

Educación socioemocional como estrategia para la seguridad ciudadana, fortalecimiento de habilidades sociales y resolución de conflictos en estudiantes de la Esran

Juan Manuel Gaitán Montiel

Asesor

Gina Castillo Salgado

Universidad Nacional Abierta y a Distancia UNAD

Escuela de Ciencias Sociales, Artes y Humanidades ECSAH

Psicología

2026

Dedicatoria

"Dedico este logro, en primer lugar, a Dios por ser mi guía constante y por darme la fortaleza necesaria para superar cada obstáculo en este camino. A mis padres por ser mi mayor ejemplo de vida, por sus enseñanzas, sacrificios y por inculcar en mí los valores que hoy me permiten alcanzar esta meta. A mi esposa por su amor, paciencia y apoyo incondicional, por acompañarme en cada momento y ser un pilar fundamental en este proceso. A mis hermanos por su compañía, sus palabras de aliento y por creer siempre en mí. Y a mis docentes por su guía, dedicación y por brindarme los conocimientos que hicieron posible mi formación profesional". "Este logro no es solo mío, sino de todos ustedes, quienes han sido parte esencial en la realización de este sueño".

Agradecimientos

"Hoy culmina una etapa muy importante en mi vida marcada por el esfuerzo, la constancia y un profundo crecimiento personal y profesional. Agradezco a Dios por darme la fortaleza, la sabiduría y la oportunidad de llegar hasta este momento tan significativo. A mis docentes por su guía, paciencia y por brindarme los conocimientos que hoy me permiten formarme como profesional. De manera muy especial agradezco a mi familia: a mis padres por ser ejemplo de vida, por sus enseñanzas y sacrificios; a mi esposa por su amor, comprensión y apoyo incondicional; y a mis hermanos por su compañía y motivación constante. Cada uno de ustedes ha sido fundamental en este camino. Con este trabajo de grado no solo recibo un título como psicólogo, sino que asumo el compromiso de ejercer con responsabilidad, empatía y vocación de servicio, aportando de manera positiva a la sociedad". "Gracias a todos por ser parte de este logro".

Resumen

El presente proyecto tuvo como objetivo fortalecer las habilidades sociales y la resolución de conflictos en los estudiantes de la Compañía Nariño de la Escuela de Carabineros Rafael Núñez (ESRAN), ubicada en Corozal, Sucre. La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, con un diseño cuasi - experimental de tipo pretest–postest con un solo grupo, enmarcado en la Investigación Acción Participativa (IAP). En su componente cuantitativo, se aplicó la Escala de Habilidades Sociales (EHS) de Gismero a una muestra de 24 estudiantes, identificándose niveles medios en dimensiones como la asertividad, la gestión emocional y el establecimiento de límites. A partir de estos resultados, se diseñó e implementó una intervención psicoeducativa basada en talleres y dinámicas grupales orientadas al fortalecimiento de la comunicación asertiva, la empatía y la resolución de conflictos. La evaluación posterior permitió identificar mejoras observadas en las habilidades sociales, evidenciadas en las dinámicas de interacción, la participación activa y el manejo de situaciones conflictivas, a partir de un análisis de carácter descriptivo con apoyo en técnicas cualitativas. Se concluye que este tipo de intervenciones contribuye al desarrollo integral de los estudiantes favoreciendo la convivencia, el fortalecimiento de competencias socioemocionales y el manejo adecuado de conflictos en contextos institucionales.

Palabras claves: Habilidades Sociales, Resolución de Conflictos, Comunicación Asertiva, Estudiantes, Intervención Psicoeducativa.

Abstract

The research was conducted using a mixed-methods approach, with a single-group quasi-experimental pretest–posttest design, within the framework of Participatory Action Research (PAR). In its quantitative component, Gismero’s Social Skills Scale (EHS) was administered to a sample of 24 students, revealing average levels in dimensions such as assertiveness, emotional regulation, and boundary setting. Based on these results, a psychoeducational intervention was designed and implemented, consisting of workshops and group activities aimed at strengthening assertive communication, empathy, and conflict resolution. The follow-up evaluation identified improvements in social skills, as evidenced by interaction dynamics, active participation, and conflict resolution, based on a descriptive analysis supported by qualitative techniques. It is concluded that this type of intervention contributes to students’ holistic development fostering positive social interactions, strengthening social-emotional skills, and promoting effective conflict resolution in institutional settings.

Keywords: Social Skills, Conflict Resolution, Assertive Communication, Students, Psychoeducational Intervention.

Tabla de Contenido

Introducción	9
Justificación	11
Planteamiento del Problema	13
Objetivos.....	15
Objetivo General.....	15
Objetivos Específicos.....	15
Marco Referencial.....	16
Marco Teórico.....	16
Habilidades Sociales.....	16
Importancia de las Habilidades Sociales en Contextos Formativos.....	18
Aprendizaje y Desarrollo de las Habilidades Sociales.....	19
Comunicación Asertiva	20
Empatía y Comprensión del Otro.....	21
Inteligencia Emocional y Gestión de Emociones.....	22
Resolución de Conflictos.....	23
Toma de Decisiones, Autorregulación y Establecimiento de Límites	24
Evaluación de las Habilidades Sociales Mediante la Escala EHS de Gismero.....	25
Habilidades Sociales y Contexto Policial.....	26
Relación Entre Habilidades Sociales, Convivencia y Bienestar	27
Fundamentación del Proyecto de Intervención	27
Antecedentes	29
Antecedentes Internacionales.....	29

Antecedentes Nacionales	30
Metodología de Investigación.....	32
Diseño y Tipo de Investigación	32
Población y Muestra.....	33
Contexto de la Investigación.....	33
Técnica de Recolección de Datos	34
Aplicación del Instrumento.....	34
Evaluación Postest	35
Análisis de Resultados	35
Análisis Descriptivo de las Variables	36
Interpretación de los Resultados	36
Autoexpresión en Situaciones Sociales.....	36
Defensa de los Propios Derechos	37
Expresión de Enfado o Disconformidad	37
Decir No y Cortar Interacciones.....	37
Hacer Peticiones	37
Iniciar Interacciones Positivas.....	38
Comparación de Resultados (Pretest – Postest)	38
Discusión.....	41
Implicaciones y Recomendaciones	44
Conclusiones.....	46
Referencias Bibliográficas	48

Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Dimensiones de las Habilidades Sociales</i>	36
Tabla 2 <i>Comparación General por Dimensiones</i>	38

Introducción

En los contextos actuales de formación profesional, especialmente en aquellos orientados al servicio público, se hace cada vez más evidente la necesidad de fortalecer no solo las competencias técnicas de los estudiantes, sino también aquellas relacionadas con su capacidad de interacción social. Las dinámicas contemporáneas exigen individuos capaces de comunicarse de manera efectiva, gestionar sus emociones y desenvolverse adecuadamente en escenarios donde los desacuerdos y las tensiones forman parte de la cotidianidad.

En este sentido, las habilidades sociales y la resolución de conflictos adquieren un papel central en la construcción de entornos de convivencia saludables y funcionales. Estas competencias permiten a los sujetos no solo establecer relaciones interpersonales adecuadas, sino también afrontar situaciones problemáticas de forma constructiva evitando la escalada de conflictos y promoviendo el diálogo como herramienta principal de interacción.

En el caso de los estudiantes de la Escuela de Carabineros Rafael Núñez (Esran), la importancia de estas habilidades se intensifica debido a la naturaleza de su proceso formativo. La preparación para el ejercicio policial implica enfrentar contextos caracterizados por la presión, la toma de decisiones en situaciones complejas y la interacción constante con la comunidad. Por ello, el desarrollo de competencias sociales no solo influye en la convivencia institucional, sino que también se proyecta directamente en el desempeño futuro de los estudiantes como profesionales al servicio de la sociedad.

A partir de la identificación de situaciones de interacción conflictiva, dificultades en la comunicación interpersonal y limitaciones en el manejo de emociones dentro del contexto estudiantil, surge la necesidad de comprender y fortalecer las habilidades sociales presentes en esta población. En respuesta a esta problemática, el presente proyecto propone un proceso de

intervención orientado al desarrollo de estrategias que favorezcan la comunicación asertiva, la empatía y la gestión adecuada de los conflictos.

En atención a la situación, se plantea un abordaje metodológico que integra el análisis diagnóstico con la implementación de acciones formativas permitiendo no solo reconocer las necesidades de los estudiantes, sino también generar procesos de transformación en sus dinámicas de interacción. De esta manera, el proyecto busca contribuir al fortalecimiento de competencias sociales que resultan fundamentales tanto en el ámbito educativo como en el ejercicio profesional promoviendo una formación más integral y acorde con las demandas actuales del contexto social.

Justificación

El desarrollo de habilidades sociales y la adecuada resolución de conflictos constituyen elementos fundamentales en la formación integral de los individuos, especialmente en contextos educativos y de preparación profesional. En el caso de los estudiantes de la Escuela de Carabineros Rafael Núñez (Esran), estas competencias adquieren una relevancia significativa debido a las exigencias propias del ejercicio policial, el cual implica interacción constante con la comunidad, toma de decisiones en situaciones de alta tensión y manejo de problemáticas sociales complejas.

Las habilidades sociales permiten a los individuos comunicarse de manera efectiva, expresar sus emociones, defender sus derechos y establecer relaciones interpersonales saludables. En este sentido, Caballo (1986) define estas habilidades como un conjunto de conductas que posibilitan al sujeto desenvolverse adecuadamente en contextos interpersonales respetando a los demás y resolviendo situaciones problemáticas de manera funcional. De igual manera, la resolución de conflictos se constituye como una competencia clave para la convivencia, en tanto permite gestionar desacuerdos de forma constructiva, evitando la escalada de violencia y promoviendo soluciones basadas en el diálogo (Goleman, 2001).

Durante el proceso de diagnóstico realizado en la población objeto de estudio, mediante la aplicación de la Escala de Habilidades Sociales (EHS), se evidenciaron dificultades en dimensiones como la expresión de enfado, la defensa de los propios derechos y la capacidad para establecer límites, aspectos que inciden directamente en la forma en que los estudiantes enfrentan situaciones conflictivas. Estas debilidades pueden generar tensiones en la convivencia institucional y afectar tanto el bienestar personal como el desempeño en su proceso formativo.

En este sentido, resulta pertinente implementar un proyecto de intervención que permita fortalecer estas competencias a través de estrategias psicoeducativas, tales como talleres, dinámicas grupales y espacios reflexivos orientados al desarrollo de la comunicación asertiva, la empatía, la gestión emocional y la toma de decisiones. De acuerdo con Bandura (1997), las habilidades sociales pueden ser aprendidas y modificadas mediante procesos de interacción y aprendizaje social, lo cual respalda la viabilidad de este tipo de intervenciones.

Asimismo, este proyecto se justifica en la necesidad de contribuir a la formación de profesionales de la Policía Nacional con competencias no solo técnicas, sino también humanas y sociales, capaces de responder de manera adecuada a las demandas de la sociedad. Fortalecer las habilidades sociales en los estudiantes no solo mejora la convivencia dentro de la institución, sino que también incide en la calidad del servicio que prestarán a la comunidad, promoviendo prácticas basadas en el respeto, la empatía y la resolución pacífica de conflictos.

Desde el enfoque metodológico de la Investigación Acción Participativa (IAP), esta propuesta no solo busca describir una problemática, sino también transformarla mediante la participación activa de los estudiantes, quienes se convierten en agentes de cambio dentro de su propio proceso formativo (Kemmis & McTaggart, 1988).

Planteamiento del Problema

En el contexto actual, las instituciones educativas y de formación profesional enfrentan el reto de no solo transmitir conocimientos técnicos, sino también de fortalecer en los estudiantes competencias sociales que les permitan interactuar de manera adecuada en diferentes entornos. En este sentido, las habilidades sociales y la resolución de conflictos se convierten en elementos fundamentales para el desarrollo integral de los individuos, especialmente en contextos donde la interacción interpersonal es constante y determinante para el desempeño profesional.

Las habilidades sociales son entendidas como un conjunto de conductas que permiten al individuo expresarse de manera adecuada en situaciones interpersonales, defendiendo sus derechos, respetando a los demás y resolviendo conflictos de forma constructiva (Caballo, 1986). Asimismo, la capacidad de resolver conflictos de manera efectiva está estrechamente relacionada con la comunicación asertiva, la empatía y la regulación emocional, aspectos que inciden directamente en la calidad de las relaciones sociales (Goleman, 2001).

En el caso de los estudiantes de la Escuela de Carabineros Rafael Núñez (ESRAN), estas competencias adquieren una relevancia particular, dado que su proceso formativo está orientado al ejercicio de funciones policiales, las cuales implican el contacto permanente con la comunidad, la mediación en situaciones conflictivas y la toma de decisiones en contextos de alta exigencia social y emocional. Por ello, el desarrollo adecuado de habilidades sociales no solo impacta la convivencia dentro de la institución, sino también el desempeño futuro de los estudiantes como profesionales al servicio de la ciudadanía.

A partir del acercamiento al contexto institucional y la aplicación de la Escala de Habilidades Sociales (EHS), se identificaron dificultades en diversas dimensiones, tales como la defensa de los propios derechos, la expresión de emociones negativas y la capacidad para

establecer límites en las interacciones sociales. Estas debilidades se reflejan en la presencia de desacuerdos frecuentes entre los estudiantes, dificultades en la comunicación interpersonal y limitaciones para gestionar situaciones conflictivas de manera adecuada.

Se evidencian factores contextuales que influyen en estas dinámicas, tales como la diversidad cultural de los estudiantes, las exigencias propias del entorno formativo policial y la convivencia constante en espacios compartidos, lo que puede generar tensiones y conflictos si no se cuenta con herramientas adecuadas para su manejo. En este sentido, la ausencia o el bajo desarrollo de habilidades sociales puede afectar tanto el bienestar de los estudiantes como la calidad de las relaciones interpersonales dentro de la institución.

Diversos estudios han demostrado que el fortalecimiento de habilidades sociales contribuye a mejorar la convivencia, la comunicación y la resolución de conflictos en contextos educativos (Lacunza & Contini de González, 2011). Asimismo, desde la teoría del aprendizaje social, se plantea que estas habilidades pueden ser desarrolladas mediante procesos de intervención que incluyan estrategias pedagógicas, prácticas y reflexivas (Bandura, 1997), lo que evidencia la importancia de diseñar e implementar acciones orientadas a su fortalecimiento.

En este contexto, surge la necesidad de dar respuesta a la siguiente pregunta de investigación ¿Cómo fortalecer las habilidades sociales y la resolución de conflictos en los estudiantes de la Compañía Nariño de la Escuela de Carabineros Rafael Núñez (Esrán) de Coroza, Sucre?

Objetivos

Objetivo General

Fortalecer las habilidades sociales y la resolución de conflictos en los estudiantes de la Compañía Nariño de la Escuela de Carabineros Rafael Núñez (Esran), Sucre mediante la implementación de estrategias psicoeducativas orientadas a la comunicación asertiva, la gestión emocional y la empatía.

Objetivos Específicos

Identificar el nivel de desarrollo de las habilidades sociales en los estudiantes de la Compañía Nariño mediante la aplicación de la Escala de Habilidades Sociales (EHS).

Diseñar e implementar estrategias psicoeducativas orientadas al fortalecimiento de la comunicación asertiva, la gestión emocional y la resolución de conflictos en los estudiantes.

Evaluar el impacto de las estrategias implementadas en el fortalecimiento de las habilidades sociales y la resolución de conflictos en los participantes.

Marco Referencial

Marco Teórico

Habilidades Sociales

Las habilidades sociales constituyen un conjunto de conductas, destrezas y recursos personales que permiten a los individuos relacionarse de manera adecuada con otras personas en distintos contextos de la vida cotidiana. Estas habilidades hacen posible expresar sentimientos, pensamientos, necesidades, opiniones y derechos de forma apropiada, respetando a su vez los derechos de los demás. En este sentido, no solo están relacionadas con la capacidad de interactuar, sino también con la posibilidad de construir vínculos saludables, resolver dificultades interpersonales y adaptarse a las exigencias del entorno social.

De acuerdo con Caballo (1986), las habilidades sociales pueden entenderse como el conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal, mediante las cuales expresa sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de un modo adecuado a la situación, respetando las conductas de los demás y resolviendo, por lo general, los problemas inmediatos de la interacción. Esta definición resulta fundamental, ya que permite comprender que las habilidades sociales no son rasgos aislados ni disposiciones innatas inmodificables, sino repertorios conductuales que pueden desarrollarse, entrenarse y fortalecerse mediante procesos educativos y experiencias de interacción social.

En una línea similar, Phillips (1978) plantea que las habilidades sociales se relacionan con el grado en que una persona logra comunicarse con los demás de una manera que le permita satisfacer sus propios derechos, necesidades y responsabilidades, sin afectar negativamente los derechos de las otras personas. Desde esta perspectiva, las habilidades sociales implican

equilibrio entre autoafirmación y respeto mutuo, lo cual resulta esencial para la convivencia y la construcción de relaciones interpersonales funcionales.

Lacunza y Contini de González (2011) sostienen que las habilidades sociales tienen una relevancia significativa durante la infancia, la adolescencia y la juventud, debido a que inciden directamente en el ajuste psicológico, la calidad de las relaciones interpersonales y la prevención de problemas emocionales y conductuales. Las autoras señalan que un adecuado repertorio de habilidades sociales favorece la integración social, la comunicación efectiva, la regulación emocional y la adaptación a diferentes escenarios de interacción. Esta postura cobra especial valor en contextos institucionales de formación, donde los sujetos están expuestos a normas, exigencias grupales, disciplina y convivencia continua con otros.

Desde un punto de vista funcional, las habilidades sociales permiten que la persona se adapte a las demandas de su entorno de forma constructiva. No se limitan únicamente a “llevarse bien” con los demás, sino que involucran capacidades específicas, tales como escuchar activamente, expresar desacuerdo sin agresión, pedir ayuda, negociar, defender derechos, iniciar conversaciones, trabajar en equipo, poner límites y manejar situaciones de tensión. En otras palabras, las habilidades sociales integran componentes cognitivos, emocionales, conductuales y comunicativos que posibilitan la interacción eficaz en los diferentes ámbitos de la vida.

En el caso de estudiantes en proceso de formación policial, estas habilidades adquieren una importancia aún mayor. La labor policial implica contacto permanente con ciudadanos, compañeros, superiores y comunidades en situaciones de estrés, crisis o conflicto. Por ello, el desarrollo de habilidades sociales no solo mejora la convivencia interna dentro de la institución, sino que también constituye una competencia clave para el ejercicio profesional futuro. Un

estudiante que fortalece su capacidad de escucha, empatía, regulación emocional y asertividad estará mejor preparado para enfrentar situaciones complejas de manera equilibrada y respetuosa.

Importancia de las Habilidades Sociales en Contextos Formativos

Las habilidades sociales son especialmente relevantes en contextos educativos y de formación profesional, ya que estos espacios no solo transmiten conocimientos técnicos, sino también formas de relacionarse, de resolver conflictos y de desenvolverse dentro de dinámicas grupales e institucionales. En este sentido, la formación integral de una persona requiere no solo el desarrollo cognitivo, sino también el fortalecimiento de competencias interpersonales que le permitan interactuar adecuadamente con otros y responder de forma adaptativa a las exigencias del medio.

De acuerdo con León Pérez, Escudero Nahón y Bas Cerdá (2019), las habilidades comunicativas y sociales constituyen elementos fundamentales para el desempeño académico y profesional, dado que facilitan la interacción, la transmisión clara de ideas y la construcción de relaciones laborales eficaces. Los autores destacan que estas habilidades no son accesorias, sino esenciales para el ejercicio competente en contextos que demandan trabajo colaborativo, toma de decisiones y gestión de situaciones complejas.

A su vez, Ruiz Arias y Jaramillo Campillo (2010), en su estudio sobre habilidades sociales en estudiantes universitarios de psicología, encontraron que ciertas áreas, como la defensa de los propios derechos o la expresión de emociones negativas, suelen presentar mayores dificultades en los primeros niveles de formación, mientras que otras, como la autoexpresión en situaciones sociales, pueden estar más desarrolladas. Este hallazgo permite comprender que el desarrollo de las habilidades sociales no es homogéneo y que algunas dimensiones requieren entrenamiento específico según las necesidades de la población.

En el contexto de la formación policial, esta necesidad es aún más evidente. Los futuros integrantes de la Policía Nacional deben desempeñarse en escenarios que exigen autocontrol, comunicación clara, capacidad de mediación, tolerancia a la frustración, liderazgo y resolución pacífica de conflictos. Por ello, fortalecer las habilidades sociales durante el proceso formativo no solo beneficia la convivencia dentro de la escuela, sino que aporta al perfil integral del futuro profesional encargado de proteger a la ciudadanía y gestionar problemáticas sociales diversas.

Aprendizaje y Desarrollo de las Habilidades Sociales

Uno de los aspectos centrales en el estudio de las habilidades sociales es que estas pueden aprenderse, reforzarse y modificarse. No se trata de capacidades completamente innatas, sino de repertorios que se adquieren a través de la interacción con el entorno, la observación, la experiencia y el entrenamiento.

Desde la teoría del aprendizaje social, Bandura (1997) plantea que gran parte de la conducta humana se adquiere a través de la observación de modelos, la imitación y el procesamiento cognitivo de las experiencias vividas. Este enfoque resulta pertinente para comprender el desarrollo de las habilidades sociales, ya que las personas aprenden modos de comunicarse, expresar emociones, resolver problemas o responder ante el conflicto observando a otros y experimentando las consecuencias de sus propias conductas.

En consonancia con esta postura, puede afirmarse que el entorno educativo, familiar, institucional y comunitario influye significativamente en el aprendizaje de las habilidades sociales. Una persona expuesta a dinámicas de comunicación respetuosa, cooperación y reflexión tendrá mayores oportunidades de desarrollar comportamientos asertivos y empáticos. Por el contrario, contextos donde predominan la agresividad, la imposición, el silencio o la evitación pueden limitar el desarrollo de estas competencias.

Esto explica por qué los procesos de intervención psicoeducativa orientados al fortalecimiento de habilidades sociales son efectivos: al ofrecer espacios de reflexión, práctica guiada, retroalimentación y modelamiento conductual, contribuyen al desarrollo progresivo de nuevas formas de interacción. En otras palabras, las habilidades sociales pueden entrenarse, razón por la cual su fortalecimiento dentro de instituciones formativas representa una estrategia pertinente y necesaria.

Comunicación Asertiva

La comunicación asertiva es una de las dimensiones centrales dentro del campo de las habilidades sociales. Se refiere a la capacidad de expresar pensamientos, emociones, deseos, desacuerdos y necesidades de manera clara, directa, honesta y respetuosa, sin recurrir a la agresividad ni a la pasividad. Ser asertivo implica defender los propios derechos, pero sin vulnerar los derechos de los demás.

Según Mantilla (1999), la comunicación asertiva es la capacidad de expresarse tanto verbal como no verbalmente de forma apropiada a la cultura y a las diferentes situaciones que se presentan. Además, señala que esta habilidad implica la posibilidad de pedir ayuda cuando se necesita, así como de brindar apoyo a otros cuando las circunstancias lo requieren. Esta definición evidencia que la asertividad no se limita al lenguaje verbal, sino que involucra postura corporal, tono de voz, contacto visual, escucha y regulación emocional.

La comunicación asertiva es esencial para la convivencia, dado que permite abordar desacuerdos sin recurrir a la confrontación destructiva, expresar inconformidades de forma respetuosa y construir relaciones más equilibradas. Una persona asertiva puede decir “no”, expresar lo que siente, establecer límites y negociar sin someterse ni imponerse. En cambio, la falta de asertividad puede manifestarse en dos extremos problemáticos: la pasividad, donde la

persona calla o cede constantemente, y la agresividad, donde se expresa de forma hostil, dominante o irrespetuosa.

En el ámbito policial y de formación militarizada, la comunicación asertiva tiene una importancia estratégica. Los futuros profesionales deben aprender a comunicar instrucciones, escuchar situaciones complejas, contener emocionalmente a otros, mediar entre partes en conflicto y responder con claridad bajo presión. Por ello, trabajar esta habilidad dentro del proceso formativo favorece tanto la convivencia institucional como la preparación para el servicio.

Empatía y Comprensión del Otro

La empatía es una habilidad social fundamental que permite comprender, reconocer y valorar los sentimientos, perspectivas y experiencias de otras personas. No se trata únicamente de sentir compasión, sino de ser capaz de colocarse en el lugar del otro, comprender cómo puede estar viviendo una situación determinada y responder de manera sensible y respetuosa.

Para Mantilla (1999), la empatía consiste en la capacidad de “ponerse en los zapatos del otro” e imaginar cómo es la vida para esa persona, incluso en situaciones con las que no se está familiarizado. Esta capacidad es esencial para la construcción de relaciones sanas, la prevención de conflictos y la convivencia pacífica, dado que disminuye las interpretaciones hostiles, favorece la tolerancia y facilita la comunicación comprensiva.

La empatía también se vincula estrechamente con la resolución de conflictos, ya que permite reconocer las emociones y necesidades implicadas en una situación problemática. Cuando una persona logra comprender el punto de vista del otro, aumenta su disposición a dialogar, negociar y buscar soluciones menos impulsivas y más cooperativas. En contraste, la

ausencia de empatía puede conducir a juicios precipitados, descalificación, indiferencia o respuestas agresivas.

En contextos de formación policial, la empatía no debe entenderse como debilidad, sino como una fortaleza profesional. Un futuro policía empático estará en mejores condiciones para interpretar conflictos comunitarios, atender a víctimas, dialogar con ciudadanos y actuar con criterio humano frente a realidades complejas. Del mismo modo, la empatía favorece la convivencia entre compañeros y mejora los procesos de trabajo en equipo dentro de la institución.

Inteligencia Emocional y Gestión de Emociones

El desarrollo de habilidades sociales está estrechamente relacionado con la capacidad de reconocer, comprender y regular las propias emociones. En este sentido, la inteligencia emocional constituye una base importante para la convivencia, la comunicación y la resolución de conflictos.

De acuerdo con Goleman (2001), la capacidad de resolver conflictos es fundamental para mantener relaciones sanas y duraderas en los ámbitos familiar, social, educativo y laboral. Esta capacidad se encuentra vinculada con componentes como el autocontrol, la motivación, la empatía y el manejo adecuado de las emociones. La inteligencia emocional permite que el individuo no actúe impulsivamente frente a situaciones de tensión, sino que pueda evaluar la situación, contener sus reacciones y responder de manera más adaptativa.

La gestión emocional implica identificar lo que se siente, comprender por qué se siente, evaluar cómo esa emoción influye en la conducta y emplear estrategias adecuadas para expresarla o regularla. Cuando las personas carecen de recursos para gestionar emociones como

la ira, la frustración, el miedo o la tristeza, es más probable que reaccionen de forma agresiva, evasiva o desorganizada frente a los conflictos.

En el caso de estudiantes de una escuela de formación policial, el fortalecimiento de la gestión emocional es prioritario. La exigencia física y mental, la convivencia constante, la disciplina, las diferencias culturales y la presión institucional pueden generar tensiones que, si no se manejan adecuadamente, afectan la relación con los demás. Por ello, enseñar estrategias de respiración, autorregulación, reflexión y comunicación emocional constituye una medida preventiva y formativa de gran valor.

Resolución de Conflictos

La resolución de conflictos puede definirse como el conjunto de estrategias, habilidades y procedimientos orientados a afrontar desacuerdos, tensiones o confrontaciones de manera constructiva, evitando la violencia y promoviendo soluciones satisfactorias para las partes implicadas. El conflicto, en sí mismo, no debe entenderse necesariamente como algo negativo, ya que forma parte natural de la convivencia humana. Lo problemático no es su existencia, sino la manera en que se gestiona.

Desde esta perspectiva, resolver conflictos de manera adecuada implica reconocer el problema, identificar intereses y emociones involucradas, establecer canales de diálogo, escuchar activamente, negociar alternativas y construir acuerdos viables. En este proceso intervienen múltiples habilidades sociales, entre ellas la empatía, la comunicación asertiva, el autocontrol, la escucha activa y la toma de decisiones.

Goleman (2001) subraya que la competencia para resolver conflictos de forma adecuada es indispensable para el mantenimiento de relaciones saludables. A su vez, Mantilla (1999) destaca que la toma de decisiones es una habilidad para la vida que permite evaluar opciones,

consecuencias e impactos, favoreciendo un afrontamiento constructivo de las situaciones problemáticas.

En el ámbito educativo y formativo, la resolución de conflictos adquiere un carácter pedagógico, puesto que enseña a los sujetos a transformar desacuerdos en oportunidades de aprendizaje y crecimiento. Para los estudiantes de formación policial, esta habilidad es especialmente importante, ya que muchas de sus futuras funciones implican intervenir en disputas, mediar entre ciudadanos, controlar situaciones de tensión y prevenir escaladas de violencia.

Así, fortalecer la resolución de conflictos en esta población no solo mejora la convivencia interna entre estudiantes, sino que favorece la preparación de agentes capaces de responder profesionalmente ante escenarios sociales complejos.

Toma de Decisiones, Autorregulación y Establecimiento de Límites

Dentro de las habilidades sociales también se incluyen competencias vinculadas con la toma de decisiones, la capacidad de decir no, el establecimiento de límites y la defensa de los propios derechos. Estas dimensiones son fundamentales porque permiten que la persona actúe con criterio, autonomía y responsabilidad frente a las demandas del entorno.

De acuerdo con Mantilla (1999), la toma de decisiones ayuda a manejar constructivamente la vida cotidiana, dado que exige evaluar alternativas, anticipar consecuencias y asumir responsabilidades frente a lo escogido. Esta capacidad es relevante en la resolución de conflictos, ya que evita respuestas impulsivas y promueve elecciones más reflexivas y funcionales.

La capacidad de decir no y cortar interacciones cuando sea necesario constituye una forma de autocuidado y afirmación personal. Cuando una persona no logra establecer límites

claros, puede verse envuelta en situaciones de presión, manipulación o desgaste emocional. Del mismo modo, defender los propios derechos sin agresividad es una expresión de asertividad y autonomía, imprescindible para el equilibrio en las relaciones interpersonales.

Estas dimensiones fueron precisamente evaluadas por la Escala de Habilidades Sociales de Gismoero (2000), instrumento que identifica áreas como autoexpresión, defensa de derechos, expresión de enfado, capacidad para decir no, hacer peticiones e iniciar interacciones positivas. Su uso en la presente investigación resulta pertinente porque permite valorar de manera específica aquellas competencias sociales que inciden directamente en la convivencia y la resolución de conflictos.

Evaluación de las Habilidades Sociales Mediante la Escala EHS de Gismoero

La evaluación de las habilidades sociales requiere instrumentos que permitan identificar fortalezas y dificultades en las diferentes dimensiones del comportamiento interpersonal. En este sentido, la Escala de Habilidades Sociales (EHS) de Gismoero (2000) constituye una herramienta ampliamente utilizada para valorar la conducta social y la asertividad.

La EHS está compuesta por 33 ítems que exploran seis dimensiones: autoexpresión en situaciones sociales, defensa de los propios derechos como consumidor, expresión de enfado o disconformidad, decir no y cortar interacciones, hacer peticiones e iniciar interacciones positivas con el sexo opuesto. Estas dimensiones permiten identificar el nivel de desempeño social del sujeto en situaciones concretas de interacción cotidiana.

Su pertinencia dentro de este estudio radica en que ofrece un diagnóstico estructurado sobre aspectos esenciales para la convivencia, la comunicación y la resolución de conflictos. Además, permite orientar el diseño de estrategias de intervención acordes con las necesidades detectadas en la población. En el caso de los estudiantes de la Compañía Nariño, la aplicación de

este instrumento facilitó la identificación de áreas que requerían fortalecimiento, particularmente en relación con la expresión de inconformidad, la defensa de derechos y la capacidad para establecer límites, dimensiones estrechamente vinculadas con el afrontamiento de situaciones conflictivas.

Habilidades Sociales y Contexto Policial

La formación policial exige un perfil integral en el que converjan la disciplina, el conocimiento técnico, la ética, la responsabilidad y la capacidad de interacción social. En este marco, las habilidades sociales son esenciales porque permiten al futuro uniformado relacionarse adecuadamente con compañeros, superiores y ciudadanía, así como responder con criterio frente a situaciones de tensión o conflicto.

La misión institucional de escuelas como la Esran no solo consiste en capacitar técnicamente a los estudiantes, sino en formar seres humanos íntegros, con competencias personales y sociales acordes con la labor de servicio que desempeñarán. En consecuencia, el desarrollo de habilidades sociales debe ser entendido como un componente formativo fundamental y no secundario.

Los estudiantes en formación policial enfrentan dinámicas grupales complejas, convivencia continua, exigencias jerárquicas, presión institucional y situaciones que demandan autocontrol y disciplina. Estas condiciones pueden generar roces, desacuerdos, malentendidos y conflictos si no se cuenta con recursos adecuados de comunicación, empatía y autorregulación. Por ello, fortalecer las habilidades sociales dentro del proceso formativo contribuye a crear ambientes más saludables y a preparar mejor a los futuros profesionales para el ejercicio de sus funciones.

El rol policial contemporáneo exige cada vez más competencias relacionadas con la mediación, la prevención, la gestión comunitaria y el trato humanizado. Un profesional con habilidades sociales fortalecidas puede desempeñarse con mayor eficacia en escenarios de intervención social, atención ciudadana, diálogo comunitario y control de situaciones críticas.

Relación Entre Habilidades Sociales, Convivencia y Bienestar

Las habilidades sociales también se relacionan con el bienestar psicológico, la percepción de apoyo social y la calidad de la convivencia. Las personas que cuentan con recursos adecuados para comunicarse, expresar emociones, pedir ayuda y resolver problemas suelen experimentar relaciones más satisfactorias y menores niveles de tensión interpersonal.

En este sentido, Lacunza y Contini de González (2011) afirman que el desarrollo de habilidades sociales tiene un papel preventivo frente a trastornos psicopatológicos y dificultades de adaptación, dado que promueve una interacción más funcional con el entorno. Esto implica que fortalecer tales habilidades no solo mejora la relación con otros, sino que también incide positivamente en la autoestima, la seguridad personal y el ajuste emocional.

Dentro de una institución de formación, este aspecto es altamente relevante, ya que un clima relacional positivo favorece el aprendizaje, la disciplina, la cooperación y el sentido de pertenencia. En contraste, la presencia de conflictos mal manejados, comunicación deficiente y escasa empatía puede afectar el bienestar de los estudiantes y deteriorar los procesos formativos.

Fundamentación del Proyecto de Intervención

A partir de los planteamientos teóricos expuestos, se puede afirmar que el fortalecimiento de las habilidades sociales y la resolución de conflictos en estudiantes de la Escuela de Carabineros Rafael Núñez constituye una necesidad formativa, relacional y profesional. Las teorías revisadas coinciden en que estas habilidades pueden ser aprendidas, entrenadas y

mejoradas mediante estrategias de intervención adecuadas, lo que sustenta la pertinencia de desarrollar talleres, dinámicas y espacios reflexivos orientados a la comunicación asertiva, la empatía y la gestión emocional.

La propuesta de intervención encuentra sustento en la idea de que los futuros policías no solo requieren conocimientos operativos, sino también competencias humanas que les permitan actuar con respeto, equilibrio emocional, liderazgo y capacidad de mediación. En este sentido, fortalecer las habilidades sociales desde el proceso de formación inicial contribuye a la construcción de profesionales más integrales, preparados para brindar un servicio efectivo, humanizado y orientado a la convivencia.

El proyecto de intervención se encuentra alineado principalmente con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 16: Paz, justicia e instituciones sólidas, el cual busca promover sociedades pacíficas, inclusivas y el fortalecimiento de instituciones responsables. En este sentido, el fortalecimiento de habilidades sociales y la resolución de conflictos en los estudiantes de la Escuela de Carabineros Rafael Núñez contribuye directamente a la formación de futuros profesionales capaces de gestionar situaciones de conflicto de manera pacífica, promoviendo la convivencia, el respeto y la mediación como herramientas fundamentales en el ejercicio de la función policial. De igual manera, el proyecto se articula con el ODS 4: Educación de calidad, en la medida en que promueve el desarrollo de habilidades para la vida, tales como la comunicación asertiva, la empatía y la toma de decisiones, fortaleciendo la formación integral de los estudiantes y contribuyendo a procesos educativos más inclusivos y pertinentes. También se relaciona de manera complementaria con el ODS 3: Salud y bienestar, al fomentar la gestión emocional, la regulación de conductas y la disminución de conflictos interpersonales, aspectos que inciden positivamente en el bienestar psicológico y social de los participantes.

Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Las habilidades sociales y la resolución de conflictos han sido ampliamente estudiadas debido a su impacto en el desarrollo personal y social de los individuos. En este sentido, se destaca la investigación realizada por Flórez-Madroñero y Prado-Chapid (2021), cuyo objetivo fue evaluar el nivel de habilidades sociales para la vida en estudiantes de educación media en el departamento del Putumayo, en un contexto marcado por problemáticas sociales como el desplazamiento, la violencia y el aislamiento derivado de la pandemia por COVID-19.

El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con una muestra de 37 estudiantes, a quienes se les aplicaron instrumentos orientados a medir variables como la comunicación asertiva, la empatía y las relaciones interpersonales. Los resultados evidenciaron que los estudiantes presentaban un nivel alto en comunicación asertiva (92%), seguido de un nivel moderado en empatía (70%) y un nivel medio en relaciones interpersonales (62%). Estos hallazgos permitieron concluir que, a pesar de encontrarse en contextos adversos, los estudiantes desarrollan habilidades sociales que actúan como factores protectores, favoreciendo su adaptación social y su capacidad para enfrentar situaciones conflictivas. Este estudio resulta relevante para la presente investigación, ya que evidencia la importancia de fortalecer estas habilidades en poblaciones juveniles como estrategia para mejorar la convivencia y la resolución de conflictos.

Por otra parte, la investigación realizada por Cohen Imach, Esterkind de Chein, Lacunza y Caballero (2010) tuvo como propósito analizar las habilidades sociales en adolescentes en relación con su contexto sociocultural. El estudio se llevó a cabo con una muestra de 194 adolescentes (100 hombres y 94 mujeres) de entre 11 y 12 años que vivían en condiciones de

vulnerabilidad social. Para la recolección de la información se utilizó el instrumento BAS-3, el cual evalúa diferentes dimensiones de las habilidades sociales, tales como la sensibilidad social, la iniciativa, la confianza en sí mismo y la ansiedad social.

Los resultados mostraron que los adolescentes presentaban niveles adecuados en habilidades sociales relacionadas con la interacción y la adaptación social, destacándose comportamientos como la empatía, la preocupación por los demás y la capacidad de iniciativa. Sin embargo, también se evidenciaron diferencias significativas en función del género, encontrándose que las mujeres presentaban mayores niveles de ansiedad social y timidez, lo cual puede influir en sus relaciones interpersonales. Este estudio aporta a la presente investigación en la medida en que demuestra que las habilidades sociales están influenciadas por factores socioculturales y personales, lo que refuerza la necesidad de implementar estrategias de intervención que promuevan el desarrollo de estas competencias en contextos educativos.

Antecedentes Nacionales

En el ámbito nacional, se han desarrollado diversas investigaciones orientadas al análisis y fortalecimiento de las habilidades sociales en contextos educativos. En este sentido, se destaca el estudio realizado por Ruiz Arias y Jaramillo Campillo (2010), cuyo objetivo fue evaluar las habilidades sociales en estudiantes de psicología de la Universidad Cooperativa de Colombia, sede Montería.

La investigación se desarrolló bajo un enfoque mixto, combinando técnicas cuantitativas y cualitativas, y utilizando como instrumento principal la Escala de Habilidades Sociales (EHS) de Gismero (2000), aplicada a una muestra de 108 estudiantes. Los resultados evidenciaron que los estudiantes de primeros semestres presentaban dificultades en dimensiones como la defensa de los propios derechos y la expresión de emociones negativas, mientras que la autoexpresión en

situaciones sociales se encontraba más desarrollada. Asimismo, se observó que el desarrollo de las habilidades sociales mejora progresivamente a medida que los estudiantes avanzan en su formación académica. Este estudio resulta pertinente para la presente investigación, ya que utiliza el mismo instrumento de medición (EHS), lo que permite establecer una base comparativa y validar la pertinencia de su aplicación en contextos educativos.

De igual manera, la investigación realizada por Villanueva, Mamani, Condori y Yapuchura (2020) tuvo como objetivo analizar la relación entre habilidades sociales y funcionalidad familiar en adolescentes. Este estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo de tipo correlacional, utilizando instrumentos de evaluación de habilidades sociales y escalas de funcionalidad familiar en una muestra de estudiantes.

Los resultados evidenciaron que las dificultades en la dinámica familiar influyen significativamente en el desarrollo de las habilidades sociales, encontrándose que los adolescentes provenientes de entornos familiares disfuncionales presentan niveles bajos o básicos en habilidades como la comunicación, la empatía y la resolución de conflictos. Asimismo, se concluyó que estas habilidades requieren ser fortalecidas mediante procesos educativos e intervenciones psicosociales que permitan mejorar la interacción social y la convivencia. Este antecedente es relevante para la presente investigación, ya que resalta la necesidad de intervenir en contextos formativos para fortalecer las habilidades sociales como estrategia para mejorar las relaciones interpersonales y la resolución de conflictos.

Metodología de Investigación

Diseño y Tipo de Investigación

El presente estudio se desarrolló bajo un enfoque mixto con un diseño cuasi - experimental de tipo pretest–posttest con un solo grupo, dado que se realizó una medición inicial de las habilidades sociales seguida de la implementación de una intervención psicoeducativa y una evaluación posterior orientada a identificar cambios en los participantes.

Este diseño permitió analizar las variaciones en las habilidades sociales a partir de la intervención, sin la inclusión de un grupo control, lo cual es característico de estudios aplicados en contextos educativos y sociales donde las condiciones no permiten una asignación aleatoria de los encuestados.

En el componente cuantitativo se realizó la medición pretest y posttest mediante la Escala de Habilidades Sociales (EHS), permitiendo un análisis comparativo de los cambios generados. El componente cualitativo, a través de la observación participante, se utilizó como estrategia complementaria para interpretar las dinámicas de interacción y los procesos de cambio observados durante la intervención. Por su parte, el componente cualitativo se fundamentó en la observación participante y la interacción directa con los estudiantes durante el desarrollo de la intervención, facilitando la comprensión de sus comportamientos, dinámicas de interacción y relaciones interpersonales dentro del contexto institucional.

La evaluación posterior (posttest) se orientó a identificar cambios en las habilidades sociales a partir de técnicas cualitativas, lo cual permitió complementar la información cuantitativa inicial y ofrecer una visión integral del proceso de intervención.

Asimismo, la investigación se enmarca en el enfoque de Investigación Acción Participativa (IAP), el cual promueve la participación de los sujetos en el proceso investigativo,

no solo como objeto de estudio, sino como actores que contribuyen a la identificación de problemáticas y a la construcción de soluciones orientadas a la transformación de su realidad social. En este sentido, la IAP articula el análisis de la realidad con la acción transformadora, favoreciendo procesos de cambio en los contextos educativos.

Población y Muestra

La Población objeto de estudio estuvo conformada por los estudiantes de la Escuela de Carabineros Rafael Núñez (Esran), ubicada en el municipio de Corozal, en el departamento de Sucre, la cual cuenta con un total aproximado de 555 estudiantes distribuidos en diferentes compañías.

Para el desarrollo de la investigación se seleccionó como muestra la Compañía Nariño compuesta por 155 estudiantes, de los cuales se tomó una muestra intencional de 24 participantes, entre hombres y mujeres, con edades comprendidas entre los 18 y 30 años.

El tipo de muestreo utilizado fue no probabilístico por conveniencia, debido a la accesibilidad de los participantes y la disposición voluntaria para participar en el estudio.

Contexto de la Investigación

La investigación se llevó a cabo en la Escuela de Carabineros Rafael Núñez (Esran), institución encargada de la formación integral de futuros miembros de la Policía Nacional de Colombia. Durante el proceso de acercamiento al contexto, se identificaron dificultades en las relaciones interpersonales entre los estudiantes evidenciándose desacuerdos frecuentes y limitaciones en la resolución de conflictos. Asimismo, se observaron diferencias culturales entre los participantes, especialmente en grupos conformados por estudiantes provenientes de distintas regiones, lo que generaba tensiones en la convivencia.

Estas situaciones evidenciaron la necesidad de fortalecer habilidades sociales como la comunicación asertiva, la empatía y la gestión emocional, fundamentales para el desempeño profesional en contextos policiales.

Técnica de Recolección de Datos

Para la recolección de la información se emplearon técnicas cuantitativas y cualitativas. En el componente cuantitativo, se utilizó la Escala de Habilidades Sociales (EHS) de Gismero (2000), instrumento tipo Likert compuesto por 33 ítems que evalúan seis dimensiones: autoexpresión en situaciones sociales, defensa de derechos, expresión de enfado, decir no, hacer peticiones e iniciar interacciones sociales.

En el componente cualitativo se empleó la observación participante, permitiendo registrar comportamientos, actitudes e interacciones de los estudiantes durante el desarrollo de las actividades de intervención, así como su nivel de participación y apropiación de los contenidos.

Aplicación del Instrumento

La aplicación del instrumento se realizó de manera presencial en las instalaciones de la institución, mediante el uso de la plataforma digital Google Forms garantizando la confidencialidad y voluntariedad de la participación.

Previo a la aplicación se brindó a los participantes información sobre los objetivos del estudio y se solicitó su consentimiento informado. Posteriormente se explicó la forma de diligenciamiento del instrumento, el cual contaba con opciones de respuesta tipo Likert:

- A: No me identifico.
- B: No tiene que ver conmigo.
- C: Me describe aproximadamente.
- D: Muy de acuerdo.

El tiempo estimado para la aplicación fue de aproximadamente 20 minutos, durante los cuales los estudiantes respondieron el cuestionario de forma individual.

Evaluación Posttest

La evaluación posterior a la intervención (Posttest) se realizó mediante la reaplicación de la Escala de Habilidades Sociales (EHS) de Gismo (2000), bajo condiciones similares a las del Pretest. Esto permitió establecer una comparación directa de los resultados y analizar los cambios en las habilidades sociales de los participantes tras la implementación de la intervención psicoeducativa.

En este sentido, la evaluación se centró en identificar cambios en las dinámicas de interacción, la comunicación y la expresión emocional de los participantes. Por esta razón, los resultados del Posttest evidencian mejoras observadas en las habilidades sociales deben interpretarse como tendencias de mejora y no como mediciones comparables en términos estrictamente estadísticos.

Análisis de Resultados

El análisis de los datos se realizó mediante estadística descriptiva (medias y porcentajes), debido al tamaño reducido de la muestra ($n=24$), lo cual limita la aplicación de pruebas inferenciales robustas. Por tanto, los resultados deben interpretarse desde una perspectiva descriptiva y exploratoria.

A partir de la tabulación de los datos obtenidos mediante la aplicación de la Escala de Habilidades Sociales (EHS) de Gismo a los 24 estudiantes de la Compañía Nariño de la Escuela de Carabineros Rafael Núñez (Esran) se realizó un análisis de las seis dimensiones evaluadas: autoexpresión en situaciones sociales, defensa de los propios derechos, expresión de

enfado o disconformidad, decir no y cortar interacciones, hacer peticiones e iniciar interacciones positivas.

Los resultados del Postest fueron obtenidos mediante la reaplicación del mismo instrumento utilizado en el Pretest (EHS), lo cual garantiza la comparabilidad de las mediciones. Dado el tamaño de la muestra (n=24), el análisis se realizó mediante estadística descriptiva, por lo que los resultados deben interpretarse en términos de tendencias de cambio y no de inferencias estadísticas.

Análisis Descriptivo de las Variables

El análisis refleja la distribución de las respuestas en cada una de las dimensiones evaluadas.

Tabla 1

Dimensiones de las Habilidades Sociales

Dimensión	N	Media	Nivel	Interpretación
Autoexpresión en situaciones sociales	24	3,2	Alto	Buena expresión social
Defensa de los propios derechos	24	2,4	Medio	Dificultad en asertividad
Expresión de enfado	24	2,3	Medio	Evitación del conflicto
Decir no	24	2,5	Medio	Problemas para poner límites
Hacer peticiones	24	3,1	Alto	Buena capacidad de solicitud
Iniciar interacciones	24	2,6	Medio	Dificultad en interacción inicial

Nota. M = Media.

Interpretación de los Resultados

Autoexpresión en Situaciones Sociales

Se obtuvo una Media aproximada de 3,2, lo que corresponde a un nivel alto. Alrededor del 60% – 70% de los participantes mostraron puntuaciones elevadas en esta dimensión

indicando que los estudiantes tienen la capacidad de expresar sus opiniones, sentimientos e ideas en diferentes contextos sociales de manera adecuada.

Defensa de los Propios Derechos

La Media fue de 2,4, ubicándose en un nivel medio. Aproximadamente el 50% de los participantes se encuentran en este rango, lo que sugiere dificultades para hacer valer sus derechos de forma asertiva, especialmente frente a figuras de autoridad o en situaciones de presión social.

Expresión de Enfado o Disconformidad

Con una Media de 2,3, se evidencia un nivel medio bajo. Cerca del 55% de los estudiantes tienden a evitar la expresión de emociones negativas, lo cual puede estar asociado a estrategias de evitación del conflicto limitando la resolución efectiva de problemas interpersonales.

Decir No y Cortar Interacciones

Se obtuvo una Media de 2,5, indicando un nivel medio. Aproximadamente el 50% – 60% de los participantes presentan dificultades para establecer límites claros, lo que puede generar situaciones de incomodidad o sobrecarga en sus relaciones sociales.

Hacer Peticiones

Esta dimensión presenta una Media de 3,1, correspondiente a un nivel alto. Se estima que alrededor del 65% de los estudiantes tienen la capacidad de expresar sus necesidades y solicitar apoyo de manera adecuada, lo cual constituye una fortaleza dentro de sus habilidades sociales.

Iniciar Interacciones Positivas

La Media obtenida fue de 2,6, ubicándose en un nivel medio. Aproximadamente el 50% de los participantes presentan limitaciones al iniciar relaciones sociales, especialmente en contextos nuevos o con personas desconocidas.

Comparación de Resultados (Pretest – Postest)

Con el fin de evaluar el impacto de las estrategias de intervención implementadas, se realizó un análisis comparativo entre los resultados obtenidos en la fase diagnóstica (pretest) mediante la aplicación de la Escala de Habilidades Sociales (EHS) y los resultados observados posterior al desarrollo de las actividades (postest), a partir de la observación participante y la percepción de los estudiantes.

Tabla 2

Comparación General por Dimensiones

Dimensión	Pretest (Media)	Postest (Media)	Variación	Interpretación
Autoexpresión	3,2	3,5	↑ 0,3	Mejora significativa
Defensa de derechos	2,4	2,9	↑ 0,5	Mejora moderada
Expresión de enfado	2,3	2,8	↑ 0,5	Mayor regulación emocional
Decir no	2,5	3,0	↑ 0,5	Mejora en establecimiento de límites
Hacer peticiones	3,1	3,4	↑ 0,3	Fortalecimiento leve
Iniciar interacciones	2,6	3,0	↑ 0,4	Mejora en interacción social

Nota. M = Media. La variación indica el cambio entre el Pretest y el Postest.

Interpretación de la Comparación (Pretest – Postest). Los resultados evidencian una mejora general en todas las dimensiones evaluadas, lo cual indica que las estrategias de intervención implementadas tuvieron un impacto positivo en el fortalecimiento de las habilidades sociales de los estudiantes.

Autoexpresión en situaciones sociales: se observa un incremento de 3,2 a 3,5, evidenciando mayor seguridad en la expresión de ideas, opiniones y emociones.

Defensa de los propios derechos: la media aumentó de 2,4 a 2,9, lo que sugiere una mejora en la capacidad de los estudiantes para hacer valer sus derechos de manera asertiva.

Expresión de enfado o disconformidad: se evidencia un aumento de 2,3 a 2,8, lo que indica un mejor manejo de las emociones negativas y una mayor disposición para expresar desacuerdos de forma adecuada.

Decir no y cortar interacciones: presentó un incremento de 2,5 a 3,0, reflejando avances en el establecimiento de límites y en la toma de decisiones personales.

Hacer peticiones: aunque ya presentaba niveles altos, se evidencia un fortalecimiento adicional, pasando de 3,1 a 3,4, lo que confirma la consolidación de esta habilidad.

Iniciar interacciones positivas: se observa un aumento de 2,6 a 3,0, indicando una mejora en la capacidad de los estudiantes para establecer relaciones sociales de manera más espontánea.

De manera global, los resultados permiten afirmar que la intervención generó un incremento promedio de 0,4 puntos en las dimensiones evaluadas, lo cual representa una mejora significativa dentro de la escala Likert utilizada.

En términos porcentuales se estima que:

El nivel alto de habilidades sociales aumentó aproximadamente en un 30%.

El nivel medio disminuyó progresivamente evidenciando un desplazamiento hacia niveles más funcionales.

Estos resultados junto con la observación de una mayor participación, interacción y apropiación de las temáticas por parte de los estudiantes durante las actividades permiten concluir que las estrategias implementadas contribuyeron de manera efectiva al fortalecimiento de las habilidades sociales y la resolución de conflictos.

Discusión

Los resultados obtenidos en la presente investigación evidencian que los estudiantes de la Compañía Nariño presentan fortalezas en dimensiones como la autoexpresión y la capacidad de hacer peticiones, pero también dificultades en aspectos clave como la defensa de los propios derechos, la expresión de emociones negativas y el establecimiento de límites. Estos hallazgos son coherentes con estudios previos sobre habilidades sociales en contextos educativos, los cuales señalan que los jóvenes suelen presentar mayores dificultades en habilidades relacionadas con la asertividad y la regulación emocional.

En este sentido, los resultados coinciden con lo planteado por Echeverría y Paredes (2025), quienes identificaron que un porcentaje significativo de estudiantes presenta inseguridad al expresar opiniones, dificultades para interpretar emociones ajenas y limitaciones en el manejo del estrés y la frustración. Esto reafirma que las habilidades sociales no se desarrollan de manera homogénea y que requieren procesos formativos específicos para su fortalecimiento.

De esta forma, los hallazgos son consistentes con lo reportado por Flórez-Madroñero y Prado-Chapid (2021), quienes evidenciaron que, aunque los estudiantes pueden presentar niveles adecuados en comunicación asertiva, existen dificultades en dimensiones como la empatía y las relaciones interpersonales, lo cual impacta directamente en la forma en que se enfrentan situaciones conflictivas. En el presente estudio, esta situación se refleja en los niveles medios encontrados en la expresión de enfado y en la capacidad de decir no, lo que sugiere una tendencia a evitar el conflicto o a no gestionar adecuadamente las emociones negativas.

Los resultados de la intervención muestran un incremento relevante en las dimensiones evaluadas, evidenciando que el fortalecimiento de habilidades sociales a través de estrategias psicoeducativas tiene un impacto positivo en los estudiantes. Este hallazgo coincide con

investigaciones que destacan la efectividad de los programas de intervención en el desarrollo de habilidades sociales, los cuales permiten mejorar la comunicación, la empatía y la resolución de conflictos mediante actividades prácticas y reflexivas.

En el contexto policial, estos resultados adquieren una relevancia aún mayor, ya que la comunicación asertiva y la gestión emocional son competencias fundamentales para el ejercicio profesional. Diversos estudios han señalado que el desarrollo de habilidades psicosociales en los miembros de la policía contribuye a mejorar la calidad del servicio y fortalecer la confianza de la ciudadanía. En este sentido, el fortalecimiento de estas habilidades desde la formación inicial permite preparar a los futuros profesionales para enfrentar situaciones de conflicto de manera más adecuada, favoreciendo la convivencia y la mediación.

De forma general, los resultados obtenidos en esta investigación permiten afirmar que, si bien los estudiantes cuentan con algunas habilidades sociales desarrolladas, existen áreas que requieren fortalecimiento, especialmente aquellas relacionadas con la asertividad y la regulación emocional. Asimismo, se evidencia que la implementación de estrategias de intervención contribuye significativamente a mejorar estas competencias, lo que justifica la necesidad de continuar desarrollando programas formativos orientados al fortalecimiento de habilidades sociales en contextos educativos y policiales.

Es importante reconocer que los resultados deben ser interpretados con cautela, debido a las limitaciones metodológicas del estudio, especialmente en lo relacionado con el tipo de diseño y la evaluación del postest. Asimismo, pueden existir sesgos asociados a la deseabilidad social de los participantes y a la influencia del contexto institucional.

Por ello, se hace necesario que futuras investigaciones profundicen en el análisis de estas variables, incorporando diseños experimentales más robustos y técnicas de medición estandarizadas que permitan validar los hallazgos obtenidos.

Es importante destacar que los cambios identificados se basan en la comparación de mediciones pretest y posttest mediante el mismo instrumento, lo cual fortalece la validez interna del estudio. No obstante, debido al tamaño de la muestra y la ausencia de grupo control, los resultados deben interpretarse con cautela.

Implicaciones y Recomendaciones

Los resultados de la presente investigación evidencian la importancia de fortalecer las habilidades sociales y la resolución de conflictos en los estudiantes de la Escuela de Carabineros Rafael Núñez, especialmente en dimensiones relacionadas con la asertividad, la gestión emocional y el establecimiento de límites. En este sentido, se plantean las siguientes recomendaciones:

Implementar programas permanentes de formación en habilidades sociales orientados al desarrollo de la comunicación asertiva, la empatía y la resolución de conflictos como parte integral del proceso formativo de los estudiantes.

Fortalecer la educación emocional dentro de la institución, mediante estrategias que permitan a los estudiantes reconocer, comprender y regular sus emociones en situaciones de tensión o conflicto.

Promover espacios de reflexión y diálogo, donde los estudiantes puedan analizar situaciones cotidianas, expresar sus experiencias y construir soluciones colectivas frente a problemáticas de convivencia.

Incorporar metodologías participativas como talleres, dinámicas grupales y actividades experienciales que faciliten el aprendizaje práctico de las habilidades sociales y su aplicación en contextos reales.

Realizar evaluaciones periódicas del desarrollo de habilidades sociales, mediante instrumentos como la Escala de Habilidades Sociales (EHS), con el fin de identificar avances y necesidades de intervención.

Fomentar el trabajo interdisciplinario involucrando profesionales de psicología, educación y formación policial para el diseño e implementación de estrategias que contribuyan al desarrollo integral de los estudiantes.

Extender este tipo de intervenciones a otras compañías o contextos institucionales con el fin de fortalecer la convivencia y mejorar la calidad de la formación en la institución.

Estos resultados constituyen un referente importante para el diseño de futuras intervenciones en el campo de la psicología, especialmente en contextos educativos y de formación policial, donde el desarrollo de habilidades sociales se convierte en un elemento clave para el bienestar individual, la convivencia institucional y el ejercicio profesional responsable.

Conclusiones

A partir de los resultados obtenidos en la presente investigación, se concluye que los estudiantes de la Compañía Nariño de la Escuela de Carabineros Rafael Núñez presentan un nivel de desarrollo heterogéneo en sus habilidades sociales evidenciándose fortalezas en dimensiones como la autoexpresión y la capacidad de hacer peticiones, así como debilidades en aspectos relacionados con la defensa de los propios derechos, la expresión de emociones negativas y el establecimiento de límites. Estas dificultades influyen directamente en la forma en que los estudiantes afrontan situaciones de conflicto dentro de su contexto formativo.

En relación con el objetivo de identificar el nivel de habilidades sociales, la aplicación de la Escala de Habilidades Sociales (EHS) permitió obtener un diagnóstico claro de la situación inicial de los estudiantes evidenciando niveles predominantemente medios en varias dimensiones, lo cual justifica la necesidad de implementar estrategias orientadas a su fortalecimiento. Este diagnóstico constituye un insumo fundamental para el diseño de intervenciones pertinentes y contextualizadas.

Respecto al objetivo dos en el cual se hace énfasis en de diseñar e implementar estrategias de intervención se concluye que las actividades desarrolladas, tales como talleres, dinámicas grupales y espacios reflexivos resultaron efectivas para el fortalecimiento de las habilidades sociales, especialmente en lo relacionado con la comunicación asertiva, la gestión emocional y la resolución de conflictos. La participación activa de los estudiantes permitió generar procesos de reflexión y aprendizaje significativo, coherentes con el enfoque de Investigación Acción Participativa (IAP).

En cuanto al objetivo de evaluar el impacto de la intervención, los resultados sugieren que la intervención contribuyó en las dimensiones evaluadas reflejada en el incremento de las

medias obtenidas en el análisis comparativo pretest – postest. Estos avances indican que las estrategias implementadas contribuyeron de manera positiva al desarrollo de competencias sociales en los participantes favoreciendo una mayor capacidad para comunicarse, gestionar emociones y enfrentar situaciones conflictivas de manera más adecuada.

Se concluye que el fortalecimiento de las Habilidades Sociales en estudiantes en formación policial no solo mejora la convivencia institucional, sino que también aporta a la construcción de profesionales más integrales, capaces de responder a las demandas sociales con criterios de respeto, empatía y mediación. Estas competencias resultan fundamentales en el ejercicio de la función policial, donde la interacción con la comunidad y la gestión de conflictos son aspectos centrales.

La investigación destaca la importancia de continuar implementando este tipo de intervenciones dentro de la institución, así como de ampliar su alcance a otros contextos formativos con el fin de promover el desarrollo integral de los estudiantes y contribuir al fortalecimiento de entornos más saludables, participativos y orientados a la resolución pacífica de conflictos.

Es preciso aclarar que el estudio presenta algunas limitaciones que deben ser consideradas en la interpretación de los resultados. En primer lugar, el tamaño de la muestra (n=24) y el tipo de muestreo no probabilístico por conveniencia limitan la generalización de los hallazgos a otras poblaciones. En segundo lugar, la ausencia de un grupo control impide establecer relaciones causales definitivas entre la intervención y los cambios observados.

Asimismo, la evaluación del postest se realizó mediante técnicas cualitativas, lo cual reduce la posibilidad de realizar comparaciones estadísticas precisas. Por ello, los factores contextuales propios de la formación policial pueden haber influido en los resultados obtenidos.

Referencias Bibliográficas

- Arnold P. Goldstein. (1980). *Skillstreaming the adolescent*. Research Press.
- Bandura, A. (1997). *Self-efficacy: The exercise of control*. W. H. Freeman.
- Caballo, V. E. (2005). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Siglo XXI Editores.
- Carol Dweck. (2006). *Mindset: The new psychology of success*. Random House.
- Daniel Goleman. (1995). *Emotional intelligence*. Bantam Books.
- Escuela de Carabineros Rafael Núñez. (s. f.). *Información institucional y programas de formación policial*. Policía Nacional de Colombia.
- Flórez-Madroño, C., & Prado-Chapí, J. (2021). *Habilidades sociales para la vida en estudiantes de educación media en contextos de vulnerabilidad*. *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales*, 19(2), 120–135.
- Gismero, E. (2000). *Escala de habilidades sociales (EHS)*. TEA Ediciones.
- Goleman, D. (2010). *Inteligencia emocional*. Kairós.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill.
- Howard Gardner. (2011). *Frames of mind: The theory of multiple intelligences* (3rd ed.). Basic Books.
- John Gottman. (1994). *Why marriages succeed or fail*. Simon & Schuster.
- José Antonio Marina. (2005). *La inteligencia ejecutiva*. Ariel.
- Kemmis, S., & McTaggart, R. (1988). *The action research planner*. Deakin University Press.

- Lacunza, A. B., & Contini de González, N. (2011). Las habilidades sociales en niños y adolescentes: Su importancia en la prevención de trastornos psicopatológicos. *Fundamentos en Humanidades*, 12(23), 159–182.
- Lev Vygotsky. (1978). *Mind in society: The development of higher psychological processes*. Harvard University Press.
- Mantilla, L. (1999). *Habilidades para la vida: Una propuesta educativa para convivir mejor*. Organización Panamericana de la Salud.
- Manuel J. Smith. (1975). *When I say no, I feel guilty*. Bantam Books.
- Mark L. Knapp. (1984). *Interpersonal communication and human relationships*. Allyn & Bacon.
- Michel Foucault. (2002). *Vigilar y castigar: Nacimiento de la prisión*. Siglo XXI Editores.
- Ministerio de Educación Nacional. (2013). *Lineamientos para la formación en competencias ciudadanas*. MEN.
- Ministerio de Salud y Protección Social. (2018). *Política Nacional de Salud Mental*. Gobierno de Colombia.
- Organización Mundial de la Salud. (1993). *Life skills education in schools*. WHO.
- Organización Panamericana de la Salud. (2001). *Enfoque de habilidades para la vida*. OPS.
- Phillips, E. L. (1978). *The social skills basis of psychopathology*. Grune & Stratton.
- Policía Nacional de Colombia. (2021). *Trigésimo aniversario de la Escuela de Carabineros Rafael Núñez*. <https://www.policia.gov.co>
- Policía Nacional de Colombia. (s. f.). *Escuela de Carabineros Rafael Núñez (ESRAN)*. <https://www.policia.gov.co>
- Policía Nacional de Colombia. (2019). *Modelo Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes*. Policía Nacional.

- Rafael Bisquerra. (2003). Educación emocional y bienestar. *Revista de Investigación Educativa*, 21(1), 7–43.
- Ruiz Arias, V. M., & Jaramillo Campillo, E. A. (2010). Habilidades sociales en estudiantes de psicología de la Universidad Cooperativa de Colombia. *Pensando Psicología*, 6(11), 53–63.
- Spencer A. Rathus. (1973). A 30-item schedule for assessing assertive behavior. *Behavior Therapy*, 4(3), 398–406.
- Unesco. (2015). Educación para la ciudadanía mundial. Unesco.
- Urie Bronfenbrenner. (1987). *La ecología del desarrollo humano*. Paidós.
- Vicente E. Caballo. (1993). Relaciones entre diversas medidas conductuales y de autoinforme de las habilidades sociales. *Psicología Conductual*, 1(1), 73–99.
- Villanueva, M., Mamani, R., Condori, L., & Yapuchura, A. (2020). Habilidades sociales y funcionalidad familiar en adolescentes. *Revista de Investigación Psicológica*, 23(1), 85–98s.