, conciliar, responder a las bromas, defender los propios derechos, afrontar los problemas, autocontrolarse y saber resolver los conflictos.

Habilidades para hacer frente al Estrés. Estas hacen referencia a la capacidad del individuo de enfrentar momentos de tensión emocional, contrariedad y discordancia. Dentro de estas habilidades se destacan el formular y responder ante una queja, expresar el desacuerdo, escuchar las críticas y responder con objetividad, manejar el rechazo, responder al fracaso, responder ante una acusación o injusticia, hacer frente a presiones grupales y prepararse para una conversación difícil.

Habilidades de planificación, las cuales implican la prevención de situaciones problemáticas, la capacidad de optimizar el tiempo y de hacerse responsable ante las propias decisiones. Además de las ya descritas, dichas habilidades abarcan la capacidad de discernir sobre la causa de un problema, tomar la iniciativa, establecer objetivos, determinar las propias habilidades, priorizar problemas, analizar posibilidades de elección, recoger información y concentrarse en la tarea.

Según lo descrito anteriormente, se puede observar que la población muestra presenta un menor desarrollo en aquellas relacionadas con la expresión de los sentimientos, lo cual resulta interesante debido a que 18 de los participantes que aplicaron el pretest cuentan con educación superior, por lo que se podría inferir que debido a esto tendrían un mejor nivel en la identificación y expresión de sus propias emociones. Así mismo llama la atención que la segunda capacidad menos desarrollada sea la relacionada con las habilidades sociales avanzadas, mismas que son necesarias para la selección y perfilación de los aspirantes a ocupar puestos de seguridad. Por último, es también preocupante que las referentes a realizar un proceso de afrontamiento al estrés sean de las más bajas, ya que esta se encuentra solo 0.2 arriba de las Habilidades Sociales Avanzadas. Cabe mencionar que esta es una de las habilidades, dentro de la perfilación, que se manejan con mayor exigencia dentro de las funciones policiales, ya que es bien sabido que los miembros de las corporaciones policiales mantienen una sobrecarga horaria y una exposición constante a eventos que pueden generar estrés y otros factores de riesgo psicosocial.

No obstante, se puede observar que dentro de las habilidades más desarrolladas para la población muestra se encuentran las Alternativas a la Agresión, así como las referentes a la planificación; mismas que podrán apoyar a las menos desarrolladas, ya que ambas forman parte de las conductas esperadas en el desempeño de las funciones de los cuerpos de Seguridad Pública.

Contenido de la Intervención

Debido a los resultados obtenidos en el pretest y de acuerdo con los horarios autorizados para cada sesión, se realizaron algunas modificaciones en las actividades dentro de las cartas descriptivas. A continuación, se presentan un resumen de los temas impartidos durante la intervención y una breve reseña de los resultados obtenidos.

Tabla 6. Resumen de los temas impartidos y actividades realizadas durante la intervención

Sesión	Tema	Técnicas, dinámicas de grupo y actividades principales realizadas
1	Conociéndonos: la importancia de las habilidades sociales	• Creación de ambiente propicio para la intervención con la dinámica “El Mural”: actividad de presentación y sensibilización ante el desarrollo de habilidades sociales. • Presentación de la logística del taller y reconocimiento de expectativas grupales.
2	Conociendo mis habilidades sociales	• Actividad FODA de autoconocimiento sobre habilidades sociales. • Autoevaluación sobre sus propias habilidades sociales • Carta compromiso de cambio individual.
3	Comunicarse es un arte: La Asertividad como parte del desarrollo de las habilidades sociales avanzadas y la expresión de emociones	• Actividad “La forma de decir las cosas”: identificación del estilo de comunicación • Demostración de las Técnicas: E.S.C.A.L.A y • “sándwich” para identificar situaciones y responsabilizarse de sus propias emociones. • Simulación de pares (rol playing)

4	¿Cómo afecta mi vida el estrés?: desarrollo de Habilidades sociales para manejar el estrés.	• Actividad “Lo que nos estresa” para identificar las situaciones estresantes y su comportamiento ante ello • Actividad “identificando mi estrés” para identificar factores exógenos y endógenos que impiden mantener la calma • Reflexión en plenaria: ¿Cómo se relacionan las habilidades sociales para manejar mi estrés? • Técnica “mindfulness” como forma de reducción del estrés.
5	Aprendiendo a regular mi enojo: La práctica del desarrollo de habilidades alternativas a la agresión	• Actividad “Las cosas que me hacen enojar”, la cual se complementó con la escala de intensidad del enojo. • Demostración de la Técnica “El semáforo”, como método para la reducción del enojo. • Simulación de pares (rol playing) • Técnica “Los 5 porqués” (Adaptación de los 6 sombreros para pensar de Bono) para encontrar soluciones ante situaciones de enojo.
6	¿Qué aprendí durante el taller?: Recopilación de lo más significativo abordado en el taller	Actividad “realización de fanzine” para la recapitulación, a través de una revista creativa de bolsillo, la actividad más significativa dentro del taller. Actividad “Círculo de experiencias” para relacionar la funcionalidad de los conocimientos y actividades realizadas durante el taller. Revisión de expectativas, cierre y relación con su carta compromiso.

Breves resultados después de la intervención

Sesión 1:

- Se observó una actitud participativa e interés por el tema a desarrollar.
- Se comenzó una retroalimentación reflexiva por parte de los alumnos acerca de la importancia del desarrollo de habilidades sociales y cómo estas se vinculan en diferentes áreas de la vida.

Sesión 2:

- Se observa un ambiente de interés y reflexión acerca de la importancia del componente cognitivo para el desarrollo o el deterioro de las distintas habilidades sociales.
- Los cadetes comienzan a identificar en su persona las habilidades más desarrolladas y cómo estas pueden fortalecer a las menos desarrolladas. Así mismo se muestra el compromiso, hasta ahora verbal, de un cambio en los distintos componentes de las habilidades sociales como parte del desarrollo de estas.

Sesión 3:

- Los participantes comienzan a identificar los estilos de comunicación que utilizan con más frecuencia y comienza la reflexión de utilizar el estilo de comunicación asertivo como medio de solución de conflictos en diversas áreas, haciendo énfasis en el área personal.
- Se identifica la relación de los distintos estilos de comunicación en situaciones en las que se puede aplicar la asertividad dentro de su área laboral
- Se observa que algunos participantes no reconocen aún los hechos al aplicar la comunicación asertiva y tampoco se hacen responsables de sus emociones.
- Se muestra un compromiso a observar sus comportamientos; a identificar y responsabilizarse de sus emociones. Además de percibirse la voluntad para incorporar la “técnica del sándwich” para la resolución de conflictos.

Sesión 4:

- Los participantes han logrado relacionar e identificar los pensamientos automáticos ante las diversas situaciones generadoras de estrés y su relación con el componente cognitivo del desarrollo de habilidades sociales.
- Existencia de participación al crear soluciones basadas en habilidades sociales como el pedir ayuda y expresar sus emociones, así mismo los participantes lo relacionan con la asertividad y la responsabilidad de sus emociones.
- Se muestra agrado por identificar las causas exógenas y endógenas del estrés. Además, lo relacionan con situaciones comunes en sus relaciones interpersonales y laborales.

Sesión 5:

- Se muestra interés por identificar las emociones referentes al enojo en distintas situaciones. Así mismo se observa la reflexión de identificar la intensidad del enojo en

la situación presente.

- Los participantes volvieron a hacer mención de la asertividad e incluyeron la técnica del sándwich como posible apoyo para bajar la intensidad de la emoción del enojo.
- Observación de actitud inquieta ante el primer color de la técnica del semáforo e incluso se realizaron comentarios de reflexión llevados a situaciones laborales. También comentaron la complejidad de pasar al color amarillo o verde en dichas situaciones.
- Se muestra interés por la técnica: “los 5 porqués además se realizó en plenaria la reflexión de discernir si la situación es merecedora de solución e incluyeron otras soluciones, relacionadas con el desarrollo de otras habilidades sociales, y la técnica de respiración; como una forma de llegar al segundo color en la técnica del semáforo.

Sesión 6:

- Reflexión de la importancia de identificar sus propias emociones y hacerse cargo de ellas. La mayoría de los participantes coincidió en comenzar a responsabilizarse de sus acciones e identificar la intensidad de las emociones en las que se encuentran.
- Existencia de comentarios acerca de cambios realizados hacia su persona y en su entorno social con efectos positivos. Así mismo existió disposición a profundizar en temas que los apoye a desarrollar mejor sus habilidades sociales.

Resultados del Postest

Con el objetivo de corroborar la existencia de algún cambio en el desarrollo de habilidades sociales de la muestra en la intervención, se realizó nuevamente la aplicación de la prueba de “Habilidades Sociales” a los participantes que contestaron el pretest para realizar una comparación. Permitiendo también realizar la misma prueba a algunos participantes que, al final de la intervención, se mostraron interesados en aplicarla como una autoevaluación y posterior retroalimentación con el facilitador.

Debido a algunas dificultades administrativas relacionadas con la incorporación de algunos participantes a puestos activos dentro de la corporación, solamente se pudo contactar a 17 de los 20 participantes que aplicaron la primera prueba. Así la comparación de los resultados se realizó solo con 17 participantes, mismos que se mantuvieron constantes en toda la intervención.

Las características de los participantes en esta muestra se encuentran detallados en la tabla 5, misma que fue presentada con anterioridad para la descripción del pretest.

A continuación, se presenta la comparación de los resultados generales obtenidos en el pretest y post test.

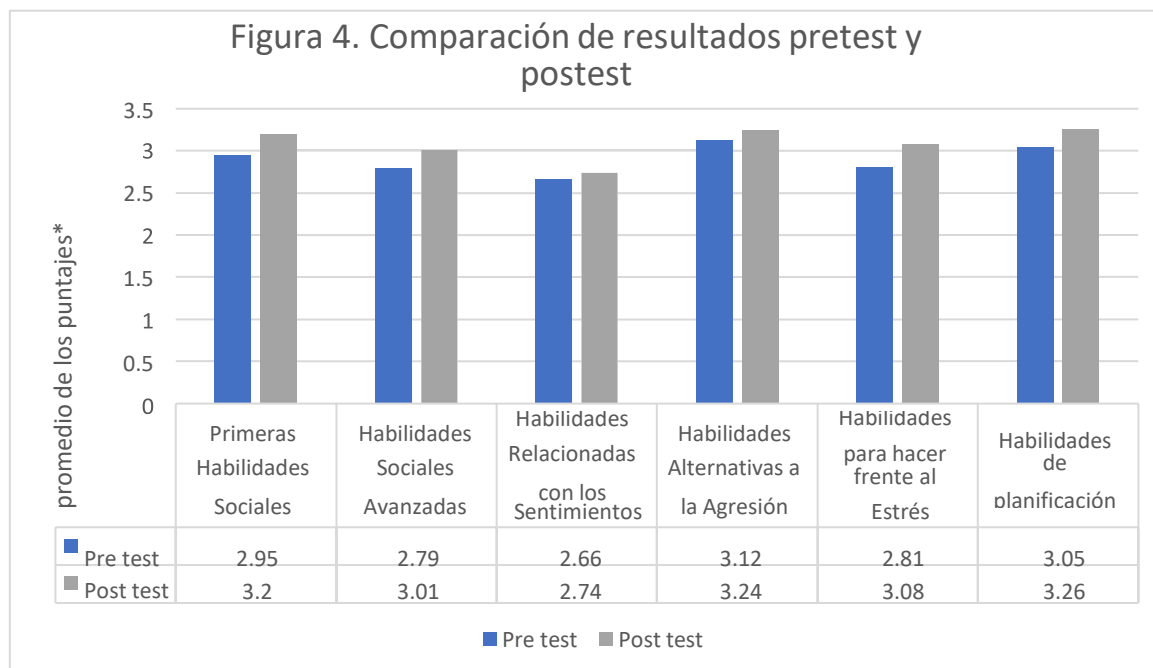


Figura 4. Resultados de aplicación de prueba de Habilidades Sociales Pretest y post test.

*Las opciones de respuesta fueron: 1= muy pocas veces; 2=algunas veces; 3= muchas veces; 4=siempre.

Cómo se observa en el grafico 4., existió un incremento de la media en todas las dimensiones que integran las habilidades sociales; esto al realizar una comparación entre la prueba pretest y la posttest. De esta forma, se observa que las habilidades menos desarrolladas identificadas en el pretest (Habilidades relacionadas con los sentimientos, Habilidades Sociales Avanzadas y Habilidades para hacer frente al estrés) tuvieron un aumento del puntaje en la prueba posttest. Describiéndose así lo siguiente en relación con el posttest:

La dimensión correspondiente a Habilidades relacionadas con los sentimientos incrementó 0.08 con relación al promedio general. Así mismo se muestra un incremento del 0.22 con relación al promedio obtenido en Habilidades Sociales Avanzadas, y del 0.27 en las Habilidades para hacer frente al estrés, lo cual da muestra de los avances obtenidos en la implementación del taller. Es interesante observar la existencia de un mayor incremento en las habilidades referentes al afrontamiento del estrés, lo cual es de beneficio para las funciones correspondientes al perfil policial. Es de importancia recordar que la mayoría de los elementos

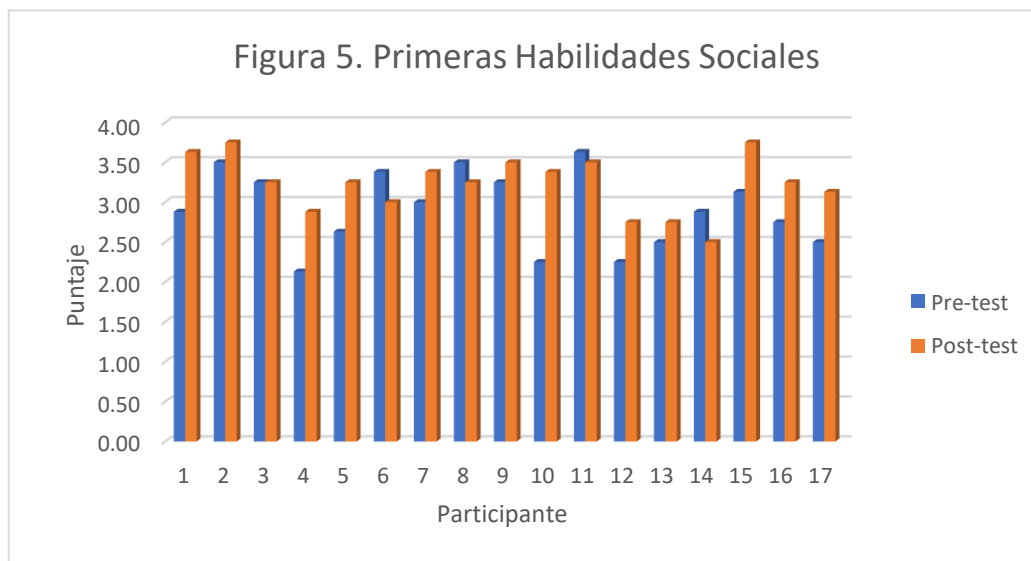
pertenecientes a las corporaciones policiales permanece en constante alerta debido a su función principal: salvaguardar la integridad y los derechos de las personas, así como mantener el orden y la paz pública; motivo por el cual se percibe un incremento de situaciones que pueden generar tensiones. De aquí que este incremento pueda ser un factor que permita una mejoría para la labor policial.

Por otro lado se observa que a pesar de existir un incremento en las habilidades relacionadas con los sentimientos, este no fue tan notorio como las relacionadas al afrontamiento del estrés, lo cual hace prestar atención, ya que esta es una de las características principales que se verifican en los aspirantes a los puestos operativos dentro del perfil policial, además de ser una de las que se enfatizan durante su formación, pues es en el manejo y expresión de emociones, el motivo por el cual existen múltiples recomendaciones de los órganos jurisdiccionales hacia el uso de la fuerza ante cualquier delito o intervención policial.

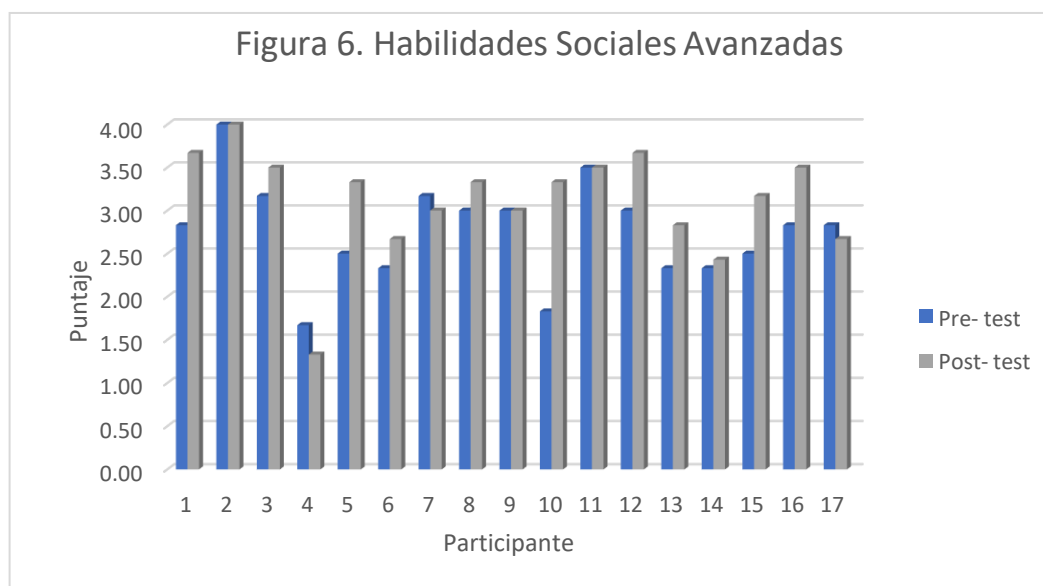
Así mismo se observa un aumento en las Primeras Habilidades Sociales, logrando un incremento de 0.25 con respecto al promedio general obtenido en la primera aplicación. Asimismo se muestra un aumento de 0.12 para las Habilidades Alternativas a la Agresión y de un 0.21 en las Habilidades de Planificación. Todas ellas de importancia para el desempeño de la función policial.

Lo anteriormente analizado se calculó de acuerdo con la media general de los resultados obtenidos en la aplicación de la prueba posttest de los participantes ya mencionados.

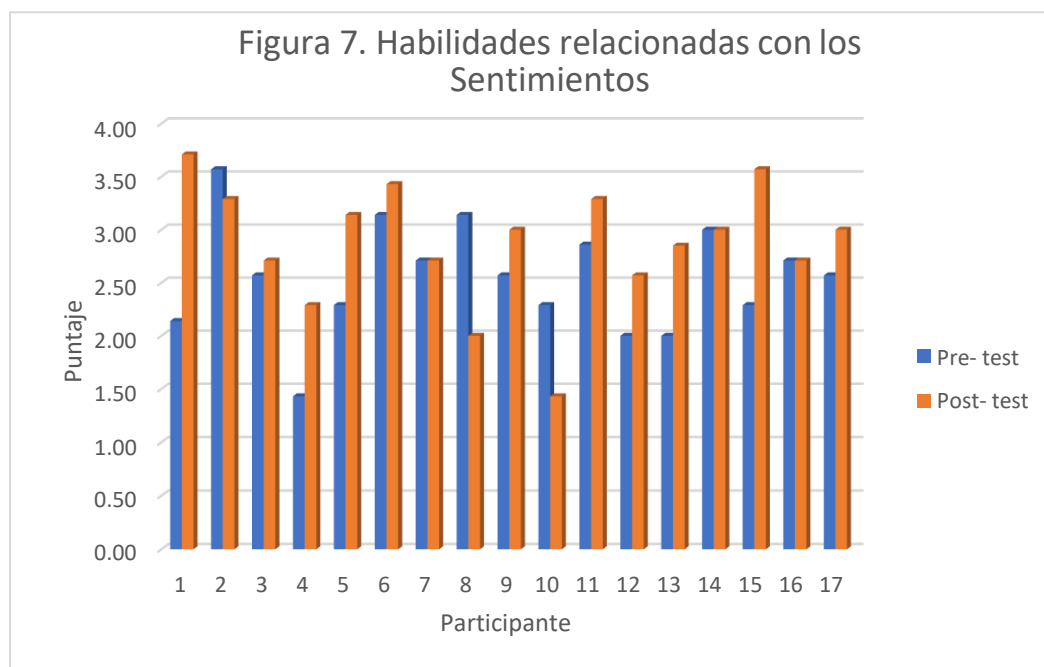
Por otra parte, fue de interés realizar un análisis más detallado de los resultados, por lo que se compararon los pretest y post test de manera individual, lo cual, a su vez, fue integrado con los comentarios expresados tanto en el cierre de la sesión como en la encuesta final aplicada a los participantes. A continuación, se presentan gráficos específicos por cada Habilidad Social evaluada y una tabla general para observar dicha comparativa.



Como se observa en la gráfica 5. La dimensión relacionada con las Primeras Habilidades Sociales muestra un incremento en la mayoría de los participantes. No obstante, se puede observar que en 4 de los participantes existió una disminución después de haber aplicado el postest, por lo que se prestó atención a identificar si, de manera individual, estos mostraban un cambio en las demás habilidades y si esto se debía a algún factor en especial; sin embargo, estos resultados no fueron constantes por lo que se descartó su relación.



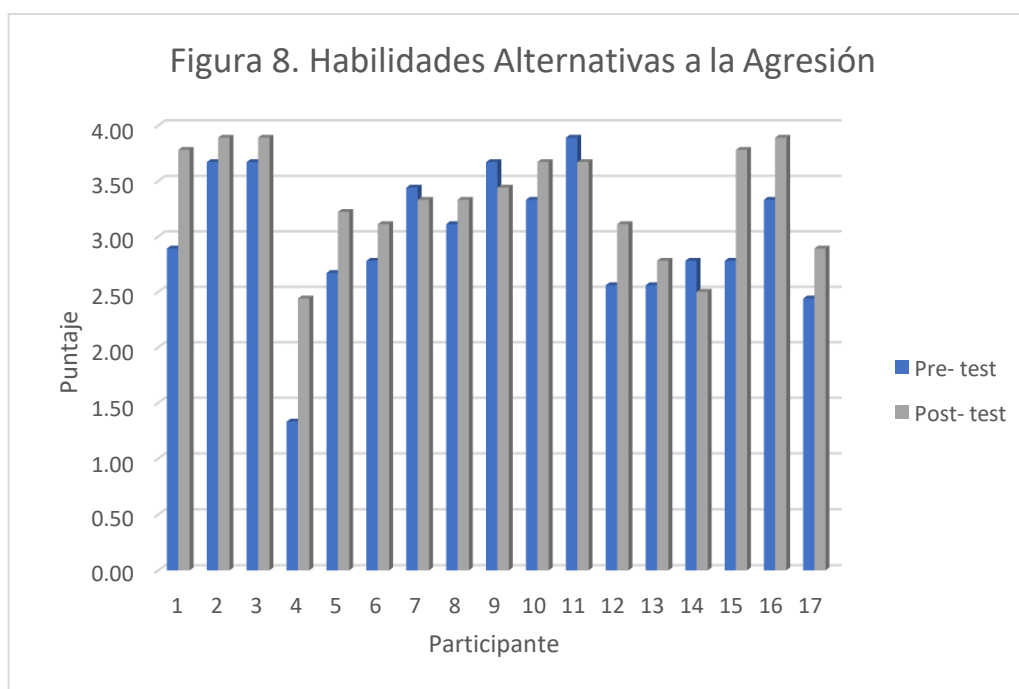
Dentro de la dimensión correspondiente a las Habilidades Sociales Avanzadas, grafico 6. también se observó incremento en el postest. Así mismo es importante destacar que al cierre del taller existieron comentarios acerca de la congruencia, aceptación de uno mismo, creencias y del reconocimiento de sus limitaciones para la creación de estrategias de afrontamiento, lo cual hace inferir que este incremento se debió a la reflexión de los factores antes mencionados. Dichos datos fueron corroborados en las encuestas aplicadas al final del taller.



En el gráfico 7 correspondiente a las Habilidades relacionadas con los Sentimientos, se muestra la existencia de un incremento mayor que el percibido en las dos dimensiones anteriores. Cabe recordar que esta es una de las habilidades que se encontraban menos desarrolladas en la muestra. Al analizar de manera individual se corrobora un incremento de esta en cada uno de los participantes.

El resultado de los participantes 1 y 15 fue uno de los más notorios, el cual también fue confirmado por cada uno de estos en la encuesta aplicada al final del taller. De esta manera existieron comentarios referentes al reconocimiento y aceptación de las propias

emociones, así como al hecho de la responsabilidad de estas y a su expresión. Inclusive se tuvo un acercamiento con estos participantes de manera informal, en el patio central, en el cual se mostró una actitud de gratitud y el comentario de satisfacción personal al aplicar las actividades vistas durante las sesiones, pues uno de ellos hizo hincapié en la mejoría de la relación con su esposa e hijo al poder expresar sus sentimientos, ya que este participante se definía como hermético ante las emociones, pues dentro del taller comentó que tenía que demostrar ser una persona de carácter fuerte debido a que esto es para él un símbolo de respeto. Cabe hacer mención que al realizar dicho comentario se recibió un abrazo y se quebrantó su voz; así mismo, acompañado de la expresión “ahora que pude expresar mis emociones, siento que soy otro”.

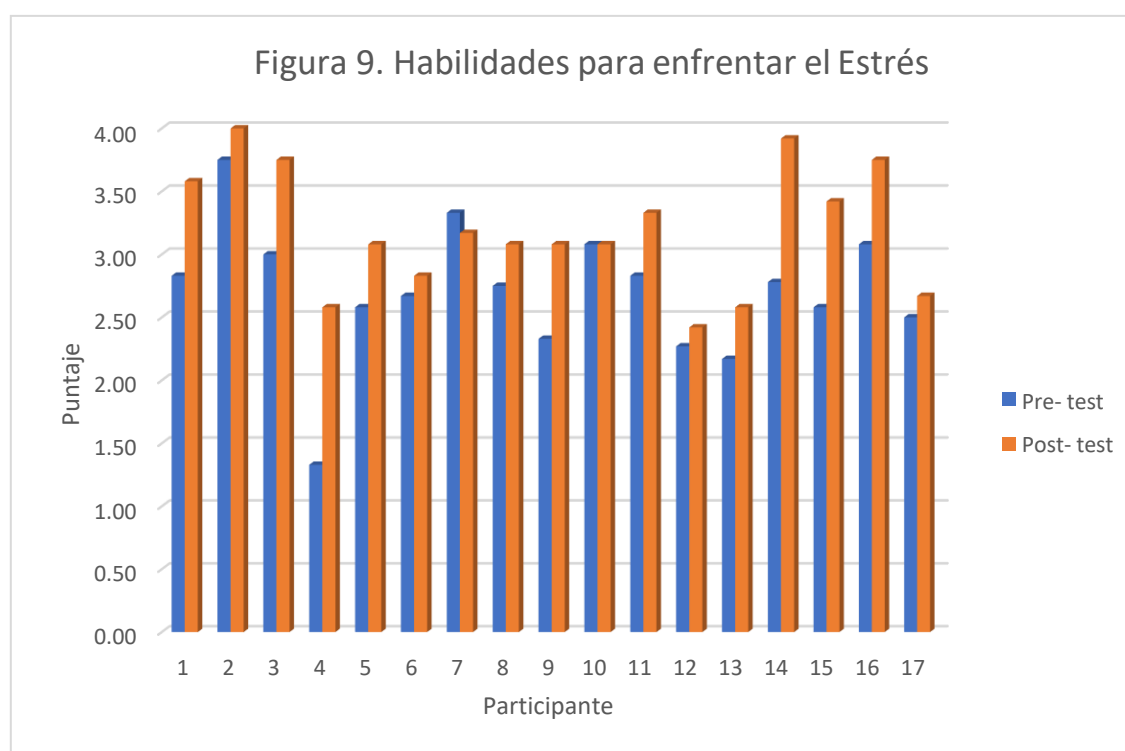


Dentro de la gráfica 8. correspondiente a la dimensión de Habilidades Alternativas a la Agresión, también se puede observar un incremento de estas en la aplicación postest de los participantes. Manteniéndose una constante en dicho incremento.

Por otra parte, me parece importante describir algunos de los comentarios con respecto a esta dimensión de los participantes No. 4 y 5. Dichos participantes comentaron en la primera sesión, referente a las expectativas del taller, que se habían inscrito con la finalidad de cambiar su carácter y aprender a controlar su enojo, ya que se consideraban personas

agresivas y explosivas; en el caso del participante No. 4 también mencionó haber tenido bastantes problemas por actuar impulsivamente.

A partir de la comparación de sus resultados, se observa que existió un avance en dicha habilidad, lo cual, a su vez, demuestra la efectividad del trabajo en habilidades sociales. Inclusive es necesario comentar que dichos participantes fueron parte del personal asistente a la sesión de cierre; uno de ellos comentó al presentar la actividad final que antes de la intervención reconocía que podría parecerse a “Hulk” y al término del taller expresó su interés por prestar atención a la plática de las demás personas, así mismo manifestó comenzar a pedir ayuda al decirle a su pareja que podrían buscar alternativas para resolver distintos problemas. Se describe este caso como referencia cualitativa para observar dichocambio.

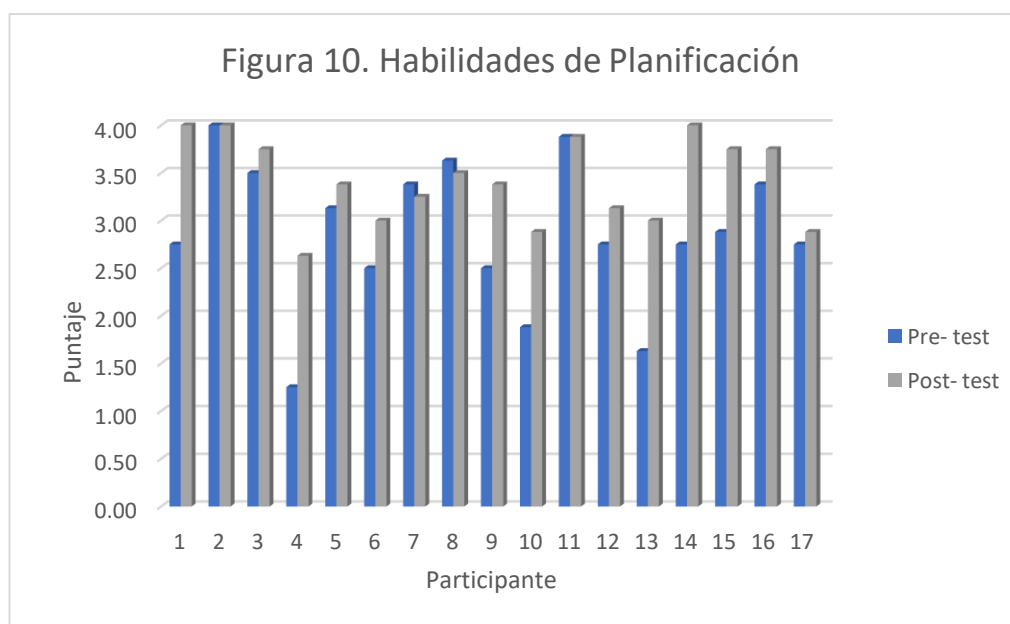


Como se observa en la gráfica 9. también existió un incremento en la dimensión relacionada con Habilidades para enfrentar el Estrés, en comparación con la evaluación pretest. Dentro de esta dimensión me parece importante rescatar las evaluaciones y comentarios de los participantes No. 4 y 11 ya que sus comentarios tanto dentro del taller como en pláticas

informales dentro de la academia han sido significativos para el evidente desarrollo de esta habilidad.

Así, en la sesión No. 4 del taller, los participantes No. 4 y 11, mostraron mayor atención al realizar la actividad “identificando mi estrés”, la cual analizaba los factores de estrés, su responsabilidad ante ellos y finalmente mostraba estrategias de solución. De esta manera, dichos participantes se refirieron a ellos mismos como personas que se preocupaban por todo y que era de interés para ellos darse cuenta de las enfermedades actuales ante el estrés.

Al término de la sesión No. 4, el participante No. 11 hizo referencia a una situación dentro de la Academia, la cual tomó como ejemplo para abordar una estrategia de solución ante el estrés. Sorprendentemente en la sesión No. 5 comentó, a manera de recapitulación, que había decidido hacerse cargo de su estrés sin culpabilizar a los demás, por lo tanto, se pospuso a mostrar disposición al pedir una aclaración con la persona por la que se suscitó la situación de tensión comentada en la sesión anterior, la cual le había hecho demostrarse así mismo que la solución está en sus manos, mostrándose más calmado incluso en su entorno familiar. Por otro lado, el participante No. 4, quien se describía como agresivo e impulsivo, comentó darse cuenta de sus verdaderos factores de estrés, identificando la posibilidad de usar la asertividad, el pedir ayuda, saber perder, la escucha activa y la empatía como alternativas a disminuir su estrés. Cabe mencionar que, a partir de esta sesión, dicho participante acudió al departamento de Psicología para trabajar de manera específica algunos aspectos referentes a lo descubierto durante en el taller.



Finalmente, como se observa en la gráfica 10. se observa un incremento en la dimensión correspondiente a las Habilidades de Planificación, la cual es de interés en los resultados cuantitativos, ya que es en esta dimensión donde la desviación estándar fue más elevada en el pretest (0.75), modificándose esta en el posttest, disminuyendo el rango de este a 0.45. Por lo tanto, se puede deducir que, con la intervención del taller, dicha habilidad; además de mejorar, logró disminuir la discrepancia en la desviación estándar de los cadetes participantes.

Por otro lado, me parece importante mencionar, también aquí, la participación del cadete No. 13, ya que, dentro de las primeras sesiones, manifestó estar consciente de la desorganización en varios aspectos de su vida, así como de los resultados negativos que había tenido la indecisión y cómo esto afectaba el concentrarse en una sola tarea. De aquí que mostrara preocupación al entrenar habilidades sociales, puesto que dicho participante estaba perfilado para el área de inteligencia. Incluso en una de las sesiones expresó reconocer que era muy inteligente para captar información, pero no se sentía con la capacidad de poner en práctica lo aprendido, además de expresarse muy duramente de sí mismo.

Durante las sesiones llamó la atención su participación, ya que estas fueron de las más recurrentes y las cuales permitieron la reflexión en el cierre de las actividades dentro de su grupo, fomentando comentarios de análisis e integración de los temas vistos hacia el área profesional (Policía). Sorpresivamente, en la sesión No. 5, dicho participante me

abordó al finalizar, comentando el darse cuenta de sus creencias limitantes, manifestando considerarse capaz de enfocarse en una tarea y sentirse apto para desempeñar su servicio lo más eficiente posible. Además, se mostró agradecido por la facilitación hacia ese descubrimiento y llevar a cabo todo lo aprendido. Sin duda esta experiencia podría expresarse como una referente del incremento en dicha habilidad.

A continuación, se presenta una tabla general, de lo anteriormente analizado, para su mayor comprensión e integración:

TABLA 7. HABILIDADES SOCIALES PRETEST Y POSTEST

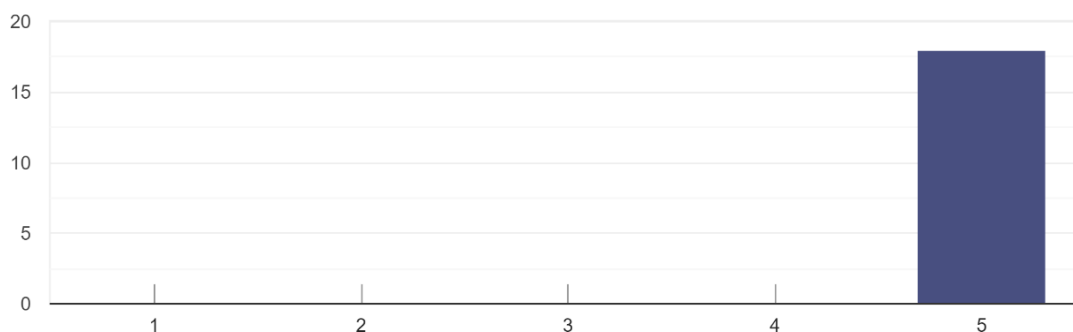
Participante	Primeras Habilidades Sociales		Habilidades Sociales Avanzadas		Habilidades relacionadas con los Sentimientos		Habilidades Alternativas a la Agresión		Habilidades para enfrentar el Estrés		Habilidades de Planificación	
	Pre-test	Post-test	Pre- test	Post- test	Pre- test	Post- test	Pre- test	Post- test	Pre- test	Post- test	Pre- test	Post- test
1	2.88	3.63	2.83	3.67	2.14	3.71	2.89	3.78	2.83	3.58	2.75	4.00
2	3.50	3.75	4.00	4.00	3.57	3.29	3.67	3.89	3.75	4.00	4.00	4.00
3	3.25	3.25	3.17	3.50	2.57	2.71	3.67	3.89	3.00	3.75	3.50	3.75
4	2.13	2.88	1.67	1.33	1.43	2.29	1.33	2.44	1.33	2.58	1.25	2.63
5	2.63	3.25	2.50	3.33	2.29	3.14	2.67	3.22	2.58	3.08	3.13	3.38
6	3.38	3.00	2.33	2.67	3.14	3.43	2.78	3.11	2.67	2.83	2.50	3.00
7	3.00	3.38	3.17	3.00	2.71	2.71	3.44	3.33	3.33	3.17	3.38	3.25
8	3.50	3.25	3.00	3.33	3.14	2.00	3.11	3.33	2.75	3.08	3.63	3.50
9	3.25	3.50	3.00	3.00	2.57	3.00	3.67	3.44	2.33	3.08	2.50	3.38
10	2.25	3.38	1.83	3.33	2.29	1.43	3.33	3.67	3.08	3.08	1.88	2.88
11	3.63	3.50	3.50	3.50	2.86	3.29	3.89	3.67	2.83	3.33	3.88	3.88
12	2.25	2.75	3.00	3.67	2.00	2.57	2.56	3.11	2.27	2.42	2.75	3.13
13	2.50	2.75	2.33	2.83	2.00	2.85	2.56	2.78	2.17	2.58	1.63	3.00
14	2.88	2.50	2.33	2.43	3.00	3.00	2.78	2.50	2.78	3.92	2.75	4.00
15	3.13	3.75	2.50	3.17	2.29	3.57	2.78	3.78	2.58	3.42	2.88	3.75
16	2.75	3.25	2.83	3.50	2.71	2.71	3.33	3.89	3.08	3.75	3.38	3.75
17	2.50	3.13	2.83	2.67	2.57	3.00	2.44	2.89	2.50	2.67	2.75	2.88
MEDIA	2.91	3.23	2.75	3.11	2.55	2.86	2.99	3.34	2.70	3.20	2.86	3.42
DES. EST.	0.48	0.36	0.58	0.62	0.52	0.58	0.63	0.48	0.53	0.49	0.76	0.45
18	3.13	NP	2.50	NP	2.57	NP	3.33	NP	2.75	NP	2.88	NP
19	2.63	NP	2.33	NP	2.71	NP	3.33	NP	3.50	NP	3.63	NP
20	3.00	NP	2.83	NP	3.14	NP	3.44	NP	3.25	NP	3.75	NP

NOTA. Las NP indican que la persona no presento post test. Las medias y desviación estándar se calculó para 17 participantes.

Para poder contar con más elementos que favorecieran la evaluación, además de los cuadernos de trabajo de los participantes, se incluyó una breve encuesta de salida, con la finalidad de corroborar, desde la perspectiva de dichos participantes, el cumplimiento de las expectativas del taller; además de la importancia de brindar este tipo de capacitaciones como parte complementaria de la formación policial. De esta forma se envió una encuesta al correo de todos los participantes, encontrándose lo siguiente:

Encuesta

1. Dado a su experiencia, en la escala del 1 al 5 ¿Qué tanto aprueba el taller y la temática abordada en el mismo?



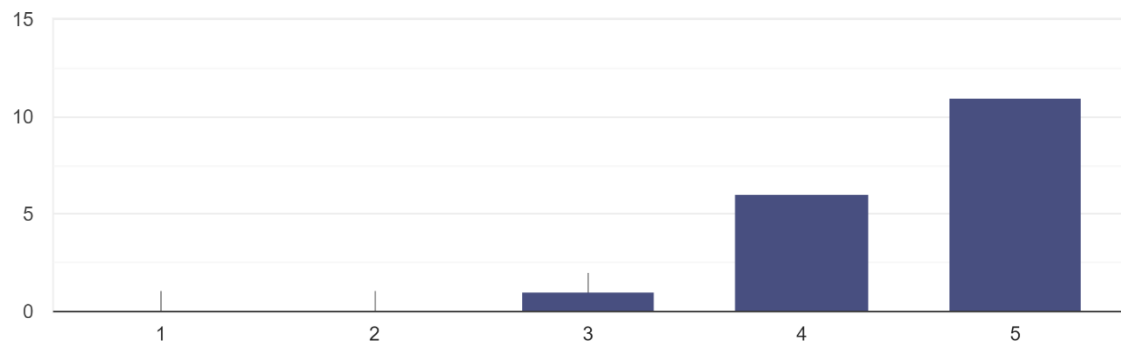
2. El taller ¿Se relaciona con las funciones dentro del perfil policial?



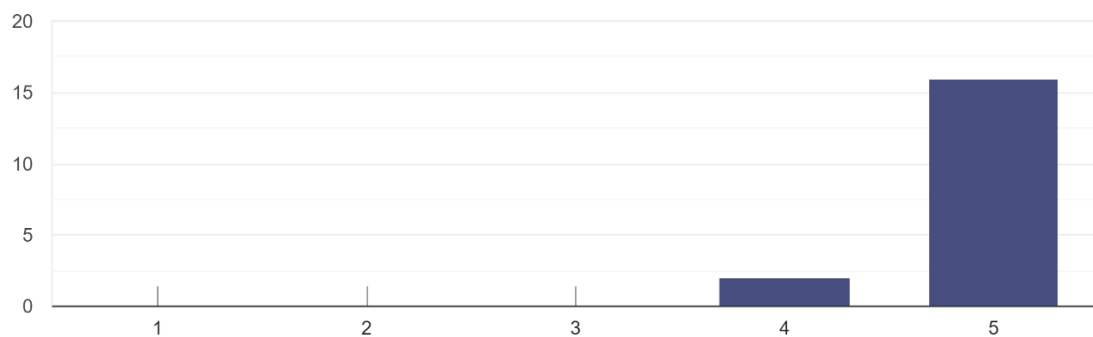
3. De las temáticas desarrolladas dentro del taller ¿Cuál fue el que más llamó su interés?



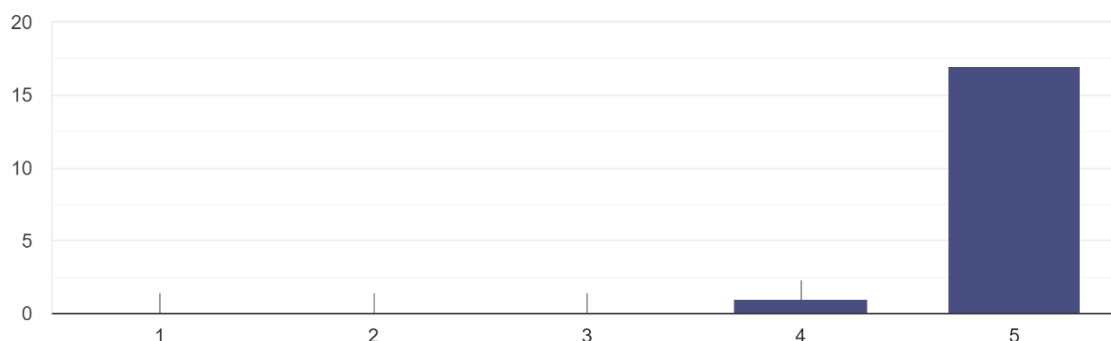
4. De acuerdo con los temas abordados durante las sesiones del taller, en una escala del 1 al 5, ¿Qué tanto aplicas lo aprendido a tu vida diaria y profesional?
5. Dentro de la escala del 1 al 5 ¿Qué tanto crees que el curso Habilidades Sociales



para la Formación Policial, haya ayudado a mejorar dichas habilidades?



6. A tu parecer, en una escala del 1 al 5, ¿Qué tanto se cumplieron tus expectativas del taller?



A continuación, se presentan algunos de los comentarios más relevantes de los participantes, y que sirven de evidencia para corroborar los resultados, así como valorar los alcances y la importancia de la aplicación de este tipo de talleres durante la formación del policía. Estos fueron retomados tanto de los diarios de cada participante como de la encuesta realizada al finalizar dicho taller.

Tabla 8.

Encuesta de salida: Temas y descubrimientos hechos por los cadetes al finalizar el taller	
Participante	Descubrimiento o comentario
Participante 1	Alternativas a la agresión me gustó mucho, además de que pude darme cuenta de que puedo expresar mi enojo porque es válido. Antes era una persona agresiva y ahora pienso si vale la pena enojarme. Le pongo nombre al cómo me siento y me hago responsable de mi emoción. Las emociones pueden ser expresadas de manera sana. Todas sirven para algo.
Participante 2	La Inteligencia emocional debería estar considerada como parte del proceso de la formación inicial y no solo como un taller extracurricular
Participante 3	Me gustó cuando vimos el tema del enojo, que muchas veces no es enojo, y lo que realmente sentimos puede resolver. No debemos de

	culpar a los demás por nuestros sentimientos. Podemos ayudarnos de nuestras habilidades sociales más desarrolladas
Participante 4	Me agradó mucho el saber manejar el enojo y el estrés. Esto es muy importante al ser servidor público y también sirve en tu diario vivir. El manejo de estrés es un tema que debería ser abordado en las clases de formación inicial.
Participante 7	Me gustó identificar el estrés que tengo en mi vida y a veces no me doy cuenta. Además de que existen técnicas para afrontar el estrés
Participante 9	Aprendí que puedo resolver una situación sin lastimar a los demás, que tengo la opción de decir que NO aunque sean mis familiares. Puedo evitar ser agresivo y resolver racionalmente los problemas escuchando antes de actuar.
Participante 11	Creo que estoy en el proceso de regular mis emociones, me gustó mucho la técnica del Sándwich. Aprendí a ser más asertivo y no tener una actitud pasiva. Supe por qué no se habían desarrollado mis habilidades sociales y a utilizar las que sí
Participante 15	El reconocimiento de nuestras emociones y el afrontarlas, ser consciente de lo que sentimos en ese momento y que técnicas pueden ser de mucha ayuda en ese momento. La técnica del semáforo fue interesante al aplicarla en una situación policial.
Participante 16	Ahora aplico el ejercicio del sándwich para hablar con mi esposa e hijos. Me ha ayudado a tener una mejor relación y confianza con ellos. Yo me siento más expresivo, algo que no me había permitido porque creía que solo era para mujeres el ser sentimental.
Otros temas recurrentes identificados por los participantes al finalizar el taller	
• Aprendizaje dinámico y vivencial. • La confianza con la instructora permitió la expresión de nuestras emociones. • Proceso de autoconocimiento y reflexión constante. • Mayor conciencia de la importancia de desarrollar habilidades sociales en todos los ámbitos.	

- Cambio de perspectiva ante las emociones y al encontrar soluciones con otras habilidades sociales.
- Importancia de reconocer las creencias.
- Puedo ser mejor persona y profesional de la Seguridad Pública.
- Las habilidades sociales son tema funcional tanto para la vida diaria como policial.
- El manejo de emociones y la comunicación asertiva son importantes para una buena intervención policial.
- Visualizar situaciones desde la empatía para una mejor proximidad social.

Finalmente, se realizó una entrevista semiestructurada a dos de los participantes del taller, con la intención de recabar más información referente a la existencia de cambios observados en estos, después de su participación en las sesiones de dicho taller. De esta manera se analizan algunos diálogos de estas (en detalle en el anexo X), tomando cada participación, además, como un seguimiento al proceso de formación y desempeño profesional, puesto que ambos participantes se encuentran laborando actualmente en las áreas de Inteligencia y Asuntos internos, respectivamente. Estas mismas correspondientes a las áreas operativas de la Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Puebla.

Los participantes se ofrecieron de manera voluntaria para ser entrevistados de manera virtual a través de la plataforma de Teams. Describiendo así lo siguiente:

Preguntas para la entrevista semiestructurada

- ¿Qué te motivó a tomar el taller de habilidades sociales?
- ¿Cuáles eran tus expectativas? ¿Se cumplieron?
- ¿Qué fue lo más significativo para ti dentro del taller?
- ¿Crees que este taller te ayudó a mejorar y o/a desarrollar tus habilidades sociales?
- ¿Descubriste algo en ti, de acuerdo con lo visto en el taller?
- ¿Cuál fue el tema que más te gustó? ¿Lo aplicas en tu vida diaria?

- g. Ahora que ya estás de servicio, ¿Estas habilidades te sirven dentro de tu área laboral? ¿Crees que cambió algo en ti para tu actuación como policía? ¿A qué crees que se debió?
- h. ¿Qué podría haber sido mejor en el taller para que cumplir completamente tus expectativas?
- i. ¿Tienes alguna sugerencia para que otros compañeros puedan desarrollar sus habilidades sociales en la formación policial?
- j. ¿Volverías a participar en un taller relacionado al Desarrollo Humano?

Tabla 9.

Análisis de contenido	
Entrevista de Participante No. 14	
Temas centrales	• Expectativas de la intervención • Aprendizaje • Cambios percibidos • Autoconocimiento • Oportunidad de crecimiento personal • Empatía • Aceptación positiva incondicional • Clima o ambiente de confianza • Guía y facilitación • Proceso de resiliencia • Identificación de emociones y auto responsabilización de estas. • Autocontrol
Aspecto cognitivo	“reconozco que hay cosas que se tienen que trabajar y lo vi como oportunidad para seguir construyéndome como persona” ... “recordar las técnicas me ayudó a buscar otras soluciones” ... “Estoy consciente de que pude ser una persona resiliente de esa situación” ...

		“Todavía me cuesta mucho trabajo poder decir que NO, se lo comentaba al principio. Pero ya intento reconocer como me siento, que es lo que quiero y trato de decir que no y de marcar mis límites”.
Significado personal		“. Yo lo vi más como una red de apoyo, una red de apoyo entre todos los del grupo, principalmente usted que nos transmitió siempre un ambiente cálido para poder expresar nuestras emociones, de un lugar seguro para poder decir lo que me sucedía, de poder expresarme tal cual era”.
Sentimientos o emociones	o	“y me siento contenta de poder haber estado en su curso y darme cuenta de todo esto que soy” ...
Actitudes y comportamientos	y	“Me permití llorar, algo que no hacía antes” ... “...y esa confianza tan bonita que yo veía en cada una de las sesiones y fue algo que me hizo decir “WOW” realmente fue un taller muy bueno. Hasta me quede con ganas de seguir teniendo más sesiones y hasta dije: ¡cómo es posible que ya terminó!”
Reflexión crítica		“Considero que estas herramientas son indispensables para poder desarrollarte en estos medios, debes tener muchos conocimientos, ya no es como antes se veía al policía, ya se tiene que ver como una carrera, no cualquiera sabe conocerse, conocer sus habilidades, conocer hasta donde tienes que ser fuerte, de cómo manejar el estrés porque el estrés en estas áreas es bastante impresionante”

Tabla 10.

Análisis de contenido	
Entrevista de participante No. 4	
Temas centrales	• Autoconocimiento • Reconocimiento de emociones, actitudes y comportamientos • Regulación de emociones • Reflexión de actitudes laborales

	• Aplicación de técnicas • Asertividad y su funcionamiento • Manejo del estrés • Autoobservación • Crítica al sistema
Aspecto cognitivo	“me he di cuenta de que necesitaba reconocer y cambiar todo eso en mí ¿no?... Yo creo que nunca esta demás y hacer esa introspección.” “A mí me llamó mucho la atención el del sándwich, porque fue fácil de recordar, Y ... de poder entender que tienes el derecho de decidir que NO” “Pero el leer lo que me hacía sentir mal, me hacía como ver desde otra perspectiva.” “esta vez sí dije lo que tenía que decir y no dije un testamento”
Significado personal	“pero aprendí que tengo derecho a no querer y está bien.” “Y yo creo que lo que me motivó pues, si, fue el hecho de decir en ¿serio servirá? Y después aplicarlo y ver que, si cambiaba algo en mí, en mis compañeros, que la dinámica fue más padre, que éramos como verdaderos compañeros” ...
Sentimientos o emociones	“yo note que eso me mantenía estresada y pues ya que lo identifico y practico la técnica que usted nos enseñó pues digo, pues vamos a hablar y creo que no hay porque estresarse” “principalmente me di cuenta de cómo me sentía, de expresar lo que no podía decir.” ... “A ver, porque estoy llorando, ¿qué necesidad hay atrás de mi sentir? ¿Es necesario llorar? ¿Cómo puedo darle solución sin llorar? O ¿Es necesario alzar la voz? ¿Por qué estoy alzando la voz? Si sé que eso no es verdad ¿Por qué me comporto de esta manera, ¿no?”
Actitudes y comportamientos	“Me gustó que, apenas tuve una discusión con mi familia y recordaba los puntos y lo que escribía, y en el momento que se desenvolvía la discusión yo me sentí bastante relajada y hasta con la tranquilidad de decir, bueno esta vez sí dije lo que tenía que decir

	y no dije un testamento ¿No?, osea con pocas palabras dije lo que sentía y hasta ahí” “...Y después aplicarlo y ver que, si cambiaba algo en mí, en mis compañeros...”
Reflexión crítica	“Entonces considero que sí, que este tipo de cursos deben estar en toda la formación que tenemos y ojalá se nos diera seguimiento como lo hacen en control de confianza, pero como alguna vez platicamos, falta mucho para que nuestros mandos también tomen conciencia de lo que necesitamos...Yo creo que a estas alturas no podemos tomar el trabajo del policía como algo común, estamos arriesgando la vida y si no utilizamos todos nuestros conocimientos pues vamos a seguir siendo señalados como policías mediocres”

DISCUSIÓN

Discusión del estudio de caso

El objetivo del estudio fue evaluar los efectos del desarrollo de habilidades sociales en cadetes de Formación Inicial para Policía Estatal Preventivo a través de un taller denominado “Habilidades Sociales para la Formación Policial” en el cual se practicaron tres de las destrezas correspondientes a sus dimensiones, propiamente descritas, y que a su vez forman parte de la perfilación del elemento policial ; no obstante , este no fue el único objetivo, debido a que ,dentro de este, también se buscó evaluar el impacto del desarrollo de dichas habilidades en relación con su desarrollo personal. Cabe mencionar que el taller, en un principio, intentó enfocarse directamente al desarrollo humano de los cadetes en formación; sin embargo, este tuvo que ser reestructurado como parte de las actividades complementarias de la propia Formación Policial, debido a los lineamientos y estructura académica de capacitación, por lo tanto, se acordó modificarlo hacia un contexto que permitiera incrementar y observar una mejoría en su desempeño; siendo fundamental tanto para la formación inicial como para las evaluaciones de permanencia dentro de la corporación. De esta manera no solo se cumple el plan de desarrollo policial, sino que da importancia a la integración y aplicación del desarrollo humano en cada uno de los elementos de Seguridad Pública.

El taller se llevó a cabo dentro de las instalaciones de la propia Academia Estatal de Seguridad Pública, en un horario disponible programado para no interferir con las actividades académicas; así mismo cabe hacer mención que la participación de los cadetes fue de forma voluntaria, no obstante, se buscó el compromiso y resguardo de sus datos a través de una carta de consentimiento, lo cual fue muy bien aceptado por los mismos. Llevándose a cabo un total de seis sesiones para tres grupos, en modalidad híbrida y aplicando también una evaluación pre y post test para la comparación de sus resultados, aunado a dos entrevistas con participantes voluntarios para su profundización.

Al final del taller, los resultados mostraron una mejora en el desarrollo de habilidades sociales, lo cual se demostró a través de la comparación del pre y post test; sin embargo, los resultados más sorprendentes se observaron a lo largo del taller, durante las retroalimentaciones de este y en pláticas informales de los participantes con la instructora a cargo de este, abordando factores como:

- Aumento del desarrollo de habilidades sociales correspondientes a las relacionadas con los sentimientos, para hacer frente al estrés, de planificación y primeras habilidades sociales, las cuales forman parte de la perfilación policial.
- Reconocimiento de sus limitaciones y creación de estrategias para su fortalecimiento a partir de sus habilidades sociales más desarrolladas.
- Reconocimiento de emociones y su expresión emocional
- Identificación de creencias limitantes
- Estrategias alternativas a la agresión por medio de la comunicación asertiva
- Mejora de estrategias de afrontamiento al estrés e identificación de factores estresores
- Visualización de situaciones a través de la empatía y la escucha activa
- Adecuado proceso de autoconocimiento y reflexión constante

Dichos resultados son, en buena medida, un avance, no solo para la perfilación o la capacitación policial, sino para cada uno de los elementos que se incorporan a las diferentes áreas de la Secretaría de Seguridad Pública, pues es precisamente el desarrollo humano la meta del Plan de Carrera Policial. Dicho Plan pretende, a través de una serie de estrategias, que cada persona que se desempeñe con las funciones propias de seguridad pública desarrolle y fomente la vocación de servicio al dignificar su labor mediante el crecimiento y bienestar integral de todas sus áreas; ya sea profesional, física, familiar, personal o social; y que este a su vez se refleje en una mejora para la prestación de servicios en la sociedad.

El desarrollo de las habilidades sociales, tema al cual se enfocó este estudio, permitirá no solo cumplir con el Plan de Carrera para el perfil policial, además permitirá que estos se desempeñen acorde a los protocolos establecidos, generará las destrezas aplicables a la toma de decisiones y la creación de ambientes más saludables tanto en el área de proximidad social como dentro de la propia corporación; e incluso con sus propias familias.

Hay que recordar que uno de los factores que más permea en la actuación policial es la habilidad para expresar o regular emociones, aunado a esto de la escasa comunicación tanto entre los mandos como de los compañeros. En concordancia con López (2006) en su artículo “Inteligencia emocional en Policías locales” y por experiencia propia, el desgaste emocional dentro de las áreas laborales, así como el hecho de no poder expresar ante la misma sociedad sus deseos y emociones genera una sobre carga laboral, estrés,

falta de empatía, una mala toma de decisiones, la no resolución de conflictos dentro de las bases de operaciones, las quejas constantes por parte tanto de la ciudadanía como de los superiores, además de presentar conductas agresivas, falta de liderazgo, divorcios y hasta incluso factores de riesgo suicida son temas ligados, en su mayoría, a la interacción social. Tema por el cual es necesario que los profesionales de la Seguridad Pública se formen en habilidades apropiadas para la interacción y mejora tanto de sus relaciones existentes como de la comunidad; esperando garantizar la formación profesional de los elementos con las herramientas táctico-operativas, procedimentales y actitudinales que permitan hacerles frente a los desafíos que el policía enfrenta día a día.

Sin duda el desarrollo de habilidades sociales para la Formación Policial es un tema que podría completar perfectamente los planes y programas del Plan Rector de Profesionalización, inclusive podría ser requisitado como un rubro más que corrobore las competencias o habilidades básicas del Policía; estrategia marcada dentro del mismo Plan de Carrera Policial para la permanencia y ascenso.

Dentro de este estudio, se pudo confirmar que uno de los elementos para lograr resultados efectivos se debió al interés de los participantes y su disposición para llevar a cabo las actividades durante las sesiones, así como de la motivación personal de cada integrante. Esto es de importancia puesto que, en otras capacitaciones, aun siendo de materia policial, se ha observado que estos dos factores son determinantes para la integración de los conocimientos, la atención a los procedimientos y el incremento de actitudes positivas. De tal forma que se puede percibir una mejora en el discernimiento, autoconocimiento y aplicación de las habilidades sociales no solo dentro de situaciones policiales específicas, sino de interacción en el contexto académico y personal; esto, a comparación de aquel personal, ya sea de formación inicial o de actualización, que es enviado a capacitación como requisito de permanencia; es decir, sin una motivación intrínseca.

Lo anterior nos lleva a interpretar que, efectivamente, un factor indispensable para la integración de las distintas habilidades policiales también depende del grado de motivación que presente el participante, aunado a un adecuado desarrollo de las temáticas y su aplicación en distintas áreas. De aquí que el desarrollo de las actividades durante el taller también marcó una pauta para la integración de las habilidades correspondientes al perfil policial; observándose, desde la primera sesión, un ambiente de respeto y participación, no olvidando la disciplina por la que se caracterizan los cuerpos policiales.

Por otra parte, la dinámica generada fue otro de los factores principales para los resultados, ya que, el que se les permitiera tomar el taller en horarios que no interfirieran con su formación, además de permitirles el acceso al mismo con ropa cómoda; que no fuera parte del uniforme, generó no solo la desestructuración del ambiente rígido al que comúnmente se apegan las demás clases, si no que permitió en estos la expresión de sus emociones y pensamientos sin la necesidad de apegarse a reglas coercitivas, muchas aún presentes en la formación policial. Así mismo, el que se dividieran en grupos más pequeños permitió la convivencia y la escucha de todos los miembros del grupo, mostrándose sensibles ante las situaciones que se comentaban como ejemplos. Confirmando lo que Barceló (2012) menciona en su libro *Crece en grupo*, donde hace referencia a los grupos de encuentro y a que estos estimulan un clima en el que es posible interaccionar de manera más estrecha emocionalmente con los otros.

Parte interesante de esto fue que los cadetes quienes tomaban el taller eran los mismos que formaban equipos dentro de otras asignaturas e incluso se llegó a comentar el trabajo de estos, al coordinarse en la formación de células para la asignatura de detención y conducción de personas, comentando tener una mejor comunicación entre los miembros del grupo y la coordinación de estos para lograr los objetivos marcados, además de ofrecer el apoyo para aquellos otros cadetes que presentaban dificultades con las actividades.

Por su parte, es de relevancia comentar la dinámica conseguida en el grupo tres, el cual fue llevado a cabo totalmente en modalidad virtual y con la participación exclusiva de mujeres, ya que a pesar de mantener una estructura de capacitación; esta, se tornó más hacia un grupo de encuentro, ya que la propia dinámica permitía comenzar las sesiones con un breve espacio para la integración de las cadetes, así como de la expresión de sus emociones y sentimientos. La dinámica de “grupo de encuentro” fue corroborada en la entrevista posterior realizada a una de las cadetes, pues esta refirió haberse sentido cómoda en “su grupo de apoyo”. De igual manera es interesante recalcar que al término del taller la mayoría coincidió en haber mostrado cambios a través de la escucha activa, la empatía y de la calidad de la relación que se formó tanto de los participantes como de la instructora a cargo; lo que demuestra parte de los constructos de Carl Rogers, mencionados de manera breve por Barceló (2012). Sin duda, el desarrollo de las temáticas y la facilitación de estas fueron parte crucial para la integración de los participantes, además de que la instructora realizó con ellos el modelaje y práctica de las habilidades sociales; dicho de otra forma, el que la instructora también formara parte del grupo y existiera confianza para la

expresión de sus ideas, además de la aceptación de cada miembro del grupo, fue otro de los factores para el cambio en las habilidades sociales.

Todos estos cambios fueron reforzados, no solo en las sesiones propias del taller, sino a través del seguimiento que, de manera informal, se daba a cada uno de los participantes en pláticas durante los recesos y tiempos libres de los mismos. A su vez, el hecho de que en el proceso de formación inicial se haya previsto la contención emocional a través del departamento de psicología, fomentó llevar a cabo el crecimiento personal; permitiendo, como lo indica Zafra (2004), la potencialización de sus capacidades para lograr su desarrollo individual, posibilitando una mejora en la toma de decisiones y un desenvolvimiento satisfactorio de acuerdo con sus necesidades. Fue a través de las sesiones de orientación que los participantes expresaban las inquietudes que surgían con respecto a las reflexiones personales dentro del taller, mostrando así un proceso de auto observación y conocimiento de sus capacidades y limitaciones. Se podría decir que dicho proceso sirvió como un acompañamiento en el proceso de desarrollo humano, corroborando, nuevamente, la importancia de una de las actitudes Rogerianas: la comprensión empática, puesto que la escucha y la participación de la facilitadora en dichas sesiones fue otro de los factores para que cada participante lograra comprender sus propias experiencias (Barceló, 2003).

De aquí que sea necesario mencionar el agradecimiento de muchos de los participantes al finalizar el taller, puesto que al realizar una introspección de las habilidades que podrían apoyarlos a superar aquellas otras que tenían o que consideraban menos desarrolladas, pudieron integrar y darse cuenta de sus creencias; relacionando de esta forma dichas habilidades no solo con la función policial sino como parte de su ambiente familiar y de interacción en el ambiente profesional.

Además del evidente aumento de dichas habilidades sociales, confirmadas mediante la aplicación de las pruebas ya mencionadas en este documento, y de las entrevistas realizadas; se tuvieron en cuenta los encuentros posteriores con los ahora ya elementos de la corporación. Rescatando aquí una de las anécdotas que más llamó la atención debido a la evidencia de los logros de la intervención y de su aplicación hacia el campo de la Seguridad Pública, y la cual se redacta a continuación:

Para contextualizar, el encuentro del elemento con la instructora que tuvo a cargo el taller se realizó dentro de las mismas instalaciones de la Academia de Seguridad Pública del Estado; sin embargo, ahora en curso de especialización para Policía Bombero.

Dicho encuentro sucedió como una plática sorpresiva al ver al elemento dentro de un curso distinto al perfil elegido al salir de dicha institución. Debido a esto, surgió la curiosidad por parte de la instructora al observar tal cambio, a lo que se obtuvo respuesta en palabras (parafraseadas) del elemento:

- "Instructora, ¿Se acuerda cuando tuvimos la clase en la que vimos la técnica del sándwich y que usted nos mencionó que debíamos aclarar lo que sentíamos? Recuerdo que usted nos mencionó una frase: el NO ya lo teníamos y que podríamos tener la opción de un SI. Al entrar al área de reacción me di cuenta de que en realidad quería entrar al área de bomberos, sinceramente no sabía cómo realizar el cambio y me daba pena, pero esa frase que nos dijo decidí aplicarla en mi vida, de hecho, elaboré mi discurso. Entonces pedí información en Recursos Humanos y me entrevisté con el Jefe de Bomberos; entonces pues aquí estoy, de hecho, sigo en capacitación para entrar al área de rescate. Creo que mi familia se siente orgulloso de mí y yo me siento muy contento.

Cabe hacer mención que esto llama la atención puesto que esta persona, fue uno de los participantes que, dentro de las primeras sesiones del taller, manifestó el tener dificultades para expresar sus necesidades y emociones, lo cual le había traído algunas dificultades en distintas áreas, una de ellas la familiar. Este punto nos vuelve a indicar la importancia del facilitador y del desarrollo de las actitudes Rogerianas, en este caso, la aceptación positiva y la congruencia fueron otro punto de referencia para el crecimiento y el cambio (Barceló, 2012).

Lo anterior, es muestra de los alcances que se obtuvieron dentro de la intervención. A su vez se pone en evidencia que, efectivamente, existe un impacto en la estructura personal de los participantes de este tipo de talleres. Muy independiente de favorecer las características que el nuevo modelo policial prevé para llevar a cabo las diversas funciones del policía, como lo es la proximidad social, la atención a víctimas, dar solución a problemas comunitarios (mediación policial), y hasta la propia utilización del equipo policial; el desarrollo de las habilidades sociales en este medio permitirá añadir a estas el manejo de sus propias emociones ante casos de linchamientos o enfrentamientos, sentimientos de valía hacia su trabajo, mejor calidad de interacción y comunicación en el trabajo en equipo, las cuales a su vez propiciarán la satisfacción personal, sentido de pertenencia e incluso de su proyecto de vida; objetivo marcado dentro del Plan Nacional de Desarrollo.

Así, lo anterior, también daría una nueva perspectiva al trato del elemento policial dentro del propio Sistema de Desarrollo Policial, puesto que, este mismo busca contribuir al desarrollo de competencias, capacidades y habilidades de los integrantes de las instituciones policiales a través de la profesionalización.

Como se puede observar, resulta conveniente mencionar que todos los cambios mencionados en dicho documento son de importancia para lograr la mejora de los propósitos de un Plan de Desarrollo Policial, el cual permita no solo una transformación de las instituciones policiales, sino a su vez, brinde la dignificación del trabajo individual de la persona encargada de ejercer la función de Seguridad Pública, pero además de comenzar a verlo con un carácter más humano, pues atrás del uniforme existe una persona que ha decidido otorgar su vida a cambio de la seguridad del otro. De esta manera es justo comenzar a brindarle las herramientas que dignifiquen no solo su labor, sino su persona. En la medida que el policía sea capaz de observarse a sí mismo en condiciones adecuadas, este será capaz de reorganizar su propia percepción y por ende realizar el cambio en su conducta y en su entorno.

Con respecto a lo anterior, es lamentable que no exista bibliografía relacionada con el desarrollo de habilidades sociales y los policías, incluso aun existiendo un área denominada Desarrollo Humano dentro de la corporación; este tema es abordado a través de leyes, reglamentos y requisitos de permanencia, como si este cubriera solamente un “deber ser”, más no se observa un verdadero campo de aplicación a quienes ejercen de primera mano las funciones de seguridad. No obstante, son pocos los estudios que incorporan temas como la inteligencia emocional, el manejo del estrés o el manejo de emociones como parte importante de la formación policial, dando paso a la creación de un perfil que integre no solo los conocimientos requeridos, sino los procedimientos y actitudes para la adecuada función del policía y la proximidad social.

Dentro de otro punto, en este estudio se comprobó que existe otro elemento de importancia: la responsabilidad de las y los encargados de impartir dichos conocimientos; es decir, las autoridades educativas involucradas en el proceso de enseñanza y aprendizaje. De aquí que pensar en la capacitación del desarrollo de habilidades sociales para los elementos policiales es solo uno de los pasos para la construcción de grandes profesionales dentro de la Seguridad Pública. Por su parte la implicación de los instructores debe ser un complemento necesario en la capacitación policial, pues son estos los que modelan actitudes y comportamientos que pueden ser aprendidos como parte de la función

policial.

La capacitación policial, entonces no solo depende del desarrollo de las habilidades, destrezas o conocimientos meramente técnicos de la función por parte del elemento en formación, existe un elemento integral e inherente a dicho proceso, y es el propio instructor el que, a través de sus actitudes e interacción con los alumnos, puede fomentar un cambio de paradigma ante la profesionalización. Es bien sabido que el alumno aprende no solo por medio de la información recibida, el aprendizaje se refuerza en entornos sociales por medio de la observación y de la imitación del comportamiento que vieron.

Con base a lo antes expuesto, convendría realizar una propuesta para el desarrollo de estas habilidades sociales en los instructores que conforman la plantilla académica. Entendiendo al instructor como un facilitador para el proceso de desarrollo, sería de gran valía para el logro de los objetivos y de la propia perfilación policial que este tipo de talleres pudieran ser aplicables no solo a la instrucción de los cadetes, si no al mismo proceso educativo; integrando para esto el desarrollo incluso de las actitudes Rogerianas como lo son: la empatía, la aceptación positiva incondicional y la congruencia. Por otra parte, el estudio realizado brinda las bases suficientes para reestructurar el Plan Rector de Profesionalización, enfatizando a equilibrar las horas de instrucción para las materias complementarias; es decir, las materias que apoyan en la construcción de actitudes y valores propios de la función policial, permitiendo de esta manera que la Carrera Policial, además de todas las leyes y reglamentos por las que se rigen las propias Instituciones de Seguridad Pública cumplan con la integración del ser humano, a través de la figura del Policía, no solo como un ente al resguardo de los Derechos Humanos, sino merecedor de los mismos.

Toda esta investigación, sin duda, tiene aportes relevantes desde el desarrollo humano para la formación policial en sus distintos niveles; no obstante, las mismas instituciones aún siguen pensando que los policías no necesitan más que una formación a nivel procedimental y de conocimientos, aunado a la propia experiencia dentro del campo policial para el logro de un buen desempeño. Sin embargo, esta es una realidad que tiene que ser cambiada desde el mismo Sistema de Carrera Policial, e incluso desde el propio Sistema Nacional de Seguridad Pública, puesto que, la parte teórica y los objetivos marcados en cada ley, protocolo y requisitos de ingreso y permanencia son muy claros en cuanto a lo que se espera; no obstante, se ha perdido el análisis de las carencias institucionales y de la realidad que vive cada elemento policial; es decir, se ha olvidado el enfoque desde la persona del policía. Carencias que pueden verse reflejadas incluso en

los horarios de trabajo, trámites burocráticos retardados para necesidades básicas y el tiempo de capacitación para los mismos. Estos últimos siendo una gran dificultad para llevar a cabo este estudio de caso, aunado a la constante rotación de personal de estructura por cambios políticos, lo cual nos lleva a interpretar que la capacitación policial puede parecer un tema de cantidad y de requisitos financieros que un tema de cantidad y verdadera profesionalización.

REFERENCIAS

- Arce Navarro, María Gabriela (2008). La profesionalización del recurso humano policial. Aspectos curriculares que se deben contemplar. *Revista Educación*, 32 (1), 27-44. [Fecha de Consulta 6 de noviembre de 2021]. ISSN: 0379-7082. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=44032104>
- Caballo, V. (1993). Relaciones entre diversas medidas conductuales y de autoinforme de las habilidades sociales. *Psicología Conductual*, 1, 73-99.
- Caballo, V. (2005). *Manual de Evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. (6° Edición). Madrid: Siglo XXI.
- Céspedes Prieto, N. E., Pabón Monsalve, L. F., Tafur Díaz, D. C., Palomino López, N. L., Cervantes Estrada, L. C., & Fajardo Pascagaza, E. (2020). Fortalecimiento de las habilidades psicosociales para mejorar el servicio de policía y aumentar la confianza social. *Revista Boletín Redipe*, 9(5), 88–112. <https://doi.org/10.36260/rbr.v9i5.977>
- Consejo Nacional de Seguridad Pública (CNSP). Acuerdo 03/XXXVII/14. DOF 13-01-2015.
- Consejo Nacional de Seguridad Pública (CNSP). Acuerdo 05/XXVII/09. PRP-201.
- Consejo Nacional de Seguridad Pública (CNSP). Anexo 1 del Acuerdo 05/XLVI/20. DOF 30-12-12-2020.
- Constitución Política de los Estados Unidos Mexicanos. (CPEUM). Art. 21. (Reformado, D.O.F. 18 de junio de 2008) <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Constitucion/articulos/21.pdf>.
- Corona, J. L. & Trillas, Editorial. (2016). *Desarrollo Humano El Crecimiento Personal* (1.a ed.). Trillas, Editorial.
- Costales, R. Y. Fernández, C. A. Macías, B. C. (2014, septiembre-octubre) Algunas consideraciones teóricas sobre las habilidades sociales. *Revista de información Científica*, Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=551757255019>
- Dapelo, P. B., Cabrera, P. K., González, L. T. y Lillo, Z. F. 2013 Familia y Universidad, Contextos relevantes para un desarrollo integral. *Revista de Orientación Educacional*. Recuperado de: <file:///D:/Tim%203/Dialnet-FamiliaYUniversidadContextosRelevantesParaUnDesarr-4554639.pdf>
- De la Cruz Mateos, C. (2007). Programa de Intervención para desarrollar Habilidades Sociales dirigido a un grupo de Primer grado de secundaria [Tesis de Licenciatura, Universidad Pedagógica Nacional]. Recuperada de chrome-

extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfndmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2F200.23.113.51%2Fpdf%2F24176.pdf&clen=498432&chunk=true

- Gigato, Y., Labañino, I. y Cordero, C. Y. (2020). Potenciar la inteligencia emocional en jóvenes pertenecientes a la Policía Nacional Revolucionaria. *Avances*, 22(2), 262-276. Recuperado de: <http://www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/view/540/1612>
- H. Congreso del Estado de Puebla. (2009, 15 julio). Ley de Seguridad Pública del Estado de Puebla. <http://www.ordenjuridico.gob.mx/Documentos/Estatal/Puebla/wo96658.pdf>.
- Haro R., D. J. (2013). Reflexión sobre los derechos de los policías en México. *Revista Criminalidad*, enero-abril, Vol. 55 (1), pp. 153-164.
- Lafarga Juan. (2010). ¿Qué es entonces el Desarrollo Humano? En Cuaderno de Difusión del Instituto Nacional de Investigación en Desarrollo Humano (10-18). México D.F: INIDH
- León Rubio, J. y Medina Anzano, S. (1998). Aproximación conceptual a las habilidades sociales. En F. Gil y J. León (Edit.). *Habilidades sociales. Teoría, investigación e intervención* (pp. 13-23). Madrid: Síntesis Psicología
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública, Diario Oficial de la Federación, Ciudad de México, 2 de enero de 2019. Recuperado de: <https://mexico.justia.com/federales/leyes/ley-general-del-sistema-nacional-de-seguridad-publica/>
- Ley General del Sistema Nacional de Seguridad Pública. (LGSNSP) Art. 48. (Reformado, DOF 27 de mayo de 2019) http://www.diputados.gob.mx/LeyesBiblio/pdf/LGSNSP_270519.pdf.
- López Curbelo, M., Acosta Pérez, I., García García, L- A., y Fumero, A. (2006). Inteligencia Emocional en policías locales. *Ansiedad y Estrés*, Vol. 12 (2-3), pp. 463-477)
- Manual del Nuevo Modelo de Policía de Proximidad, de 5 de junio de 2020. Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Recuperado de: <https://www.gob.mx/sesnsp/documentos/proximidad?state=published>
- Manual para el desarrollo de habilidades socioemocionales en planteles de educación media superior, de 1 de agosto de 2014. Secretaría de Educación Pública. Recuperado de: https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/14853/yna_manual_11.pdf

- Manual para Formadores de Voluntariado. Castilla La Mancha. Recuperado de: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfindmkaj/viewer.html?pdfurl=http%3A%2F%2Fwww.portaljovencim.com%2Fdocumentos%2Fpublicaciones%2FNoticia_Manual_para_Formadores_de_Voluntariado_CLM.pdf&cien=4783500
- Ortego Maté María del Carmen; Santiago López González; Álvarez Trigueros María Lourdes. (2018). Ciencias psicosociales 1, Tema 7: Habilidades Sociales. Universidad de Cantabria. Recuperado de: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Focw.unican.es%2Fpluginfile.php%2F1420%2Fcourse%2Fsection%2F1836%2Ftema_07.pdf&cien=3297182&chunk=true
- Portillo, M. C. (2001). Habilidades sociales y competencia comunicativa en la escuela. Aula De Innovación Educativa, 102, 18-22. Recuperado de: <http://hdl.handle.net/11162/31537>
- Programa Rector de Profesionalización Policial, de 8 de marzo de 2017. Programa de Formación Inicial para Policía Estatal Preventivo. Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública. Recuperado de: <https://www.gob.mx/sesnsp/documentos/prp-seguridad-publica-formacion-inicial>
- Roca Villanueva E. (2003). Cómo mejorar tus habilidades sociales. ACDE EDICIONES. Valencia. Recuperado de: chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfindmkaj/viewer.html?pdfurl=https%3A%2F%2Feliarocapsicologa.files.wordpress.com%2F2019%2F04%2Fhabilidades-sociales-dale-una-mirada-1.pdf&cien=1198905&chunk=true
- Rosello, B. B. (2003). Crecer En Grupo. Una Aproximacion Desde El Enfoque Centrado En La Persona / 2 Ed. Ddb (Desclee De Brouwer).
- Ruiz Arias, V. M., & Jaramillo Campillo, E. A. (2010). Habilidades sociales en estudiantes de psicología de la Universidad Cooperativa de Colombia: sede Montería. Pensando Psicología, 6(11), 53-63. Recuperado a partir de <https://revistas.ucc.edu.co/index.php/pe/article/view/366>
- Sánchez, Silvia. (2018). Diseño, Implementación y evaluación de proyectos en Desarrollo humano. Universidad Iberoamericana
- Secretariado Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Pública. (2017, 8 marzo). Programa Rector de Profesionalización para Policía Preventivo. https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/236524/Programa_de_formacion_

inicial_para_Polic_a_Preventivo.pdf.

- Sistema de Desarrollo Policial, de 2 de enero de 2009. Plan de Desarrollo Policial 2013-2018. Recuperado de: chrome-extension://www.cns.gob.mx%2FportalWebApp%2FShowBinary%3FnodeId%3D%2FBEA%2520Repository%2F866045%2F%2Farchivo
- Villasana, N. Dorrego, E. (2007) Habilidades Sociales en entornos virtuales de trabajo Colaborativo Ried. Revista Iberoamericana de Educación a Distancia. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=331427207003>
- Zafra, M. Crecimiento personal: aportaciones de oriente y occidente. ed. Bilbao: Editorial Desclée de Brouwer, 2004. 347 p. Disponible en: <https://elibro.net/es/ereader/iberopuebla/47717?page=28>

ANEXO 1.

PARTE DE TRANSCRIPCIÓN

ENTREVISTA A LA JEFA DEL ÁREA DE PSICOLOGÍA DE LA ACADEMIA ESTATAL DE SEGURIDAD DEL ESTADO

E. Entrevistadora

J.A Jefa del Área

E. ¿cómo descubriste el gusto por trabajar en temas de Psicología con y compartirlo más bien con estos compañeros policías?

J.A Pues es que la experiencia de vivir con...esta esta situación de hacer toda la todo el proceso académico para los jóvenes que iban parar con terminal en Seguridad ciudadana, a mí me llamó mucho la atención, primero tenía como este estigma, ¿no? que tenemos muchos civiles acerca de que los policías no son personas honradas, inteligentes o que estudien.

Cuando yo llego al bachiller y empiezo a relacionarme con instructores, no te voy a decir que la mayoría, pero sí muchos de ellos éticos, ¿no?, o sea que si trabajan, que, si les gusta su profesión, que van estudiando acerca de lo que es la policía y cómo se, cómo se conllevan, etcétera. Eso a mí me encanta y entonces empiezo a participar mucho más con ellos.

E. Bien, oye bueno, trabajando ya con policías, ¿has visto que tengan alguna, ¿No sé alguna carencia o algo que pueda ayudarlos, en este caso, a resignificar la dignidad de ellos como policías?

J.A Fíjate que sí, si hablamos en términos de competencias, o sea, si me pusiera muy en el papel de observadora, yo lo que he visto con ellos es que cognitivamente muchos de ellos manejan la información. Sí. Procedimentalmente también, o sea, son muy diestros, pero en la parte actitudinal, en la mayoría, lo que observo es que le falta este desarrollo de habilidades sociales, de comunicación asertiva, de inteligencia emocional.

O sea, si veo instructores muy capaces en la parte conceptual y en la parte de habilidades, pero en la parte actitudinal creo que es, es algo que nos está fallando y no nada más en esta Academia, o sea, también creo que la Zaragoza va por ese tenor, ¿no? que se han preocupado más por los dos primeros, las dos primeras partes de lo que es una

competencia, pero la parte actitudinal es una, es algo que podemos nosotros como, como psicólogos, ¿no? este acompañar a que haya una modificación en las pautas tanto de interacción en el salón de clase como en la cotidianidad.

E. ¿Has participado en algún proyecto que ayude a los policías a mejorar en algún aspecto en particular?

Si, mira, por ejemplo, en la maestría de, que estoy concluyendo, que es herramientas del pensamiento multimodal, hice muchos proyectos de desarrollo, ¿no? Qué bueno por algunas circunstancias, no pude. Ah, no se los enseñe a la directora en curso cuando estaba, cuando estaba tomando los primeros años, pero que tienen que ver con desarrollar el pensamiento creativo, el estratégico, el pensamiento, este, prospectivo ¿no? en ellos.

Ahora actualmente me encuentro cursando el doctorado en liderazgo educativo y mi proyecto va enfocado precisamente a hacer investigación. Yo quería ser intervención, pero por algunas cuestiones no va a poder hacer, va a poder ser así en este momento, pero mi intención es investigar la relación que tienen las habilidades sociales con lo que es ,este, la enseñanza y el aprendizaje del uso legítimo de la fuerza a través del liderazgo transformacional , osea son 3 temas que estoy relacionando ,que estoy investigando porque creo que nuestros instructores son líderes y que necesitan aprender de habilidades sociales para enseñar el uso legítimo de la fuerza por que cotidianamente escuchamos noticias en donde ellos son señalados por que hacen un uso excesivo de la fuerza, ¿no?, nos vamos a hacer mucho tiempo atrás en Tulum, lo que sucedió, ¿no? y cuando ello, cuando 4 de nuestros compañeros abordan o detienen a una chica y bueno, se muere, no la mata, entonces lo que yo pretendo es relacionar estos temas porque aparte algo que me emociona mucho es que no hay en información en español, ¿no? qué, qué relación a estos temas.

E. Ok, y me parece bastante interesante lo que me comentas. ¿Tú crees que habría algunas consecuencias, en este caso negativas de no capacitar a los policías en temas, por ejemplo, ahorita de habilidades sociales que tienen que ver con la cuestión del uso de la fuerza?

J.A Si , porque si nosotros leemos los periódicos por lo menos a la semana hay algo, indican una noticia indicando esta situación del uso excesivo de la fuerza ¿no?, muchas veces nuestros policías.

Mmm... No. Creo que se contaminen cuando están afuera, porque lo que yo he visto es que cuando son cadetes, como están en un proceso de formación, suelen ser más

tranquilos, ¿no? sus pautas conductuales pueden ser a la mejor, más reflexivas, porque temen al castigo lo que tú quieras, pero cuando están afuera, eh, a veces quienes los liderean toman decisiones incorrectas, ¿no? a la mejor que les van lejos de traerles un beneficio, les traen consecuencias negativas. Entonces prácticamente, en mi trabajo está enfocado en que, como sociedad ¿no? puede más bien como como agentes educativos, en esta Academia nos demos cuenta de que todos somos corresponsables de la formación y la parte actitudinal de nuestros cadetes, o sea, no porque vemos una materia que no tenga que ver con operativos, no quiere decir que seamos corresponsables.

Los 25 instructores que estamos al frente de ellos tendríamos que practicar las habilidades sociales y tendríamos que practicar el liderazgo transformacional para crear generaciones de cadetes mucho más conscientes de sus actos. ¿No? y las habilidades sociales te hablan de esta capacidad que puedes desarrollar como sujeto en la situación de la planeación, de la toma de decisiones, de hacerte cargo de tus de tus actos.

Entonces mi proyecto va enfocado, precisamente a eso. A que primero los instructores se den cuenta de lo que son las habilidades sociales, de lo importante que son y después obviamente las practiquen con nuestros jóvenes y que ellos, a su vez las entiendan y también las practiquen. A lo mejor, el cambio no va a ser rápido, pero, dicen por ahí que siempre necesitamos apostarle a la avanzada.

De uno o dos cadetes por grupo que vayan entendiendo, creo que vas va a haber una mejora, a lo mejor muy lenta, pero sí va a haber un cambio en las conductas, en las pautas conductuales que muchos de ellos tienen.

E. ¿Y cómo te diste cuenta de que este era el tema que te apasionaba para trabajar con los policías?

J.A Porque frecuentemente, este, observaba o escuchaba que eran problemas de relación. ¿No?, o sea, lo que había tanto en el interior de nuestra Academia como lo que hay al exterior, son problemas de relación, es decir, cosas que a lo mejor nosotros podemos solucionar ¿no? con las habilidades sociales básicas como es el saludo, etcétera, pero también con las habilidades complejas como es la escucha activa la empatía, la asertividad, o sea, hay gente que no tiene ni siquiera no practican ni las habilidades simples, o sea, tenemos directivos que ni siquiera dicen ¡Buenos días! Entonces, cómo esperamos que nuestros cadetes allá afuera, o sea, nosotros somos ejemplo, como esperamos que haya fuera ellos por lo menos tengan una escucha activa, a veces ni eso es lo que hacen, ¿no?

E. Y bueno, con el proyecto que estas realizando que más, además de poder incorporar estas habilidades sociales tanto en los instructores como en los cadetes. ¿Qué más esperas de tu tema de investigación?

J.A Pues que sea, mira, yo sueño con que tengamos instructores que sean líderes transformacionales, osea, a lo mejor no todos, pero dos o tres ¿no?, que son los más significativos, que sepan lo que es hacer un lo que será un líder, porque también aquí en nuestra corporación se marcan mucho la de la diferencia de un jefe y un líder, y parece que todos están apasionados por ser jefes, o sea, les encanta que los obedezcan, que no les no los cuestionen y creo que una de las partes que necesitamos modificar nuestro pensamiento es primero:

Que el poder está para servir, nosotros somos servidores públicos y necesitamos colocarnos en ese centro. Número 2, necesitamos darnos cuenta de que jefes en México hay muchos y por eso no avanzamos como sociedad, si nosotros nos apropiamos de las características de un líder transformacional, seguramente haríamos maravillas de nuestra clase, no porque somos figuras de autoridad con nuestros cadetes, muchos de ellos nos buscan, nos admiran.

Y yo lo que pretendo es que de los 25 instructores haya 3 o 4 que despunten en esta situación de liderazgo de la del entendimiento, de la importancia de las habilidades sociales, pero sobre todo de la utilización del uso de la fuerza.

No sé, qué que fuera como una cascada y eso es lo que pretendo hacer, no nada más en mi proyecto de investigación, a mí me gustaría que fuera un tema que continuará a través de lo que yo estudio, ¿no? de compartir con muchos compañeros que tengo que son muy talentosos, que no nada más están en Puebla, sino en otras ciudades, porque lo he comentado, y que se le dé fuerza a esta situación, ¿no? que el policía es pensante, ¿no? que es bueno para ejecutar, pero también que es una persona empática que puede llegar a ser una persona asertiva, que puede llegar a ser un... para empezar una persona, porque eso es lo que es, primero somos personas y si nosotros nos colocamos desde ese punto, seguramente haremos maravillas.

E. Claro y no solamente ver al policía como una herramienta

J.A Claro, ¿no?, yo he comentado en algunas ocasiones que parecería ser que nuestros policías son como nuestros chivos expiatorios, ¿no? creo que el papel del policía es muy complicado porque por un lado está, pues obviamente todas las instrucciones que sé qué,

que se dan, ¿no? de manera natural, por lo que es la lo que implica ser pertenecer a la Seguridad Pública y también están en medio, ¿no? es como estar en dos juegos, lo que lo que pide el Gobierno, que lo que pide la autoridad y lo que pide la sociedad. Entonces para mí el trabajo del policía es muy importante y yo creo que es muy digno, pero no le dan, no le hemos dado como sociedad la importancia y el valor que merecen los policías.

E. Gracias, oye, y bueno, hablas de, de habilidades sociales ¿cómo incorporas tú este tema? porque me estás diciendo que quieres incorporarlo, pues a la fuerza policial tú de manera personal, ¿cómo la incorporas a tu vida?

J.A Pues trato de hacer, de ser consciente de este tipo de cosas, de recordar lo que aprendo y trato de hacerlo, a veces me cuesta mucho trabajo, ¿no?, pero trato, por ejemplo, creo que las habilidades sociales, una vez me hice un test y las habilidades sociales simples, las manejo muy bien, a lo mejor me parte, me hace falta las avanzadas porque la OMS te da una clasificación de 6 tipos de habilidades, entonces hay un cuestionario que tú contestas y te sale, te arroja los datos entonces de las 6, sí me salieron puntuaciones muy altas en las primarias en las de hacer ,este, hablar acerca de los sentimientos, para enfrentar el estrés y las de planeación, pero me falta la mejor, las habilidades avanzadas que son dar y seguir instrucciones, a mí me falta seguir instrucciones, ya no soy mucho de obedecer ¿no? y me falta esta parte de un manejo de la agresividad, o sea, pero esas son mis carencias personales, entonces ahí pues obviamente tengo que hacer un análisis, primero una autocrítica, un análisis e ir practicando ¿no? día a día esta parte de reestructurar algunos pensamientos para poder modificar esas pautas

Tal como dices, tienes un proceso.

E. Sí, claro

E. Oye, volviendo a la cuestión de la formación, ¿Qué habilidades sociales, consideras tú que hacen falta desarrollar en los policías?

J.A Mira de acuerdo con la OMS, ¿no?, yo creo que sí tienen que ver mucho con las habilidades sociales primarias, desde el saludo, el decir gracias ¿no? desde hacer un cumplido, pero las que más me llaman la atención para ellos son las 3 últimas, que es el manejo de la agresión, el manejo del estrés y lo que es la planeación.

Porque al final ellos se encuentran por su perfil, ¿no? cómo se van a encontrar con escenarios múltiples, en donde ellos necesitan ¿no? manejar su estrés, porque, de hecho,

la naturaleza del policía es enfrentarse escenarios con un estrés bueno, vaya exacerbado, pero también necesitan controlar esta parte de la agresión, ¿no? que sean muchas veces de manera cómo como natural o más bien la violencia y la situación de planear, porque fíjate, que las últimas que son las de planeación, tiene que ver con la toma de decisiones y personalmente creo que la toma de decisiones lo es, si no lo es todo es mucho en nuestra vida cotidiana, nosotros tenemos que tener esa capacidad de decidir día a día.

Qué es lo queremos hacer a donde vamos a ir porque todo tiene una implicación, ¿no?, Nietzsche, decía que todos tenemos como como derecho único en el decidir, ¿no? El tomar decisiones, pero también como obligación hacernos responsables de las consecuencias que esa decisión tome, entonces, creo que, en particular, si nos vamos a la clasificación de la OMS son esas 3 y a otra clasificación que hace un autor de apellido Costales, habla de las habilidades complejas como es la asertividad y la empatía y la escucha activa. Entonces creo que para los policías estas 3 herramientas tendrían que ser como su pan nuestro de cada día ¿no?, o sea de ser asertivos, de escuchar, ¿no? obviamente ser precavidos, etcétera, porque hay escenarios en donde ellos no van a poder llegar a dialogar, pero hay mucha, creo que hay muchas de estas situaciones que podrían prevenirse si ellos estuvieran capacitados en estas habilidades

E. Y sobre todo lo que me comentas, ¿no? en los niveles, el uso de los niveles de la fuerza.

J.A Claro que el primero, por ejemplo, es llegar y hacer la presentación, ¿no? los comandos verbales, etcétera, a lo mejor en las otras dos; los otros dos niveles es muy, muy complicado, porque ellos tienen que tomar decisiones, ¿no? de salvaguardar su vida, etcétera, y ya y crear otro, otro tipo de escenario, pero creo que, si tuviéramos el cuidado que desde el principio ellos tomaron decisiones, fueron analíticos, ¿no? Reflexionar, pues no tendrían, porque pasa a los últimos niveles de la fuerza.

E. Qué bueno. Oye, ya para ir terminando ¿cuál crees que sea la enseñanza más importante que te ha dejado trabajar en este medio tanto para tu vida personal como profesional?

J.A Pues son muchos, pero yo creo que el principal es que sea la profesión que, que compartas ¿no? o, que ejerzas lo más importante es vernos como seres humanos, porque, yo observo que hay mucha gente muy talentosa en esta parte de lo cognitivo, etcétera, pero nuestra calidad como persona insisto, en esas etapas de la vida, creo que es muy cuestionable, no todo lo que estamos viviendo, muchas de las situaciones de crisis, de

depresión, de ansiedad y de los trastornos tienen mucho que ver con esta falla que tenemos como personas o como sociedad, de establecer contacto el uno al otro, ¿no? mi contacto respetuoso como personas.

Una vez estaba leyendo que parece, bueno, se dice que estamos en la sociedad de la información, ¿no?, y un autor que ahorita no recuerdo el nombre nos invitaba a formar una sociedad, pero del amor, osea a hacer mucho más que hacer realmente acompañantes con el otro, a ser asertivos, ¿no?, a ser solidarios, a unir como nuestras fuerzas de los talentos que tenemos para poder , esta parte de la sustentabilidad ¿no? en la importancia que tenemos como adultos de dejarle a las generaciones que vienen un mundo mejor en todos los sentidos y esto tiene mucho que ver con nuestro trato humano, no con el hecho de vernos como como personas y de ayudarnos como personas, entonces eso es lo que me ha dejado y sobre todo porque creo que los policías arriesgan lo máspreciado que un ser humano tiene, que es la parte de su integridad.

Entonces ninguna de las otras profesiones te habla de exponer tu integridad y ellos creo que merecen todo nuestro respeto, porque están, sea por los motivos que sean que están aquí, si son económicos, son por conveniencia, si es por, por vocación, por lo que sea, ellos exponen lo más valioso que tiene un ser humano y desde esa situación, pues necesitaríamos ser más respetuosos con ellos y tratarlos, insisto, como personas como seres humanos.

ANEXO 2

Parte de Transcripción Participante No. 14.

F. Facilitadora

P. Participante

F. ¿Qué te motivo a tomar el taller?

P. Pues la verdad, cuando tomé la materia de desarrollo humano me gustó mucho y cuando usted nos invitó a participar en su taller de habilidades sociales, lo vi como una oportunidad de crecimiento para mí. De cierta manera yo reconozco que hay cosas que se tienen que trabajar y lo ví como oportunidad para seguir construyéndome como persona, para ir mejorando mi capacidad de aprender y enfrentar pues situaciones que muchas veces para mí son adversas pero que ya me di cuenta de que no lo son (risas)...

F. ¿Crees que se cubrieron las expectativas que marcaste en un principio?

P. Creo que las expectativas que yo tenía se sobrepasaron. Me inscribí al taller porque, alguna vez me dijo una maestra, que cualquier conocimiento que pudiéramos tener en nuestra vida lo debíamos de tomar, así que lo repito, tome el taller para conocerme a mí y trabajar en mis habilidades sociales, en el aspecto emocional, espiritual y demás. Las expectativas se sobrepasaron porque no se hizo como un taller de conocimientos, fue más como un taller de vivencias. Yo lo vi más como una red de apoyo, una red de apoyo entre todos los del grupo, principalmente usted que nos transmitió siempre un ambiente cálido para poder expresar nuestras emociones, de un lugar seguro para poder decir lo que me sucedía, de poder expresarme tal cual era ¿no?, así tal como soy. Eso fue lo que hizo que mis expectativas se rebasaran.

F. Entiendo entonces que a ti lo que te ayudo fue también la calidad de la relación que manteníamos en cada sesión

P. Si, así es. Y más en la cuestión de que, instructora, usted es una excelente guía, de que usted supo manejar muy bien a todos los que participamos en el taller, supo

hacer un vínculo con nosotros, y esa confianza tan bonita que yo veía en cada una de las sesiones y fue algo que me hizo decir “wow” realmente fue un taller muy bueno. Hasta me quedé con ganas de seguir teniendo más sesiones y hasta dije “cómo es posible que ya terminó”. Yo quería más...

F. ¿Qué fue lo más significativo para ti en el taller?

P. La verdad la confianza y el apoyo, más allá de los conocimientos teóricos del taller, la confianza de poder expresarte cual fuera tu situación, el apoyo que recibimos por parte de usted y de las compañeras. Otra cosa muy importante fue de los temas que tratábamos en cada sesión, aunque no lo vivieras, nos podíamos ver reflejadas en las experiencias de las otras. Los temas que usted manejó siempre fueron muy acordes a lo que estábamos viviendo o lo que vivíamos fuera de la academia, la situación de cómo manejar el estrés, el enojo, de poder responsabilizarnos de nuestras emociones, de poder expresarlas de una manera más favorable fue lo que se me hizo muy padre y lo que me llevo de esta experiencia. Con todo lo que usted nos dio considero que hay herramientas...

F. Hablando de todo esto, ¿Cómo lo has llevado hacia el ámbito operativo?

P. Claro que sí, lo viví desde que me dijeron que iba para el área operativa de inteligencia. Reconocí que había mucho miedo en mí y me di la oportunidad de sentirlo. También tuvimos un curso de preparación y nos la verdad que, si nos trataron mal, me sentía enojada, me sentía triste, me sentía frustrada, de alguna manera me sentía perdida y pensé si esto era lo que quería para mí. Recordé la sesión del enojo y no deje que este me dominara y lloré, pero al final pude ser capaz de reconocer que era parte de mí y que estaba bien, porque después podría buscar la solución de una forma más calmada. Estoy consciente de que pude ser una persona resiliente de esa situación, supe reconocer que había muchos pensamientos automáticos en mí, que me afectaban al grado de sentirme tensa y estresada, pero nuevamente recordé que esto, como usted lo mencionaba, o me servía de motivación o de reflexión ¿no?

El estrés que se vive en un área operativa no se compara con otro y recordar las técnicas me ayudó a buscar otras soluciones, de aplicar los ejercicios y no dejé que ese estrés me dominara, creo que fui capaz de reconocer mi responsabilidad pero que también hay cosas que no me corresponden, supe y siempre busqué las alternativas para que mi estrés fluyera y se fuera de mí, y que este no me afectara ¿no? Si, si el estrés es una de las primeras cosas que se deben controlar, manejar, en este tipo de ambientes, muy agresivos, que todo te piden rápido y si hay que manejarlo. Me permití llorar, algo que no hacía antes...

F. ¿Consideras entonces que los cambios notados también se llevaron hacia otras áreas de tu vida?

P. Si instructora, creo que, si no hubiera tomado esta capacitación, ahora seguiría enojada Lic., conmigo misma, porque en su momento llegue a pensar que era cuestión mía de no haber dado lo que tenía que dar para irme al área que yo quería, pero ahora veo que si tengo capacidad para otras cosas y que quizá yo no vea en mí. Si no hubiera sido por este taller no reconocería otras capacidades que tengo en mí y considero que por algo estoy allí, que por algo estoy en esta área, así que ya tengo las capacidades para decir sí, sé que puedo estar allí y dar lo mejor de mí, y si no lo tengo puedo seguirme entrenando y capacitando, que puedo cubrir otras áreas de mi con mis fortalezas y que mis debilidades no me hacen ser menos. Me veo como en esta situación de florecer...

Aquí hablando con la confianza, yo llegue a ser una persona que no confiaba ni tantito en ella, me metí a policía por lo que podía ejercer, pero tenía pensamientos constantes de que no podía hacer las cosas, de que me iba a lastimar , de que no iba a poder, de que no podía ser valiente, pero ya vi que no es así, porque pude entender que tengo capacidades incluso de pedirle a mi cuerpo que dé un poco más...Incluso ya pude observar que me lo tengo que creer, que tengo que creer en mí, porque yo no lo podía ver, pero sé que soy fuerte, valiente, que puedo romper la barrera del miedo, de no querer ver en mi mis habilidades , de observar mis pensamientos autodestructivos y cambiarlos por voluntad. Lo que busque fue ver

en mis todas esas capacidades tan padres que descubrí en mí, de aceptar mis límites, de ver mis oportunidades, de decidir que si quería un cambio Lic.

Todo lo que nos enseñó lo puse en práctica estas dos semanas, me di cuenta de que el curso era un pre, porque yo ya me estaba capacitando para lo que vendría después, de que era reafirmar lo que habíamos visto y de ponerlo a prueba. La verdad que muy bueno y me siento contenta de poder haber estado en su curso y darme cuenta de todo esto que soy, de tener herramientas no solo para enfrentarme al operativo sino en cualquier situación.

F. Me da gusto ver que hayas tenido tan buenos avances

P. Sí, aunque hay mucho que trabajar. Todavía me cuesta mucho trabajo poder decir que no, se lo comentaba al principio, pero ya intento reconocer como me siento, que es lo que quiero y trato de decir que no y de marcar mis límites. Incluso otras personas me lo han dicho, que me ven distinta, más valiente, me gusta quien estoy siendo...

F. ¿Consideras que estas habilidades son necesarias para su formación académica?

P. Considero que estas herramientas son indispensables para poder desarrollarte en estos medios, debes tener muchos conocimientos, ya no es como antes se veía al policía, ya se tiene que ver como una carrera, no cualquiera sabe conocerse, conocer sus habilidades, conocer hasta donde tienes que ser fuerte, de cómo manejar el estrés porque el estrés en estas áreas es bastante impresionante. Entonces tomar este tipo de cursos, de herramientas nos ayuda. Algo que te va a servir como persona, en cuestiones internas, emociones; y aparte con el desarrollo de las personas. Consideraría que estas herramientas tendrían que ser la base del desarrollo policial...

ANEXO 3

Parte de transcripción. Participante No. 4

F. Facilitador

P. Participante

F. ¿Por qué decidiste tomar el taller?

P. Principalmente porque yo reconozco que en un principio era una persona impulsiva, era una persona que no sabía manejar, por ejemplo, el enojo o que no sabía decir que NO y al mismo tiempo era como muy frecuente que actuara muy pasiva y había ocasiones en que sentía que ni siquiera tomaba mis propias decisiones, entonces sí, me di cuenta de que necesitaba reconocer y cambiar todo eso en mí ¿no? y cuando usted hizo el comentario de que podíamos tomar el taller, dije sí ¿Por qué no? Yo creo que nunca esta demás y hacer esa introspección. Principalmente fue por eso, porque sé que tengo que trabajar muchas cosas en mí persona y nunca esta demás una oportunidad.

F. ¿Cuáles fueron tus expectativas acerca del taller?

P. A mí me hubiera encantado que el taller durara más tiempo, considero que fue muy bueno a pesar de la modalidad, cuando tomábamos clase presencial me gustaba más porque interactuábamos con los demás compañeros, teníamos contacto con usted y era más agradable sentirse como si ya nos conociéramos. Principalmente creo que una expectativa es que fuera presencial, pero usted supo cómo contactarnos, aunque fuera en línea y no se sentía el tiempo. Y también trabaja más esas áreas de oportunidad...

F. ¿Qué fue lo que permitió que tus expectativas fueron cumplidas?

P. Eh, considero que fue la motivación por parte de usted, porque cuando nos explicaba los temas, pues era así como de paso por paso y si no le entienden pues a ver regresamos, sus ejemplos que se apegaban muy bien a lo que estábamos viviendo, como si ya nos conociera, que permitió que no lo viéramos como algo que debíamos cumplir. De hecho, en una ocasión que llegué a faltar por la cuestión de la posible sospecha de COVID, que ve que le comenté, me sentí rara, porque dije

sí me salto una clase ya no le voy a entender y yo quería estar en ese taller. Lo que si considero que nos hizo falta fue más tiempo para seguir aprendiendo.

F. Me da curiosidad que al principio te describiste como una persona impulsiva y que incluso no podía controlar su enojo. Dime, ¿Consideras que hubo algún cambio en esto, después de haber tomado el taller?

P. Sí, desde la primera sesión. Como que me cayó el veinte. (se quedó callada pensando) Si, porque anteriormente era así como de que no podía hablar, no podía mantener una conversación sin llorar o alzar la voz o sin dejar de hablar y no llegar a una solución, entonces en estos talleres si fue así de , a ver vamos a analizar y si ¿no? , si controlo esa parte de mi igual y llegamos a una solución...

Entonces, si, la verdad si me ayudó mucho, y no digo que ya voy a dejar de trabajar en eso, de hecho, planeo seguir en un proceso. Eso alguna vez usted nos los comentó que si queríamos conocernos más tomáramos un proceso de terapia y ando en eso, ahorita no porque aún no me acomodo con los horarios, pero está en mis planes a corto plazo.

F. Tú ya tienes un tiempo trabajando ahora en la operatividad. ¿Consideras que has llevado hacia tu área laboral el desarrollo de alguna de las habilidades que vimos durante el taller?

P. Uy si, de hecho, es un área que genera bastante conflicto, yo me quede en asuntos internos y ve que esa área es tachada como los que van a correr a los demás ¿no? y muchos de los compañeros comentaban que llegaban con esa prepotencia, de decir yo soy aquí quien decide si te tacha o no. Y no, también algunos compañeros se han sorprendido de la forma en como llegamos, porque ve que el compañero X también está conmigo... Y entonces nos han dicho que tenemos una forma distinta de pedir las cosas, de dirigirnos con la gente; porque te das cuenta que en la forma que pides así te van a dar y yo creo que si no hubiera tomado este tipo de talleres ni siquiera reconocería que a mí lo que me afectaba era mi nerviosismo, si no hubiera tomado esto pues mi nerviosismo se hubiera notado, y es que hasta con mis gestos, la manera en la que hablo, pues ya es más pausada,

ya trato de pensar porque las hago y ponerme en el lugar del otro. Y ya con lo que trabajamos la verdad es que me dio oportunidad de saber cómo trabajar con los compañeros ¿No? Desde el momento en el que llegas a las sedes, de cómo te diriges, de cómo les explicas y como los haces sentir, pues ellos entienden que hacemos nuestro trabajo. Si, es algo que me hace poner en práctica. De igual manera tengo el contacto con los compañeros que se fueron para UDAIM, los de unidad de atención a víctimas de violencia, y considero que les ha servido porque, platicando con ellos, es algo que se pone en práctica todos los días, desde que controlas, perdón, manejas tus emociones y puedes hacer bien tu trabajo con las víctimas. Osea que si en definitiva lo pongo en práctica en el trabajo.

F. ¿Existió algo o algún tema que fuera significativo?

P. A mí me llamó mucho la atención el del sándwich, porque fue fácil de recordar, Y en el caso de poder entender que tienes el derecho de decidir que NO. Me agradó porque nunca lo había practicado y en la sesión cuando nos pasó a practicarlo dije creo que si es efectivo. Cuando primero escuchas y luego le expresas tu molestia sin llegar al enojo, el que hay que ser empáticos, todo eso me gustó y también hice la prueba con mi esposo y , de hecho, hasta me dijo que de donde sacaba eso, pero funcionó porque , como le comentaba no podía mantener una conversación de enojo sin llorar, pero ahora ya que expreso mis emociones es más fácil llegar a una solución con él ,porque antes, considero yo, que en esas situaciones era muy pasiva y hacia lo que los demás querían, pero aprendí que tengo derecho a no querer y estar bien. Y de igual manera ¿no? cuando tenía algunos conflictos y así con mi familia, yo note que eso me mantenía estresada y pues ya que lo identifico y practico la técnica que usted nos enseñó pues digo, pues vamos a hablar y creo que no hay porque estresarse. Todo tiene solución, llegamos a un acuerdo y pues la verdad si me siento mejor con todo esto. (sonríe)

F. ¿A qué crees que se deben esos cambios que mencionas?

P. Yo creo que a todo. Desde la dinámica que hubo con usted, con los demás compañeros, los temas que vimos todas las sesiones, que nunca nos sentimos, bueno nunca me sentí aburrida, siempre había algo que aprender, así fuera algo

muy sencillo como la dinámica de los postits, pero en la que decía vamos a escribir las soluciones, después verlas y compartirlas con los compañeros. Creo que usted nunca nos dejó solos y tenía mucha paciencia para explicar y poner ejemplos de la operatividad. Y yo creo que lo que me motivó pues, si, fue el hecho de decir en ¿serio servirá? Y después aplicarlo y ver que, si cambiaba algo en mí, en mis compañeros, que la dinámica fue más padre, que éramos como verdaderos compañeros, ver que podíamos platicar de algo más que solo de lo que vemos en las materias de intervención con el profe (X). Ver que uno mismo a veces se cierra a decir, esto no tiene solución, pero si tú te abres a platicar con una persona y esa persona te ofrece una mirada distinta pues te orienta y hay una solución que no se ha visto...

F. ¿Qué descubriste al escribir en tu diario de campo?

P. principalmente me di cuenta de cómo me sentía, de expresar lo que no podía decir. Pero el leer lo que me hacía sentir mal, me hacía como ver desde otra perspectiva. Por ejemplo, con mi esposo llegaba y anotaba los pasos y decía, bueno, pero no es cosa de él, a ver que, si me corresponde, que es lo que quiero y cómo se lo puedo expresar. A ver, porque estoy llorando, ¿qué necesidad hay atrás de mi sentir? ¿Es necesario llorar? ¿Cómo puedo darle solución sin llorar? O ¿Es necesario alzar la voz? ¿Por qué estoy alzando la voz? Si sé que eso no es verdad ¿Por qué me comporto de esta manera, ¿no? Entonces esos puntos fue los que marque en mi libreta ... Me gustó que, apenas tuve una discusión con mi familia y recordaba los puntos y lo que escribía, y en el momento que se desenvolvía la discusión yo me sentí bastante relajada y hasta con la tranquilidad de decir, bueno esta vez sí dije lo que tenía que decir y no dije un "Testamento" ¿No?, osea con pocas palabras dije lo que sentía y hasta ahí (sonríe y se agarra el pecho).

F. ¿Consideras que todo esto puede ser aplicado al campo operativo?

P. Si, porque es esencial. A veces nos hacen creer que hay que prestar más atención a conducir o a saber cómo usar un arma porque de eso depende nuestra vida, pero no se nos enseñan estas habilidades sociales que son fundamentales también para hacer bien nuestro trabajo. Porque he visto actitudes de mis compañeros, que se

expresan con groserías, con malos modales, muy mal; y es entonces cuando dices, pues es por eso por lo que la gente no nos cree, desconfía de nosotros, porque llegan con una actitud arrogante. Entonces considero que sí, que este tipo de cursos deben estar en toda la formación que tenemos y ojalá se nos diera seguimiento como lo hacen en control de confianza, pero como alguna vez platicamos falta mucho para que nuestros mandos también tomen conciencia de lo que necesitamos...Yo creo que a estas alturas no podemos tomar el trabajo del policía como algo común, estamos arriesgando la vida y si no utilizamos todos nuestros conocimientos pues vamos a seguir siendo señalados como policías mediocres...

ANEXO 4. CARTAS DESCRIPTIVAS DEL TALLER

DATOS GENERALES					
Nombre del curso: HABILIDADES SOCIALES PARA LA ACTUACIÓN POLICIAL			Lugar y Fecha de impartición: ACADEMIA ESTATAL DE LAS FUERZAS DE SEGURIDAD PÚBLICA		
Objetivo General: Al término del curso-taller el participante será capaz de practicar al menos una de las habilidades sociales propuestas en una situación específica de actuación policial como parte importante de su formación y desarrollo.			Duración: 18 HORAS TOTALES		
			Horario: UNA SESIÓN CADA SEMANA		
			Número total de sesiones: 6		
			Instructor (a): PSIC. LILIA STEPHANIE ALEMÁN MÉNDEZ		
			No. Participantes máximos: 26		
Requisitos de ingreso de participantes: Cadetes inscritos al curso de formación inicial de la Academia Estatal de las Fuerzas de Seguridad Pública					
SESIÓN 1					
RECONOCIENDONOS: UN ACERCAMIENTO A LAS HABILIDADES SOCIALES 3 HORAS					
TEMAS	OBJETIVO ESPECÍFICO	TÉCNICAS O ACTIVIDADES	RECURSOS Y MATERIALES	TÉCNICA O INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	TIEMPO
1. Conociendo las habilidades sociales 1.1 ¿Qué son las habilidades sociales? 1.2 Importancia de desarrollar las	- Describir que son las habilidades sociales y su importancia en la convivencia diaria. - Utilizar la presentación de sí mismo como un primer acercamiento hacia el	- Bienvenida y presentación del taller - Actividad de rompimiento de hielo - Técnica “El mural” (expectativas) - Actividad de presentación - Técnica diálogo discusión	- Proyector - Computadora - Bocinas - Presentación PPT - Hojas de colores - Rotafolios - Plumones o colores - Formato preguntas de análisis de video	- Evaluación diagnóstica: preguntas abiertas - Evaluación formativa: cuaderno/diario de registro individual	3 horas

habilidades sociales 1.3 ¿Yo tengo habilidades sociales?	desarrollo de sus habilidades sociales.	• Video “La función policial” • Análisis y retroalimentación en plenaria • Cierre de la sesión			
---	---	--	--	--	--

CONOCIENDO MIS HABILIDADES SOCIALES SESIÓN 2 HORAS 3					
TEMAS	OBJETIVO ESPECÍFICO	TÉCNICAS O ACTIVIDADES	RECURSOS Y MATERIALES	TÉCNICA O INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	TIEMPO
2. Conociendo mis habilidades sociales 2.1 Habilidades sociales básicas 2.2 Habilidades sociales avanzadas 2.3 Habilidades sociales relacionadas con las emociones 2.4 Habilidades sociales	• Identificar las formas en que hace uso de sus propias habilidades sociales en distintas situaciones • Relacionar la importancia de la práctica de las habilidades sociales para la resolución de conflictos	• Aplicación de prueba habilidades sociales • Actividad de autoconocimiento FODA • Técnica diálogo discusión • Actividad de identificación “Elementos de las habilidades sociales” • Análisis de caso particular • Retroalimentación	• Proyector • Computadora • Bocinas • Presentación PPT • Hojas de trabajo FODA • Postis • Plumones o colores • Prueba de habilidades sociales • Formato preguntas de análisis de caso	• Evaluación formativa: cuaderno/diario de registro individual • Aplicación de prueba habilidades sociales	3 horas

para afrontar el estrés 2.5 Habilidades sociales alternativas a la agresión 2.6 Habilidades de planificación		• Técnica “Mi carta compromiso” • Cierre de la sesión			
--	--	--	--	--	--

SESIÓN 3 ENTRENANDO MIS HABILIDADES SOCIALES: COMUNICARSE ES UN ARTE HORAS					
3					
TEMAS	OBJETIVO ESPECÍFICO	TÉCNICAS O ACTIVIDADES	RECURSOS Y MATERIALES	TÉCNICA O INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	TIEMPO
3. Entrenamiento en habilidades sociales (Básicas, avanzadas y relacionadas con los sentimientos)	• Relacionar la importancia de la utilización de las habilidades sociales básicas, avanzadas y relacionadas con los sentimientos, como apoyo a la función policial • Integrar la comunicación	• Recapitulación de la sesión anterior • Actividad “Las formas de decir las cosas” • Técnica conferencia modificada: estilos de comunicación • Cuestionario de asertividad	• Proyector • Computadora • Presentación PPT • Tarjetas actividad la “Forma de decir las cosas” • Formatos con situaciones descritas para la simulación	• evaluación formativa: cuaderno/ diario de registro individual	3 horas

	asertiva como parte indispensable de su vida diaria	• Demostración de comunicación asertiva • Simulación por pares • Retroalimentación y cierre	• Formatos cuestionario de asertividad • Hojas de trabajo		
--	---	---	--	--	--

SESIÓN 4 ENTRENANDO MIS HABILIDADES SOCIALES: ¿CÓMO AFECTA MI VIDA EL ESTRÉS? 3 HORAS					
TEMAS	OBJETIVO ESPECÍFICO	TÉCNICAS O ACTIVIDADES	RECURSOS Y MATERIALES	TÉCNICA O INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	TIEMPO
4. Entrenamiento en habilidades sociales de afrontamiento al estrés	• Identificar las causas y consecuencias del estrés en situaciones específicas de la vida cotidiana y policial • Implementar a su vida diaria al menos una de las habilidades sociales para el afrontamiento del estrés	• Técnica diálogo discusión • Actividad: “Lo que nos estresa” • Video “El estrés” (Walt Disney) • Actividad “identificando mi estrés” • Retroalimentación y cuadro de posibles soluciones • Técnicas para afrontar el estrés: ✓ Relajación guiada	• Presentación PPT • Bocinas • Post its • Hojas de colores • Rotafolios • Plumones • Música acorde • Hojas formato “identificando mi estrés” • Almohada o tapete • Espejo	• evaluación formativa: cuaderno/ diario de registro individual	3 horas

		✓ Respiración consciente ✓ “Mindfulness para la reducción” ✓ Detención de pensamiento			
--	--	---	--	--	--

SESIÓN 5 ENTRENANDO MIS HABILIDADES SOCIALES: APRENDIENDO A REGULAR MI ENOJO 3 HORAS					
TEMAS	OBJETIVO ESPECÍFICO	TÉCNICAS O ACTIVIDADES	RECURSOS Y MATERIALES	TÉCNICA O INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	TIEMPO
5. Entrenamiento en habilidades sociales alternativas a la agresión	• Identificar las causas y consecuencias del enojo en una situación cotidiana y/o policial • Implementar a su vida diaria al menos una de las habilidades sociales alternativa a la agresión.	• Técnica diálogo discusión • Técnica conferencia modificada • Actividad “las cosas que me hacen enojar en mi labor policial” • Retroalimentación en plenaria • Modelamiento • Actividad de rol playing “El divorcio” • Técnicas para regular el enojo ✓ El semáforo ✓ Método 5	• Presentación PPT • Bocinas • Post its • Hojas de colores • Plumones • Papel craft con escala de intensidad del enojo • Paletas con colores del semáforo • Hojas de trabajo para reestructuración cognitiva • Música acorde	• evaluación formativa: cuaderno/ diario de registro individual	3 horas

		✓ Reestructuración cognitiva ✓ Humor tonto			
--	--	---	--	--	--

SESIÓN 5 CIERRE DEL TALLER 3 HORAS					
TEMAS	OBJETIVO ESPECÍFICO	TÉCNICAS O ACTIVIDADES	RECURSOS Y MATERIALES	TÉCNICA O INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN	TIEMPO
6. ¿Qué aprendí en este taller?	- Relacionar la importancia de la práctica de las habilidades sociales para la resolución de conflictos. - Aumentar la motivación y comprometerse en seguir entrenando las habilidades sociales aprendidas como un medio de facilitación tanto en su ambiente laboral como personal	- Circulo de experiencias - Actividad “una parte de mi” - Retroalimentación y cierre - Aplicación de post test de habilidades sociales - Agendar participación para entrevistas individuales	- Recopilación de fotos y actividades de los cadetes - Cartulinas de colores - Hojas de colores - Plumones - Reconocimientos impresos - Test de habilidades sociales	- Autoevaluación y coevaluación por parte de los compañeros - Evaluación final: Test de habilidades sociales	3 horas

ANEXO 5

La presente escala fue utilizada para el pretest y posttest de la intervención. Además, cabe mencionar que algunos ítems fueron reestructurados para su mejor comprensión. Dicha escala fue capturada y enviada por medio de Google Forms.

ESCALA DE HABILIDADES SOCIALES (A. Goldstein & col. 1978)

A continuación te presentamos una tabla con diferentes aspectos de las “*Habilidades Sociales Básicas*”. A través de ella podrás determinar el grado de desarrollo de tu “*Competencia Social*” (conjunto de HH.SS necesarias para desenvolverte eficazmente en el contexto social). Señala el grado en que te ocurre lo que indican cada una de las cuestiones, teniendo para ello en cuenta:

1 Me sucede **MUY POCAS** veces

2 Me sucede **ALGUNAS** veces

3 Me sucede **BASTANTES** veces

4 Me sucede **MUCHAS** veces

HABILIDADES SOCIALES		1	2	3	4
1	Prestas atención a la persona que te está hablando y haces un esfuerzo para comprender lo que te está diciendo				
2	Hablas con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los más importantes				
3	Hablas con otras personas sobre cosas que interesan a ambos				
4	Clarificas la información que necesitas y se la pides a la persona adecuada				
5	Permites que los demás sepan que les agradeces los favores				
6	Te das a conocer a los demás por propia iniciativa				
7	Ayudas a que los demás se conozcan entre sí				
8	Dices que te gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza				
9	Pides que te ayuden cuando tienes alguna dificultad				
10	Eliges la mejor forma para integrarte en un grupo o para participar en una determinada actividad				
11	Explicas con claridad a los demás cómo hacer una tarea específica				
12	Prestas atención a las instrucciones, pides explicaciones y llevas adelante las instrucciones correctamente				
13	Pides disculpas a los demás por haber hecho algo mal				
14	Intentas persuadir a los demás de que tus ideas son mejores y que serán de mayor utilidad que las de la otra persona				
15	Intentas reconocer las emociones que experimentas				
16	Permites que los demás conozcan lo que sientes				
17	Intentas comprender lo que sienten los demás				
18	Intentas comprender el enfado de la otra persona				
19	Permites que los demás sepan que te interesas o preocupas por ellos				
20	Piensas por qué estás asustado y haces algo para disminuir tu miedo				
21	Te dices a ti mismo o haces cosas agradables cuando te mereces una recompensa				
22	Reconoces cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego lo pides a la persona indicada				
23	Te ofreces para compartir algo que es apreciado por los demás				
24	Ayudas a quien lo necesita				
25	Llegas a establecer un sistema de negociación que te satisface tanto a ti mismo como a quienes sostienen posturas diferentes				
26	Controlas tu carácter de modo que no se te “escapan las cosas de la mano”				
27	Defiendes tus derechos dando a conocer a los demás cuál es tu postura				
28	Te las arreglas sin perder el control cuando los demás te hacen bromas				
29	Te mantienes al margen de situaciones que te pueden ocasionar problemas				
30	Encuentras otras formas para resolver situaciones difíciles sin tener que pelearte				
31	Dices a los demás cuándo han sido los responsables de originar un determinado problema e intentas encontrar una solución				

32	Intentas llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien				
33	Expresas un sincero cumplido a los demás por la forma en que han jugado				
34	Haces algo que te ayude a sentir menos vergüenza o a estar menos cohibido				
35	Eres consciente cuando te han dejado de lado en alguna actividad y, luego, haces algo para sentirte mejor en ese momento				
36	Manifiestas a los demás que han tratado injustamente a un amigo				
37	Consideras con cuidado la posición de la otra persona, comparándola con la propia, antes de decidir lo que hacer				
38	Comprendes la razón por la cual has fracasado en una determinada situación y qué puedes hacer para tener más éxito en el futuro				
39	Reconoces y resuelves la confusión que se produce cuando los demás te explican un cosa, pero dicen o hacen otras que se contradicen				
40	Comprendes lo que significa la acusación y por qué te la han hecho y, luego, piensas en la mejor forma de relacionarte con la persona que te ha hecho la acusación				
41	Planificas la mejor forma para exponer tu punto de vista antes de una conversación problemática				
42	Decides lo que quieres hacer cuando los demás quieren que hagas otra cosa distinta				
43	Resuelves la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actividad interesante				
44	Reconoces si la causa de algún acontecimiento es consecuencia de alguna situación bajo tu control				
45	Tomas decisiones realistas sobre lo que eres capaz de realizar antes de comenzar una tarea				
46	Eres realista cuando debes dilucidar cómo puedes desenvolverte en una determinada tarea				
47	Resuelves qué necesitas saber y cómo conseguir la información				
48	Determinas de forma realista cuál de los numerosos problemas es el más importante y el que deberías solucionar primero				
49	Consideras las posibilidades y eliges la que te hará sentir mejor				
50	Te organizas y te preparas para facilitar la ejecución de tu trabajo				

ÁREAS DE HABILIDADES

GRUPO I. PRIMERAS HABILIDADES SOCIALES.

1. Escuchar.
2. Iniciar una conversación.
3. Mantener una conversación.
4. Formular una pregunta.
5. Dar las gracias.
6. Presentarse.
7. Presentar a otras personas.
8. Hacer un cumplido.

GRUPO II. HABILIDADES SOCIALES AVANZADAS.

9. Pedir ayuda.
10. Participar.
11. Dar instrucciones.
12. Seguir instrucciones.
13. Disculparse.
14. Convencer a los demás.

GRUPO III. HABILIDADES RELACIONADAS CON LOS SENTIMIENTOS.

15. Conocer los propios sentimientos.
16. Expresar los sentimientos.
17. Comprender los sentimientos de los demás.
18. Enfrentarse con el enfado de otro.
19. Expresar afecto.
20. Resolver el miedo.
21. Autorrecompensarse.

GRUPO IV. HABILIDADES ALTERNATIVAS A LA AGRESIÓN.

- 22. Pedir permiso.
- 23.. Compartir algo.
- 24. Ayudar a los demás.
- 25. Negociar.
- 26. Empezar el autocontrol.
- 27. Defender los propios derechos.
- 28. Responder a las bromas.
- 29. Evitar los problemas con los demás.
- 30. No entrar en peleas.

GRUPO V. HABILIDADES PARA HACER FRENTE AL ESTRÉS.

- 31. Formular una queja.
- 32. Responder a una queja.
- 33. Demostrar deportividad después de un juego.
- 34. Resolver la vergüenza.
- 35. Arreglárselas cuando le dejan de lado.
- 36. Defender a un amigo.
- 37. Responder a la persuasión.
- 38. Responder al fracaso.
- 39. Enfrentarse a los mensajes contradictorios.
- 40. Responder a una acusación.
- 41. Prepararse para una conversación difícil.
- 42. Hacer frente a las presiones del grupo.

GRUPO VI. HABILIDADES DE PLANIFICACIÓN.

- 43. Tomar iniciativas.
- 44. Discernir sobre la causa de un problema.
- 45. Establecer un objetivo.
- 46. Determinar las propias habilidades.
- 47. Recoger información.
- 48. Resolver los problemas según su importancia.
- 49. Tomar una decisión.
- 50. Concentrarse en una tarea.

*** TABLA DE RESULTADOS ***

	GRUPO I (de 1 a 8)	GRUPO II (de 9 a 14)	GRUPO III (de 15 a 21)	GRUPO IV (de 22 a 30)	GRUPO V (de 31 a 42)	GRUPO VI (de 43 a 50)
PDO						
PDM	32	24	28	36	48	32
PDP (%)						

Cálculo de la Puntuación Directa Ponderada (PDP %) a reflejar en la gráfica

$$\frac{\text{Puntuación Directa Obtenida (PDO)}}{\text{Puntuación Directa Máxima (PDM)}} \times 100$$

*** GRÁFICA DE RESULTADOS ***

