

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA**  
**ESCUELA DE POSTGRADO**  
**MAESTRÍA EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN**  
**EDUCATIVA**



RELACIÓN ENTRE LAS DESTREZAS COMUNICATIVAS Y LAS  
HABILIDADES SOCIALES DE LOS ESTUDIANTES DE FORMACIÓN  
PROFESIONAL DE LA POLICIA, SEDE LOCUMBA, 2018.

**TESIS**

Presentado por:

Bach. Julissa Alexandra Vargas Fuentes

Asesor:

Mg. Julio Teófilo Rosado Carrasco

Para Obtener el Grado Académico de:

MAESTRO EN DOCENCIA UNIVERSITARIA Y GESTIÓN EDUCATIVA

**TACNA – PERÚ**

**2019**

### **Agradecimientos**

Agradezco a los docentes y administrativos de la Escuela de Formación Profesional Policial Tacna, sede Locumba por creer en este aporte para la transformación de una educación de calidad y el cambio por un modelo de gestión acertada, ligada a un perfil profesional que responde a las necesidades de la sociedad y por su disposición para realizar esta investigación. También a los estudiantes de esta institución quienes son la *inspiración* para este trabajo.

## **Dedicatoria**

A mi hija querida, te amo.

A ti, el mejor maestro...

A mis padres.

## Índice de contenidos

Índice de contenidos.....	iv
Índice de Tablas .....	vii
Índice de Gráficos .....	viii
Resumen.....	ix
Abstract .....	x
Introducción .....	11
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>13</b>
1. El problema .....	13
1.1. Planteamiento del problema .....	13
1.2 Formulación del problema .....	16
1.2.1 Problema General .....	16
1.2.2 Problemas específicos .....	17
1.3 Justificación de la investigación.....	17
1.4 Objetivos de la investigación .....	18
1.4.1 Objetivo general .....	18
1.4.2 Objetivos específicos.....	18
1.5 Conceptos básicos .....	19
1.6 Antecedentes de la investigación .....	21
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>25</b>
2. Fundamento teórico científico.....	25
2.1 Destreza Comunicativa .....	26
2.1.1 Definiciones de destreza comunicativa .....	26
2.1.2 Dimensión habilidad para expresarse.....	28
2.1.3 Dimensión habilidades para escuchar .....	34

2.1.4	Dimensión actitud comunicativa .....	38
2.2	Habilidades sociales .....	43
2.2.3	Dimensión Asertividad.....	47
2.2.4	Dimensión comunicación.....	50
2.2.5	Dimensión autoestima .....	54
2.2.5	Dimensión toma de decisiones .....	57
CAPÍTULO III.....		60
3.	Marco metodológico .....	60
3.1	Hipótesis.....	60
3.1.1	Hipótesis general .....	60
3.1.2	Hipótesis específicas .....	60
3.2	Variables.....	61
3.2.1	Variable Independiente- Destrezas comunicativas.....	61
3.2.2	Variable Dependiente - Habilidades sociales.....	62
3.3	Tipo de investigación .....	65
3.4	Diseño de la investigación.....	66
3.5	Ámbito de estudio .....	66
3.6	Población y muestra .....	66
3.7	Recolección de los datos .....	67
3.7.1	Procedimientos .....	67
3.7.2	Validez del instrumento .....	68
3.7.3	Técnicas de recolección de los datos.....	69
3.7.4	Instrumentos para la Recolección de los datos.....	69
CAPÍTULO IV.....		72
4.0	Resultados .....	72
4.1	Descripción del trabajo de campo .....	72
4.2	Diseño de la presentación de los resultados .....	73
4.3	Presentación de Resultados .....	74
4.4	Prueba Estadística .....	88
4.4.1	Comprobación de Hipótesis (Discusión).....	88
4.5	Contraste de la hipótesis.....	90

CAPÍTULO V .....	96
5. Conclusiones y Recomendaciones .....	96
5.1 Conclusiones .....	96
5.2 Recomendaciones o propuesta .....	98
BIBLIOGRAFÍA .....	99
ANEXOS .....	107

### Índice de Tablas

Tabla 1: Distribución de frecuencia según edad, sexo, año de estudios y especialidad en los estudiantes Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018.....	74
Tabla 2: Distribución según procedencia de los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018.....	75
Tabla 3: Medidas de Tendencia central y dispersión de los puntajes de los test de habilidades comunicacionales y test de habilidades sociales de los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018 .....	76
Tabla 4: Distribución de frecuencia de los resultados de la evaluación de las habilidades comunicacionales de los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018 .....	78
Tabla 5: Distribución de frecuencia de las habilidades comunicacionales según edad, año de estudios y especialidad de los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018.....	79
Tabla 6: Distribución de frecuencia de los resultados en instrumento de habilidades sociales de los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018.....	80
Tabla 7: Medidas de Tendencia central y dispersión de las dimensiones del instrumento de habilidades sociales evaluadas de los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018.....	81
Tabla 8: Distribución de frecuencia de la habilidad social según edad año de estudios y especialidad de los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018.....	83
Tabla 9: Relación de las habilidades sociales y habilidades comunicacionales de los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018...	85

## Índice de Gráficos

Figura 1. Puntaje total de las Habilidades Comunicacionales que poseen los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018.....	76
Figura 2 Puntaje total de las Habilidades Sociales que poseen los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018.....	77
Figura 3: Comparación de las dimensiones de habilidades sociales con un intervalo del 95% de confianza en los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, Sede Locumba, 2018 .....	82
Figura 4: Comparación del puntaje generales de Habilidades Sociales según especialidad de los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018.....	84
Figura 5: Correlación entre las habilidades comunicacionales y habilidades sociales de los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018.....	86

## Resumen

La tesis tuvo como objetivo determinar la “Relación entre las destrezas comunicativas y las habilidades sociales de los estudiantes de formación profesional de la Policía, sede Locumba, 2018”. El diseño de la investigación es no experimental de nivel correlacional de tipo básico, se encuestó a un total de 283 estudiantes de la Escuela de Policía, sede Locumba en Tacna. La contrastación siguió una metodología acorde con los objetivos y variables. En habilidades comunicacionales observamos que el 67.5% de la población en estudio obtuvo un puntaje promedio o regular. Según las habilidades sociales, el 20.8% de los estudiantes se encuentra en el nivel promedio. Existe una diferencia significativa según la especialidad ( $p: 0.05$ ), siendo menor en el grupo de criminalística. En conclusión, se afirma que existe una relación directamente proporcional entre las destrezas comunicativas y las habilidades sociales. A mayor nivel de destrezas comunicacionales obtendremos mayor nivel de habilidades sociales y esta correlación es altamente significativa ( $p:0.00$ ).

**Palabras clave:** *Destrezas comunicativas, habilidades sociales, estudiante, Escuela policial.*

### Abstract

. The thesis aimed to determine the "Relationship between the communication skills and social skills of the professional training students of the Police, Locumba headquarters, 2018". The research design is a non-experimental correlational level of basic type, a total of 283 students from the Police School, Locumba headquarters in Tacna were surveyed. The contrast followed a methodology consistent with the objectives and variables. In communication skills, we observed that 67.5% of the study population obtained an average or regular score. According to social skills, 20.8% of students are at the average level. There is a significant difference according to the specialty ( $p: 0.05$ ), being smaller in the crime group. In conclusion, it is affirmed that there is a directly proportional relationship between communication skills and social skills. At a higher level of communication skills we will obtain a higher level of social skills and this correlation is highly significant ( $p: 0.00$ ).

**Keywords:** *Communication skills, social skills, student, police school.*

## **Introducción**

El egresado de la policía tiene la obligación de interactuar con la población o comunidad; para ello, debe tener un aprendizaje significativo, resultado de la enseñanza en su institución formativa. De esta manera, el egresado será competente en el desarrollo de su profesión.

El alumno de la institución policial buscará por diversos medios desarrollar sus habilidades de comunicación interpersonal, grupal o de masas; se preparará para hacer frente a los retos que la sociedad y sus superiores les designe, de la manera más adecuada y de acuerdo a las normas sociales.

El alumno debe saber que el personal policial tratará a todas las personas que requieran sus servicios de manera diligente, correcta y respetuosa: sin ningún tipo de discriminación por razones de edad, género, etnia, religión, posición económica o social, o de cualquier otra índole, para ello debe poner en práctica sus competencias sociales.

El alumno, en la actualidad, debe ser un elemento preparado en comportamientos eficaces que permitan afrontar situaciones de interacción social consiguiendo conductas adecuadas para situaciones específicas.

El trabajo se estructura en cinco capítulos desglosando en cada uno de ellos el desarrollo detallado del proceso investigativo:

CAPÍTULO I. Comprende el problema, en este capítulo se desarrolla el planteamiento del problema y la formulación, la justificación, los objetivos trazados según el propósito.

CAPÍTULO II. Contempla los antecedentes, las bases teórico científicas que sostienen a las variables de investigación y sobre las cuales se fundamenta su comportamiento.

CAPÍTULO III. Se encuentra desarrollada la metodología de trabajo seleccionada, incluyendo las hipótesis planteadas, los componentes de cada variable, el tipo y diseño de investigación y por último la población de estudio, la validez del instrumento.

CAPÍTULO IV. La descripción del trabajo de campo, la contratación de las hipótesis los resultados.

Para finalizar la presente investigación, se incluye en el CAPÍTULO V las conclusiones a las que se arribó y las recomendaciones a tener en cuenta.

Con el entusiasmo de contribuir con el desarrollo personal y profesional de los estudiantes, quienes son líderes de la sociedad dejo a vuestra consideración señores miembros del Jurado la tesis titulada: **RELACIÓN ENTRE LAS DESTREZAS COMUNICATIVAS Y LAS HABILIDADES SOCIALES DE LOS ESTUDIANTES DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE LA POLICÍA, SEDE LOCUMBA, 2018.**

## CAPÍTULO I

### **1. El problema**

#### **1.1. Planteamiento del problema**

En las últimas décadas ante el accionar delictivo y con la finalidad de garantizar el orden social, se planteó como política del gobierno incrementar el número de agentes a nivel nacional y Tacna, no fue la excepción. Este personal egresa después de dos años o cuatro semestres de la institución y para completar sus estudios bajo la modalidad de virtual. Se ha observado que, los estudiantes acceden a las diferentes carreras técnicas y profesionales, llegan con un alto número de insuficiencias en su formación precedente, tanto en los contenidos como en el desarrollo de habilidades de todo tipo. Entre esas limitaciones resaltan las exiguas destrezas alcanzadas en el uso de la lengua tanto oral, escrita o de señas.

Los docentes encuentran serias carencias en los alumnos porque no pueden expresarse de forma eficaz, no comprenden los textos, mensajes e indicaciones. A estos se les dificulta argumentar un juicio o criterio, refutar una opinión, cuestionar o simplemente encontrar una respuesta adecuada según el contexto; la relación de insatisfacciones sería muy

amplia pero al final comprendemos que la dificultad radica, básicamente, en que no han logrado un desarrollo favorable de las habilidades comunicativas. Ante esta situación, los alumnos no podrán solucionar por sí mismos lo que a largo de los años no lograron y peor aún, quienes no lo hagan pueden llevar esta deficiencia y egresar con las mismas debilidades con las que llegaron a la Escuela y convertirse en profesional que va a laborar sin las habilidades profesionales precisas y necesarias para su desempeño.

Nos preguntamos ¿Qué policía, egresado o suboficial manifestará aptitudes, sin tener dominio de la comunicación ya sean expresadas de forma oral, escrita o gestual; pública o interpersonal a sus superiores, subordinados y comunidad? Bueno, la respuesta es obvia, pero el problema va más allá. Recordemos que "nadie habla bien de lo que no sabe"

En relación a las competencias sociales la problemática es aún más preocupante siendo el origen el entorno familiar y escolar, por lo que es importante ejecutar una serie de acciones que prevengan situaciones delicadas al alumno, conociendo en primer lugar el contexto en el cual queremos interceder para mejorar , las que pueden trascender también al ámbito social cuando los alumnos necesiten acceder a su vida laboral y, en cuanto a lo personal cuando éstos se enfrente a situaciones complicadas que incidan negativamente en su formación integral como en sus valores,

Las habilidades sociales, muchas veces definidas como competencias o capacidades, son un cúmulo de conductas de aprendidas de forma natural y por ello pueden ser entrenadas, enseñadas y ejecutadas.

En los últimos años, en el portal del Ministerio del Interior registra denuncias contra policías y siendo las más usuales: Negarse a brindar atención del servicio, demora injustificada de un trámite, atención

deficiente, pertenecer a organizaciones criminales, uso indebido de bienes del estado, participar en actividades ilícitas, conducta funcional indebida, abuso de autoridad, cobros indebidos. Como se puede observar muchas de ellas tienen que ver con el uso efectivo de las habilidades sociales.

Una de las manifestaciones más comunes y que ocupan titulares de los diarios impresos o de versión digital es el delito de abuso de autoridad policial, que no es más que el uso de la fuerza física o verbal, amenazas, gritos, golpes y otros, así como agresión por parte de los efectivos y el negarse a recibir denuncias y mala conducta.

En Tacna, en el 2011, el diario la República con fecha 16 de diciembre en formato digital, argumenta que la Policía Nacional implementó un sistema de denuncia contra agentes, donde se remiten denuncias por corrupción y *mala conducta del personal policial*, en la misma nota el inspector general de la Policía, Gral. PNP Néstor Zegarra agrega que el tema de corrupción no es la principal causa de las investigaciones a efectivos policiales sino se suma a ello la falta a la disciplina, violencia familiar y *el control emocional*, siendo las acusaciones más repetidas, acogiendo 235 denuncias en ese año. Este caso se repite semanalmente en los medios de comunicación, es decir efectivos policiales que se enfrentan ante la sociedad, ciudadanos; pero que no pueden resolver el problema y finalmente terminan en conductas violentas y fuera de control, es por ello que nos atrevemos a realizar esta investigación.

La filosofía de la policía enfatiza las habilidades de comunicación interpersonal para los agentes de policía. Sin embargo, los suboficiales, en prácticas, pueden desconfiar de la capacitación recibida.

El suboficial, necesita ajustar su tono y actitud según la situación con la que se presentan. Los agentes de policía deben mostrar empatía y comodidad ante sus víctimas y, al mismo tiempo, se espera que

establezcan la ley y muestren firmeza y autoridad. Para algunos egresados es muy difícil activar y desactivar las emociones y los agentes de policía nunca sabrán qué emociones y actitudes se les presentarán durante el trabajo de un día Officer (2015). Es en ese contexto que no conocemos la real situación de los policías en formación respecto a sus habilidades comunicacionales y habilidades sociales. No existen estudios que muestren lo dicho.

Cada vez más, las organizaciones policiales se basarán en las habilidades o la competencia social. Existe la necesidad de mejorar en esta área clave de responsabilidad policial y eso viene desde una buena base en la institución formativa. En la medida en que otros policías compartan la necesidad de mejorar su comprensión y uso de las comunicaciones verbales y no verbales, la capacitación efectiva en habilidades sociales y la participación en interacciones con las personas deberían mejorar los comportamientos de comunicación y su capacidad de adaptar los comportamientos a las demandas de una situación específica. Se necesita investigación adicional para confirmar y ampliar los hallazgos de este tema. Los niveles percibidos de las habilidades sociales son dignos de una mayor investigación con el fin de adquirir una mejor comprensión de la dinámica y las dimensiones de la competencia social McCamey & Carper (2012).

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema General**

¿Cuál es la relación entre las destrezas comunicativas y las habilidades sociales de los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de desarrollo de las destrezas comunicacionales, según características sociodemográficas, de los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018?
- ¿Cuál es el nivel de desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018?
- ¿Existe asociación entre el nivel de desarrollo de las destrezas comunicativas y el nivel de desarrollo de habilidades sociales de los estudiantes Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018?

## **1.3 Justificación de la investigación**

### **1. Justificación teórica**

Este trabajo de investigación se realiza con el propósito de aportar al conocimiento existente sobre el uso de la comunicación y las habilidades sociales como instrumento para el desarrollo personal de los estudiantes de la Escuela de Policía. Los resultados del estudio nos permitirán conocer, contrastar y debatir sobre las necesidades del estudiante y el diseño curricular actual, el mismo que podrá sistematizarse en una propuesta a la escuela para el desarrollo íntegro del alumno.

### **2. Justificación práctica**

De igual forma estudiar la relación que existe entre las destrezas comunicativas y las habilidades sociales, ofrece una valiosa información para proponer y diseñar programas de capacitación y perfeccionamiento, que aborden no solo aspectos estratégicos metodológicos, sino también aspectos psicológicos que tendrán influencia importante en el proceso investigativo. La temática permitirá valorar la experiencia y aportes de especialistas a fin de proponer correctivos necesarios para beneficio de la comunidad.

### **3. Justificación académica**

Tiene una justificación académica porque los resultados de esta investigación serán compartidos con profesionales interesados en la temática, estudiantes de pregrado y posgrado lo podrán tomar como antecedente investigativo y favorecerá al desarrollo del proceso de enseñanza aprendizaje, contribuyendo al conocimiento teórico y académico en las universidades e instituciones técnicas.

## **1.4 Objetivos de la investigación**

### **1.4.1 Objetivo general**

Determinar la relación entre las destrezas comunicativas y las habilidades sociales de los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018.

### **1.4.2 Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de desarrollo de las destrezas comunicativas según características sociodemográficas de los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018.
- Determinar el nivel de desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de la de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018.
- Determinar si las destrezas comunicativas y las habilidades sociales de los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018, se asocian

## 1.5 Conceptos básicos

- **Actitud:** es una conducta o comportamiento que poseen las personas para desarrollar sus actividades. La actitud se refiere a un comportamiento. Tener actitud es estar dispuesto a una cosa determinada, aunque sea inconsciente; lo que significa: tener como prioridad la dirección hacia un fin determinado, representado o no.
- **Aptitud:** habilidad natural para adquirir cierto tipo de conocimientos para desenvolverse adecuadamente en una materia.
- **Autoevaluación:** es un método que nos permite dar una valoración de sus propios conocimientos o aptitudes. Es un proceso permanente, participativo y reflexivo.
- **Competencias:** son las habilidades y conocimientos que desarrolla una persona para comprender, participar y transformar el contexto donde se desarrolla o habita, La competencia es un elemento dinámico que esta en continuo aprendizaje y desarrollo; puede generar, promover y potenciar el conocimiento.
- **Comunicación:** transmisión de señales, información, que se dan entre un emisor y uno o más receptores, éste decodifica el mensaje y lo interpreta. Es un proceso complejo y sistemático. Proviene del latín comunicativo, que significa compartir, participar en algo o poner en común.
- **Comunicación interpersonal:** es el encuentro cara a cara entre dos personas que poseen una relación de dependencia a través de los mensajes que pueden ser verbales o no verbales. La comunicación es un principio básico de las relaciones sociales.
- **Innovador** es la creación de algún producto, bien o servicio, que se caracteriza por hacer algo nuevo perfeccionarlo saliendo de lo cotidiano, normal, no convencional, repetido o común. El innovador debe encontrar un estado mental creativo y productivo para desarrollar lo que tiene en la mente.

- **Inteligencia interpersonal:** es la que nos permite entender a los demás. La inteligencia interpersonal es mucho más importante en nuestra vida diaria que la brillantez académica, porque es la que determina la elección de la pareja, los amigos y, en gran medida, nuestro éxito en el trabajo o en el estudio.
- **Investigación:** Es considerada una actividad orientada a la obtención de un nuevo conocimiento y su aplicación para la solución de problemas e interrogantes de carácter científico.
- **Policía Nacional del Perú:** la PNP es una institución del estado creada para garantizar el orden interno, el libre ejercicio de los derechos fundamentales de las personas y el normal desarrollo de las actividades ciudadanas.
- **Problema:** es algo que se plantea para darle solución para hallar un dato desconocido a partir de otros. Es una situación discutible que hay que resolver o buscar una solución.
- **Relación:** se refiere a la conexión o correspondencia que existe entre dos entes, logrando una interacción entre ellos.
- **Vocación:** es el interés que posee una persona para dedicarse a una determinada actividad, forma de vida o trabajo. Muchas veces concuerda con las aptitudes, talento y gustos del individuo. El proceso de descubrimiento de la vocación es un proceso complejo y no siempre se llega a desarrollar.
- **Vigilancia:** es la actividad que se realiza para ejercer control visual o electrónico sobre personas, muebles o inmuebles, a fin de conocer los detalles pormenorizados de la rutina de los objetivos en diferentes tiempos y espacios.
- **Guardia:** se refiere al conjunto de gente armada que garantiza la defensa de un puesto o de una persona. El servicio especial para la defensa, la protección y la custodia de algo o alguien también se conoce como guardia.

## 1.6 Antecedentes de la investigación

### Antecedentes Internacionales

Briz Villanueva (2014), en su investigación *Análisis de las destrezas expresivas de comunicación oral relevantes para el desempeño profesional. Implicaciones sobre el currículo comunicativo* cuyo objetivo general es definir la relación que existe entre las destrezas comunicativas expresivas del lenguaje oral y el rendimiento profesional de organizaciones representativas. El estudio fue de carácter empírico – descriptivo. El primer paso fue acopiar la información documental e informática requerida para luego aplicar los instrumentos (cuestionario y encuesta). Se da respuesta al objetivo llegando a la conclusión de que las destrezas comunicativas del lenguaje oral presenta una relación significativa y positiva con el desempeño o rendimiento profesional y que el currículo de las instituciones educativas o formativas no van de acuerdo con la demanda laboral, proponiendo que se debe modificar el currículo comunicativo para que favorezca la integración al mundo laboral.

Tejera y Cardoso (2015) en su tesis *Tratamiento de las habilidades comunicativas en el contexto universitario* define que el objetivo es identificar las habilidades comunicativas que pueden ser tratadas mediante el sistema de conocimientos de las asignaturas y las actividades preprofesionalizantes en los estudiantes de las carreras de las Ciencias de la Salud. Los métodos son del nivel teórico: histórico-lógico, inductivo-deductivo, analítico- sintético, sistémico-estructural, y la modelación; del nivel empírico: análisis de documentos, reunión con los grupos de discusión, observación, encuesta a profesores, triangulación de resultados y criterio de expertos; del nivel estadístico: análisis porcentual y método Delphi. Los resultados: se definieron las habilidades comunicativas: para la expresión, habilidades para la observación y habilidades para la relación empática, para ser desarrolladas mediante el carácter sistémico e integrador de los contenidos de las asignaturas y la práctica pre-profesionalizante en las carreras de las Ciencias de la Salud. Conclusiones: las habilidades comunicativas son imprescindibles para el

desempeño del futuro profesional, es necesario que se puedan desarrollar en los estudiantes mediante la integración entre el sistema de asignaturas, los contenidos y las actividades preprofesionalizantes derivado de cada situación presentada en la práctica pedagógica y docente-asistencial.

Aguilar Moya (2011) en su investigación doctoral *Propuesta de un proyecto de formación inicial de los cuerpos de Policía Local de la Comunidad de Valencia basado en competencias*; cuyo objetivo principal es identificar las competencias de los agentes de la Policía Local de la Comunidad de Valencia base para el proyecto de formación inicial. El estudio de fue carácter exploratorio – interpretativo de carácter cualitativo. La primera fase de recopilación de información se realizó una entrevista semi estructurada a 17 efectivos, lo que junto a la revisión bibliográfica permitió la elaboración del cuestionario Método Delphi aplicado a una muestra de 282 efectivos. Los resultados señalan que, se han obtenido siete macro competencias y la más destacada es la quinta, que define: prevención, intervención, inspección y sanción y cerca de ella con un 88% las competencias de carácter conceptual, procedimental y actitudinal son consideradas imprescindibles para el desarrollo durante la formación del aspirante al policía local. La conclusión afirma que se debe realizar algunos ajustes en el diseño curricular donde el enfoque se ajuste a la demanda de la sociedad.

Hernández – Jorge y Rosa (2017), en la investigación *Habilidades comunicativas en estudiantes de carreras de apoyo frente a estudiantes de otras carreras* cuyo objetivo es analizar las habilidades de comunicación de los estudiantes universitarios. La muestra de este estudio fue de 418 estudiantes universitarios, de los cuales 236 son mujeres y 182 hombres, con un rango de edad de 18 a 35, siendo la media de 24'9 años. Como instrumento se utilizó el Cuestionario de habilidades comunicativas construido al efecto. El resultado muestra que los estudiantes obtienen

puntuaciones aceptables de manera que se plantea que la los universitarios perciben sus habilidades como aceptables destacando la empatía. La primera conclusión de la investigación anota que los estudiantes universitarios participantes poseen habilidades de comunicación adecuadas coincidiendo con trabajos previos. Otra conclusión, la segunda, es que los estudiantes universitarios consideran que las habilidades de comunicación son muy importantes para su desempeño profesional, destacando aquellas que permiten transmitir la información al interlocutor de forma comprensible. Una tercera conclusión derivada de los resultados y es que los futuros profesionales de apoyo se perciben más competentes en la comunicación interpersonal que sus iguales que pertenecen a otras carreras

#### **Antecedentes nacionales**

Tomás Garay Durand en su tesis *“Problemas de implementación de la política educativa que afectan la Capacitación y Especialización en la Escuela de Investigación Criminal de la PNP.”* (2017). Tiene como objetivo es identificar y describir los problemas de implementación de la política educativa que afectan la capacitación y especialización en la escuela de investigación criminal de la Policía Nacional del Perú. En relación a la diseño metodológico, corresponde a un estudio de casos del año 2014; recoge información a través de la entrevista; aplicado a servidores públicos como el Director de la Escuela de Investigación Criminal, de la Escuela de Educación Continua y a 20 participantes de los cursos de capacitación y especialización policial; se elaboró un cuestionario que respondieron los indicadores establecidos. Se concluyó que la escuela de investigación criminal estipula c las políticas y los procedimientos en los que se deben desarrollar los cursos de capacitación y especialización. Además que la malla curricular no ha sido rediseñada acorde a los cambios estructurales de la Policía Nacional y las nuevas leyes (decretos legislativos) que regulan las funciones de la institución; en ese sentido, el plan curricular formulado no toma en cuenta los

conocimientos, destrezas, habilidades, competencias que requiere el egresado para ejercer la función policial en el área de criminalidad.

Ely Villavicencio Delgado, en su tesis *“Implementación de medidas de comunicación externa de la Dirección de Comunicación e Imagen de la Policía Nacional del Perú durante el 2014”* cuyo objetivo es comprender la implementación de las medidas de comunicación externa de la Dirección de Comunicación e Imagen de la Policía Nacional del Perú durante el 2014. El diseño metodológico se basó en técnicas de investigación documental, las mismas que permitió la elaboración de un cuestionario. Se concluye que la población no tiene una buena imagen de la PNP, por la información negativa que se da del accionar delictivo de algunos efectivos policiales en los medios de comunicación sin embargo, la información de las acciones policiales relevantes no es difundida en esa misma magnitud.

Cornetero Sánchez (2018), en su investigación *“Aplicación de estrategia de comunicación digital para la gestión de la imagen institucional de instituciones públicas : estudio de caso del fan page de la PNP durante el período 2015 – 2017”* tiene como objetivo describir históricamente el desarrollo de la estrategia de comunicación digital que se aplica en la PNP durante el periodo definido, determinar los factores críticos del diseño y ejecución de la estrategia de comunicación digital que se aplica la institución pública. El método de estudio que se empleó es la de estudio de caso intrínseco con un alcance exploratorio-descriptivo y con un enfoque cualitativo Este estudio concluye la institución va llevando bien el desarrollo de la comunicación digital, acomodándose a principios básicos como son la misión, visión y objetivos de la misma.

## CAPÍTULO II

### 2. Fundamento teórico científico

Antes de iniciar el recorrido por el proceso comunicativo, debemos conceptualizar la palabra destreza. Según el diccionario de la Real Academia Española “destreza” es un arte, una habilidad o propiedad para hacer algo. Proviene del sustantivo “diestro” del latín *dextra* que significa derecha, pero no necesariamente se refiere al uso de este hemisferio o miembro superior si no de la persona posee una pericia, encanto, gracia o habilidad para alguna actividad como es la comunicación.

El Diccionario Didáctico Español (1993) señala que “es capacidad o habilidad para hacer algo de manera fácil, con gracia y eficiencia” como se puede apreciar una destreza es una cualidad positiva, la que favorece a la reciprocidad de la comunicación o facilita la interacción del hombre con otros hombres y el medio que lo rodea. De esta manera tener habilidades para comunicarse y desarrollarlas establecen un factor importante para la adecuación social, contribuyendo al perfeccionamiento de la vida y dando calidad a las diversas actividades que realiza en su vida y, a facilitarse los vínculos sociales en el contexto que le toca vivir. Noam Chomsky (1965) es el primero en definir la competencia comunicativa y la define como el conjunto de habilidades para expresarse, relacionarse e interactuar. Esta sirvió como punto de partida para varios autores.

Álvarez, C., (1999) define destreza “como la dimensión del contenido que muestra el comportamiento del hombre en una rama del saber propio de la cultura de la humanidad. Es el sistema de acciones y operaciones dominado por el sujeto que responde a un objetivo.” Este concepto considera la habilidad como parte de la actuación del sujeto, su comportamiento respecto a una situación determinada en medio de un contexto o cultura.

La destreza es una habilidad que consiste en la “la disposición que muestra el individuo para realizar tareas o resolver problemas en áreas de actividad determinadas, basándose en una adecuada percepción de los estímulos externos y en una respuesta activa que redunde en una actuación eficaz” Joao, Escobar, & Pacheco (2005). Se pueden identificar 2 tipos de destrezas comunicativas:

## **2.1 Destreza Comunicativa**

### **2.1.1 Definiciones de destreza comunicativa**

Finocchiaro, (1989) Señala que la destreza comunicativa es la capacidad que tiene el individuo para establecer una comunicación eficiente en todas sus esferas como son hablar, escuchar, escribir y leer. Algunos autores definen a destreza el dominio de hacer algo y puede ser innata o entrenada.

Por su parte, Chomsky en Aspectos de la teoría de la sintaxis (1965) afirma que las destrezas básicas de la comunicación oral son hablar y entender. Paralelamente, las destrezas básicas de la comunicación escrita son escribir y leer. Joao, Escobar, & Pacheco, (2005). Se pueden identificar 2 tipos de destrezas comunicativas:

- a. Habilidades innatas: Talentos naturales sobresalientes, como una voz sonora, firme, carácter honesto, etc.

- b. Habilidades aprendidas: Todos los talentos comunicativos pueden ser aprendidos y desarrollados en forma eficiente. Solo se necesita esfuerzo y una buena técnica de aprendizaje. Se puede llegar a desarrollar verdaderos talentos Majorana, (1978)

Para entender mejor la habilidad comunicativa parafrasearemos a Chomsky, adaptada por Birchenall que para definir la comunicación adaptó la estructura de Saussure. Chomsky reflexionó sobre dos aspectos importantes del lenguaje Birchenall & Müller (2014)

- Actuación y puesta en escena o materialización de lo que pensamos mediante la expresión oral o escrita. Este concepto podría ser descrito como el reflejo de la competencia, pero tratándose de una actuación individual y concreta, se encuentra condicionada por una serie de factores extralingüísticos de carácter tanto sociocultural como psicossomáticos. Souviron López, Begoña (2012)

El nivel social, la experiencia y formación del individuo, así como sus hábitos, usos y costumbres, su capacidad de memorizar o concentrarse influyen la manera de actuar de cada persona López, ( 2010).

Para Chomsky la comunicación es una cualidad innata que con el pasar de los años se va afinando como según el contexto y el desarrollo de la persona, haciendo de él un instrumento valioso.

Los elementos vocales son aquellos relacionados con las articulaciones y modulaciones de la voz, velocidad, volumen, tono ritmo, pausa y énfasis. Todos estos cumplen una función importante en el discurso oral y tienen una función semántica determinada, lo que hace que el mensaje llega de la mejor forma. Es preciso aclarar que a pesar que todos estos puntos se usen de forma adecuada debe haber empatía e interacción entre el emisor y el receptor. *“Son las modulaciones que percibimos en la voz, como la entonación, la velocidad, el volumen, el énfasis o la fuerza, el*

*ritmo, la proyección y la resonancia*” Fonseca Yereña, (2011). Los elementos verbales se refieren precisamente al discurso, su forma y fondo, la denotación y su connotación. La voz es el elemento importante de la comunicación oral, pero esta a su vez tiene sub elementos que la caracterizan como son la articulación, la resonancia, técnica del bostezo y modulación.

Otro de los autor como Parra (2008) clasifica las habilidades comunicativas en: habilidades para expresarse, para escuchar y de actitud; basa su investigación en un enfoque pedagógico contextualizado al desarrollo profesional.

### **2.1.2 Dimensión habilidad para expresarse**

La palabra expresión proviene del término latino *expressus* que significa “exprimido”, “salido”. Para transmitir una expresión basta con manifestarla, se dé o no la recepción por parte de otra persona. ” Fernández Collado (1986)

Parra (2008) define la expresión como la acción de exteriorizar enunciados, pensamientos que pueden ser de naturaleza verbal o extra verbal a través de mensajes. Señala que la *habilidad para expresarse* es aquella que podemos manifestar de forma adecuada y acomodada al contexto que se presente teniendo en cuenta las características de la situación de comunicación, su proceso de producción utilizando estrategias de control y de adecuación de forma eficiente. La autora afirma que esta habilidad posee elementos esenciales como son:

- Claridad en el lenguaje, que es la posibilidad de presentar un mensaje de forma asequible teniendo en cuenta que el nivel de comprensión para el receptor.

- Fluidez verbal es habilidad de para emplear palabras de forma correcta, clara y concisa, sin caer en tartamudeos, pausas no deseadas; es una habilidad imprescindible para realizar un discurso, poder expresar nuestras opiniones, llevar una negociación o construir relaciones interpersonales.
- Ejemplificación en diferentes situaciones: especialmente aquellas vinculadas a la experiencia del otro.
- Argumentación dada por la posibilidad de brindar la misma información de diferentes maneras, analizar de diferentes ángulos.
- Síntesis para poder expresar las ideas centrales de un asunto, y resumir en breves palabras.
- Elaboración de preguntas de diferentes tipos, según el propósito del intercambio comunicativo: para evaluar comprensión, explorar juicios personales, y cambiar el curso de una conversación no deseada.
- Contacto visual con el interlocutor mientras se habla.
- Expresión de sentimientos coherentes con aquello de lo cual se expresa en el mensaje a partir de la palabra y/o gesto.
- Uso de recursos gestuales de apoyo a lo expresado verbalmente o en sustitución: dado por movimientos de manos, posturas, mímica facial.

- **Indicador de transmito información**

En general “transmitir información” es la capacidad de emitir un mensaje que a través de un emisor, que emite una señal, que viaja por un canal, llevando un mensaje a un destinatario o receptor. El primero

debe codificar el mensaje y el último decodificarlo. Muchos autores, basan su teoría en este simple esquema comunicacional; la teoría de Shannon y Weaver desde 1940.

“Transmisión de información es el proceso humano a través del cual solo se logra la transmisión de ideas, opiniones, puntos de vista de un emisor a un receptor,” Saladriga Medina (2005). Para Noam Chomsky, todos las personas almacenamos cierta información **está** en nuestra mente-cerebro. Ese conocimiento da cuenta de la creatividad humana, y, en consecuencia, nos permite diferenciarnos de otras especies para elaborar el mensaje y poder transmitir la información. Este proceso de transmisión es la primera etapa del proceso comunicativo, es intencional, tiene una finalidad.

- **Indicador vocalizo correctamente**

RAE describe “vocalizar “como articular con la debida distinción las consonante vocales y sílabas de las palabras para hacer inteligible lo que se habla” . “articular claramente los sonidos de una lengua” .

Forteza, (2009) afirma que la vocalización es clave para conseguir una comunicación adecuada, nos permite entender el mensaje Vocalizar es articular adecuadamente. La autora acota que el objetivo de la vocalización es hacerse entender. Mehrabian (1993) demostró en los años ochenta la importancia que tiene la voz en el proceso de elaboración del mensaje verbal. Lo primero que se debe tomar en cuenta es la articulación, requisito indispensable dejarse oír y por lo tanto comprender al emisor. Esta habilidad se puede entrenar y existe varios ejercicios de gimnasia para la mandíbula, lengua, mejillas y labios que permiten mejorar esta destreza. La voz es el elemento importante de la comunicación oral, pero esta a su vez tiene sub elementos que la caracterizan como son la articulación, la resonancia, técnica del bostezo y modulación.

- **Indicador volumen adecuado**

Macha, R. (2013) afirma que la intensidad de la voz equiparable al volumen y es la potencia o fuerza con que se emiten las vibraciones que generan las cuerdas vocales. Es la propulsión del aire desde los pulmones.. El entorno tiene un papel esencial para el uso del volumen, Es así que, si hablamos en voz baja, la intensidad es débil, mientras que, si hablamos en voz alta la intensidad será mayor y necesitaremos respirar con mayor frecuencia.

La voz baja es frecuente para dar la sensación de tranquilidad, tristeza o cercanía; la voz alta se asocia con la agresividad, ira, ánimo o alegría. El volumen adecuado es aquel que permite retener la atención de los oyentes y evitar la monotonía y tiene que ver con el contexto en que se presenta el interlocutor. Es preciso acotar que el autor afirma que el volumen sirve para diferenciar los posibles significados de las palabras atendiendo al acento. El volumen adecuado es establecido por el emisor según el lugar y circunstancia que desee hablar y esto debe variar ostensiblemente.

- **Indicador modulo la voz**

La modulación es la articulación de la velocidad, volumen, tono, ritmo, pausa y énfasis, sin él, el discurso puede volverse plano, aburrido. Según Cruz, citado por Mendoza & et al (2009) afirma: “ Sin la existencia de los matices en la voz los discursos nos conducen a la monotonía. La conducta vocal es sin duda una de las más importantes y no solo participa como un complemento del mensaje lingüístico, sino es el mensaje mismo. Modular la voz es la acción de dar inflexiones adecuadas a la expresión de los efectos, separar sílabas. La voz del emisor nos habla más que su discurso, más que el contenido de lo que dice. Este es un indicador de emociones y actitud, Muñoz, A (1990).

- **Indicador velocidad o el ritmo del habla**

Las personas hablan a una velocidad de 120 a 180 palabras por minuto, no es posible hacerlo a una velocidad uniforme. La velocidad debe ajustarse al tipo de pensamiento que va a expresar el emisor o el que trata de transmitir. La rapidez al hablar es un obstáculo que se debe corregir y se puede transformar en ruido y no completar el proceso de comunicación, para mejorar la velocidad se pueden hacer ejercicios de dicción, así también se recomienda hacer lecturas en volumen alto para que los músculos de la boca puedan dominarlo mejor. Un ritmo adecuado se obtiene combinando las pausas o silencios y acentos. La relación entre ambos crea una cadencia armoniosa. La velocidad del habla también conlleva a señales psicológicas como el nerviosismo o euforia.

- **Indicador expresión facial**

Es uno de los elementos no verbales de la comunicación es la expresión facial. El rostro es el principal sistema de señales y micro señales. Se argumenta que la expresión facial ejerce mayor impacto que el contenido lingüístico, es así que existe capacitaciones sobre todo para abogados, policías y políticos en señales y micro señales, siendo la expresión facial es órgano más importante a analizar. El español Cañaverate, José (2016) afirma que existen seis emociones que son: alegría, sorpresa, miedo, tristeza, asco e ira. En la tristeza, alegría y sorpresa son implicadas la frente, ojos, párpados y boca. Es difícil entrenar éstas, por lo que la expresión facial se convierte en un discurso honesto.

La sonrisa puede usarse como táctica defensiva y para iniciar una conversación con gesto pacífico. Sirve también como elemento de atracción entre personas para suavizar el rechazo. Tenemos expresiones faciales como: la seriedad para el estilo pasivo o inhibido, agresivo;

expresión facial amistosa para un estilo de comunicación asertivo, por ejemplo.

- **Indicador expresión gestual.**

Un gesto es el movimiento de una parte del cuerpo. Especialmente de la manos y cara, con la intención de expresar algo. Para que llegue a ser una expresión gestual, el acto tiene que ser visto por alguien y tiene que transmitir alguna información. Saladriga Medina (2016). La expresión gestual en gran medida es cultural. Las manos, cabeza y pies albergan una amplia variedad de gestos que se realizan con distintos propósitos. Los gestos, son importante, pues son el canal de comunicación y a su vez sirven para acentuar el mensaje poniéndole énfasis, franqueza, confianza o espontaneidad del emisor.

- **Indicador proximidad adecuada.**

La proximidad se expresa, claramente, en la naturaleza de la interacción y cambia según el contexto, tiene connotaciones culturales. Según Hall (1963) en un contacto socio cultural existen varias distancias.

- Distancia íntima de (0 a 50cm) es usada para interacciones íntimas en la que el contacto físico es posible. Generalmente, personas con vínculos afectivos.
- Distancia personal (50 a 125 cm) es el espacio personal de cada uno, es un círculo protector. Es el espacio reservado para la familia o amigos, generalmente.
- Distancia social (1.25 a 3.50 m) es la distancia que se mantiene normalmente en el ámbito laboral o relaciones sociales ocasionales.
- Distancia pública (más de 3.5m) es la distancia que mantenemos con desconocidos.

- **Indicador intercambio visual**

Es la mirada mutua, es decir que se ha realizado un contacto ocular. Casi todas las interacciones de los seres humanos tienen como componente primordial las miradas recíprocas. Se estudia la intensidad, frecuencia y duración de la mirada. Las miradas tienen distintos significados y funciones puede expresar emociones, acompañar al habla y puede expresar ciertas actitudes como ira, amor, contemplación, agrado, etc.

- **Indicador uso el paralenguaje**

El paralenguaje es una modalidad de comunicación que va en forma paralela con la comunicación verbal, es un acompañamiento que va más allá de las palabras; su uso es cotidiano y en cada emisión de mensaje. Los elementos del paralenguaje están formados por la cualidades y modificadores fónicos, los sonidos fisiológicos y emocionales, los elementos cuasi – léxicos y el silencio, Blanco (2007). Para obtener una comunicación paralingüística adecuada es necesario tener en cuenta los siguientes aspectos: El tono, el timbre, la intensidad y la duración (cualidades físicas del sonido)

### **2.1.3 Dimensión habilidades para escuchar**

Señala Cano, Gómez y Torres (2018) que escuchar es más que oír. El acto de oír es solo la primera parte, la parte fisiológica donde el individuo siente las ondas sonoras. Una persona que posee la habilidad para escuchar no se limita a oír a su interlocutor, sino que interviene activamente en el acto de la comunicación. Escuchar es prestar atención hacia las palabras del otro decodificando el mensaje y percibiendo lo que cada palabra intenta significar sin apresurarse a la respuesta. El acto de escuchar es un proceso, que implica paciencia para esperar lo que el interlocutor tiene que expresar, aunque el mensaje no sea el que desea escuchar.

Escuchar es relacionarse con el mundo, forma parte de la vida diaria y tiene un papel importante para las relaciones interpersonales. Escuchar es usar la diferencia que existe en la velocidad, el pensamiento y la palabra para reunir las ideas, de acuerdo a la elección de significantes. Definitivamente, para escuchar parte de la motivación por quererlo hacer.

- **Indicador parte de las necesidades del otro**

Necesidad es algo que nos hace falta, que no tenemos por alguna razón “Comprender las necesidades de las personas”, es importante darse cuenta de que un buen líder entenderá también lo que la gente simplemente quiere. Existen tipos de necesidades por ejemplo las individuales o para la comunidad en la que los líderes deberían estar conscientes. Éstas pueden dividirse en cinco categorías generales; necesidades personales, físicas, informativas, de comunidad o causales. La mejor forma de comprender las necesidades es tener información que proviene de informantes y preguntarle a la gente lo que necesita de forma explícita o implícita, según el entorno.

- **Indicador genero expectativas positivas**

La expectativa es la esperanza o posibilidad de una cosa, es una variable de la naturaleza cognitiva que sugiere la idea de anticipada de alguna circunstancia o hecho. Cuando la expectativas positivas no se cumple, el interlocutor puede obtener una decepción sin embargo cuando se cumple o es superada y se convierte en alegría. Escuchar a las personas es comprender sus expectativas.

- **Indicador uso el refuerzo y valoración**

La mayoría de personas creemos que sabemos escuchar, pero lo que generalmente sucede es que mientras alguien nos habla, nuestra atención se encuentra en cualquier parte menos en lo que nos está

diciendo la otra persona, Estamos más pendientes de lo que vamos a responder, En fin, el ruido mental no nos permite estar presentes, y lo que ocurre es que la comunicación se empobrece, ya que el mensaje pierde todo su sentido, convirtiendo el encuentro en un espacio superficial, unidireccional y sin sentido. El uso del refuerzo y valoración al momento de escuchar es un marco de referencia para comprender el significado, es una herramienta para verificar la comprensión del mensaje.

– **Indicador planteo probabilidad de éxito en la comunicación**

Es una técnica de la escucha, para ello es necesario ir un poco más allá del contenido de lo que el otro está diciendo, e indicar a la persona que habla que se cae en la cuenta de la *dirección a* que apunta el contenido. Puede tomar la forma de una ampliación o explicación de las ideas de la persona que habla, utilizando frases como: “Supongo que si haces esto podrás...” “Eso puede llevarte a una situación en la que...” “¿Serviría eso para resolver el problema de...?” Cuando esta técnica se utiliza para modificar la dirección del pensamiento de la persona que habla o para demostrar que el que escucha es mucho más listo interrumpe la creación de confianza y pasa a ser un recurso negativo.

– **Indicador miro, asiento y no interrumpo**

Saber escuchar es un proceso complejo, que lleva paciencia., muchas veces la atención está en la respuesta que queremos dar y no en escuchamos el mensaje, es por eso que prestar esa atención y no interrumpir el discurso y una buena forma es mirando al emisor, asentando con la cabeza o manos, escuchar detenidamente el contenido del mensaje. El ruido mental es el que no permite estar presentes y se complete el proceso. Es decir una respuesta no verbal de escucha.

– **Indicador parafraseo**

Macha, R. (2013) señala que el parafraseo es una técnica de la escucha, radica en reformular con palabras distintas lo que la otra persona ha dicho con el objetivo de conocer que se le ha entendido con precisión. Se pueden utilizar frases de arranque como: “A mi entender, lo que dices es...” “¿Quieres decir que...?” “Así que, lo que propones es...” La clave de este comportamiento es que ha de escucharse con verdadera intención lo que dice la otra parte. Es útil parafrasear con bastante frecuencia, para adquirir la costumbre mental de hacerlo. A las personas no les importa que las interrumpan de vez en cuando si lo que se pretende es comprender bien lo le está diciendo

– **Indicador realizo preguntas**

Aun cuando no se haya entendido lo suficiente para hacer indicaciones de comprensión, se puede comunicar interés por seguir escuchando. Son útiles las frases como: “Dime algo más sobre eso” “¿Qué sentiste cuándo...?” “Ayúdame a entender...?” Es este entorno las solicitudes abiertas de que el interlocutor siga hablando puede conducirlo a exponer mas sobre el tema o situación a emitir. Las demandas concretas de más información puede ser una exigencia unilateral de apertura en la persona que emite el mensaje.

– **Indicador elimino bloqueos internos**

En realidad existen varios bloqueos como son *fingir atención*, cuando esto sucede solo nos limitamos a oír y no escuchar. También está el “*escuchar solo los hechos*, es decir algunos datos que solo nos interesa, descartando lo demás. *Evadir estilos de comunicación*, esto se produce cuando el receptor se expresa de forma agresiva, petulante pues se evade el mensaje. *Rechazo prematuro*, cuando el receptor siente que la conversación será la misma y no aportará nada nuevo. *Bloqueos emocionales*, cuando el receptor escucha palabras hirientes o que

molestan. *Prejuicios*, cuando una persona juzga adversamente a otra antes que haya empezado a expresar su mensaje, puede ser por antiguas experiencias o situaciones, sin dar crédito a lo que escuchara y, finalmente, se realiza el bloqueo cuando hay aversión o rechazo a una persona. Jaramillo (2016).

- **Indicador tengo predisposición a la escucha**

Cuando lo esencial realmente es escuchar, escuchar el doble de lo que se habla. Es fundamental que exista una predisposición a comprender primero para ser comprendidos después. La escucha a consiste en realizar un esfuerzo por oír y comprender las palabras de nuestros interlocutores.

- **Indicador quiero transmitir y participar en la comunicación**

Es la voluntad de emitir un mensaje y hacer de la comunicación un proceso efectivo interviniendo en cualquiera de sus procesos. La motivación es un factor importante para que el mensaje llegue de forma adecuada al interlocutor. La motivación es la fuerza interna desarrollada a través de los impulsos externos que le permiten una actividad favorable para cumplir metas y objetivos.

#### **2.1.4 Dimensión actitud comunicativa**

Es la disposición que tiene la persona para obrar usando la comunicación como una herramienta para entender, interpretar e intercambiar significados, es decir el modo adecuado de hablar. Cualquier interacción verbal, escrita o no verbal está regida por el principio de cooperación.

Hasta hace unos años no se hablaba de la ética y principios en la comunicación, sin embargo en la ultimo bibliografía consultada se añadido el principio ético, de responsabilidad a la comunicación, haciendo de él

*una herramienta para cambios sociales.* Comportamiento comunicativo es la disposición tiene el emisor y el receptor por entender y actuar de forma correcta teniendo como medio a la comunicación.

Según Fernández (2015) afirma que se pueden distinguir dos tipos de actitudes: las actitudes positivas, que ayudan a que una comunicación sea fluida y correcta. Por ejemplo, si dos personas se conocen y mantienen una buena relación de amistad, su actitud comunicativa será positiva, es decir, los dos estarán dispuestos a hablar y a escuchar al otro, esto se ve reflejado en su *actitud corporal*, ya que tendrá una postura más relajada e inconscientemente el individuo hará gestos que demuestren que está manteniendo una escucha activa, como por ejemplo afirmar con la cabeza, aportar comentarios...

Por otro lado, están las actitudes negativas, aquella que entorpecen o impiden que se lleve a cabo una comunicación. Se puede distinguir varios factores que demuestran cuando una persona muestra una actitud negativa. Por ejemplo, desinterés, estar a la defensiva, interrumpir, juzgar, mirada perdida, incomodidad. Ambas son necesarias para conocer el camino de la comunicación

Quienes trabajan frente a un grupo con frecuencia presentan algunas situaciones conductuales las que el agente policial debe saber manejar para que el proceso de relacionarse con los demás se cumpla como está establecido. El representante más destacado de este tema es David Goleman en su libro *Inteligencia Emocional* quien escribe sobre la importancia de la inteligencia y el control emocional. Goleman, (2016).

– **Indicador doy información sobre mí**

De alguna medida todos tienen algún tipo de habilidad para comunicarnos con los otros, es esencia como seres sociales en

correspondencia con el estatus o rol que desempeñamos y la importancia que adquiere en el contexto que se desarrolla en individuo.

Existe déficits en las habilidades interpersonales pueden expresarse a modo de temor a expresarse en público, a enfrentar o simplemente conversar negación a hacer y recibir cumplidos, ansiedad por recibir negativas, preocupación excesiva por lo que expresan los demás, temor a expresar opiniones y a defender derechos propios, dificultad en expresar molestias e inconformidades. Hervás (1998).

– **Indicador expreso mis necesidades y emociones**

Existe una dificultad en expresar adecuadamente emociones y necesidades, ya sea por exceso o por defecto. Saber expresar tus emociones de forma correcta y proporcionada aporta en el desarrollo de la vida personal, social y laboral. Las técnicas enseñan como reprimir o controlar las emociones, pero se ha comprobado que eso no es realmente efectivo, pues las emociones y los sentimientos son algo espontáneo y automático que surge en nosotros.

– **Indicador manifiesto cercanía**

Existen varios tipos de actitud y poseer una actitud acogedora es el inicio del proceso de comunicación. Manifestar cercanía o una actitud integradora es el tipo de actitud de gran utilidad que promueve la interacción con los demás para alcanzar metas compartidas o individuales. Castellano (2014)

– **Indicador nuestro atención y preocupación**

Prestar atención implica tener la habilidad de focalizar el esfuerzo mental en determinados estímulos y excluir a otros. La atención es un fenómeno complejo que está presente en todas las actividades. Existen

tres tipos de atención, la primera es la *atención selectiva o focalizada*, esta atención es diferencial y solo procesa lo que interesa. . La segunda es la *atención dividida*, que es la capacidad para responder a dos tareas al mismo tiempo Kahneman (1973) la última es, la atención sostenida Parasuraman (1984) que es la habilidades de mantener la atención y permanecer en estado de vigilancia durante un periodo determinado a pesar del aburrimiento o frustración Poner atención es una fuerza motivacional en el proceso de comunicación, es el interés que posee el receptor a lo que emite el sujeto.

- **Indicador genera un clima positivo.**

El clima positivo se refiere al escenario y a las condiciones en que se desarrolla la actividad o el proceso de comunicación. El clima se refiere a la percepción que el individuo tiene del ambiente en el cual se desarrolla. Los factores que se relaciona con un clima positivo son: ambiente físico apropiado, comunicación respetuosa, capacidad para escuchar y valorarse. Arón, A. (2014)

- **Indicador me pongo en lugar del otro**

Es básicamente comprensión, entender el punto de vista y su estado anímico y emocional así como las circunstancias personales de la persona. Tomar el lugar de otro no supone estar de acuerdo con él, ni tomar sus creencias ni valores, intenta respetar y aceptar las ideas y opiniones de las otras personas.

- **Indicador entiendo las emociones y situaciones del otro**

Los analistas de las emociones han distinguido las emociones primarias y secundarias. En general se caracterizan por una expresión facial característica y una disposición típica de afrontamiento. Por ejemplo, la forma impulsiva de responder al miedo es la huida; la de afrontar la ira es el ataque. Las emociones se derivan de las primarias, se combinan

entre ellas, No presentan rasgos faciales característicos, ni una tendencia particular a la acción. Los celos son una emoción compleja, cuya forma de afrontamiento puede ser muy distinta según las personas y las circunstancias.

- **Indicador me manifiesto sin engaños**

Parte del proceso de la comunicación es hacerlo de forma honesta y sin engaños y responde a la ética de la comunicación en cualquiera de sus funciones. La sinceridad es el modo de expresarse sin fingimientos y mentiras. Involucra emitir un mensaje con veracidad. El interlocutor debe ser sincero tanto en lo que dice como en lo que hace; Pérez (2009)

- **Indicador mantengo congruencia entre el mensaje verbal y no verbal**

La congruencia es la relación que existe ambos mensajes, muchas veces esta no es armoniosa. Investigaciones acerca de la comunicación afirman que más del 50% del lenguaje se muestra de manera corporal con posturas y gestos, luego, en menor porcentaje sigue el lenguaje verbal. Para que nuestra comunicación logre una congruencia debemos alinear los niveles lógicos, para que nuestros comportamientos se sustenten en nuestras aptitudes de pensamiento, en nuestras creencias y pensamientos, y hasta en nuestra identidad, para que estos comportamientos sean apropiados y significativos en el ambiente en el que se desarrollan.

- **Indicador muestro espontaneidad verbal y no verbal**

La comunicación espontánea es la que se produce sin una planificación previa. Esta se da en: situaciones informales: con los amigos o con la familia; en las que el hablante emplea un registro coloquial (pronunciación relajada, léxico familiar, etc.) o en situaciones formales:

en el ámbito académico, judicial, médico, en los medios de comunicación.

## **2.2 Habilidades sociales**

Los autores no tienen una determinada definición, no existe un consenso, están definidas por su funcionabilidad y características es así que las habilidades sociales son un conjunto de conductas, comportamientos aprendidos, conocimiento ganado por medio de análisis y reflexión resultado de la experiencia; que se ponen en manifiesto durante los diversos momentos de socialización; esto implica tener en cuenta las normas sociales, éticas y de contexto dirigidos a obtener reforzamientos sociales y auto refuerzos, valoración de la conducta.

Con respecto al comportamiento y las relaciones con el entorno, el estudiante puede exhibir múltiples problemas que no son exclusivos de ciertas profesiones. Los estudiantes pueden exteriorizar comportamientos tales como agresión, disrupción o interiorizar comportamientos tales como ansiedad, depresión, y autolesión; o la combinación de externalización e internalización de los comportamientos. Actividades como el autocontrol y manejo de emociones, espíritu de cooperación, entre otros, ayudan a los estudiantes a tener comportamientos sociales adecuados (Mc Daniel, Bruhn, & Troughton, 2017). Esas estrategias permiten adecuar programas de apoyo, pero necesariamente necesitan de un diagnóstico de base personalizado. Por el contrario, estudiantes que carecen de dificultades sociales muestran comportamientos adecuados con actitudes positivas hacia su entorno.

Una posible premisa entre el conocimiento actual y las expectativas de apoyar adecuadamente a los estudiantes, es que las habilidades son difíciles de mejorar a través de escuela formal y hay que dar paso a programas de

intervención que apoyen la currícula Miyamoto, Huerta, & Kubacka, (2015).

Los impactos de las habilidades sociales se miden a través del aumento en el nivel de autoestima y auto-eficacia.

Existe una pregunta que nace por la peculiaridad de la población de estudio y es ¿Cómo se define las habilidades sociales en el ámbito policial?. Pues, ya conocemos que las habilidades sociales son conductas aprendidas, útiles para que comunicación sea asertiva y satisfactoria, donde se tiene en cuenta la cultura, las características demográficas, los hábitos, costumbres y la personalidad de los individuos. Durante el proceso de interacción con los ciudadanos o la sociedad, no se deben presentar errores pueden crear dificultad, conflictos e inseguridad.

Ante la intención de definirla López (2016 ) agrega:

*“Es la capacidad que tiene una persona para aprender distintos comportamientos y seleccionar el más adecuado para el logro de sus objetivos considerando tanto la persona con la que interactúa como el contexto donde se desarrolla la interacción”.*

Las habilidades sociales poseen atributos como son los siguientes:  
López (2016)

- Son conductas identificables que se exteriorizan en situaciones de interacción.
- Se aprenden a través de la interacción u observación.
- Suponen iniciativas y respuestas afectivas apropiadas.
- Contribuye a la inteligencia social.
- Son mediadas por las características del medio como son la edad, sexo, status, lugar de residencia y otros
- Esta orientadas al logro de objetivos que se solicita en su debido momento.

- Las habilidades sociales se acomodan al propósito y las características de la situación.
- Son sinónimo de eficacia del comportamiento interpersonal. Poseer habilidades aumentará la posibilidad de conseguir objetivos o recompensas personales, materiales y sociales.
- Se pueden aprender mediante un entrenamiento adecuado.

### **2.2.1 Ventajas del uso adecuado de las habilidades sociales**

Las habilidades sociales permiten que las personas desarrollen aptitudes comparativamente mejor que aquellas que no las tienen. Aquí se muestra una relación de las principales ventajas de una adecuada habilidad social:

- Aumento de la capacidad para utilizar la imaginación y tener nuevas ideas.
- Ayuda a mejorar el contexto y las circunstancias con el entorno.
- Ofrece una oportunidad para obtener una nueva visión en temas tales como aquellos la política, la ley, la económica en el entorno social cercano.
- Mejor relación familiar, laboral y social.
- Ayuda a proporcionar mejor capacidad de asesorar, orientar a otras personas según sus conocimientos y habilidades Taylor & Francis Group (2014).

Las estrategias de desarrollo de las habilidades sociales son críticas para la formación positiva de autoestima, las relaciones de construcción, y la transformación de la sociedad. Para comunicarse con otros, establecer amistades, las relaciones sociales positivas, y ser percibidas como a la semejanza humana ser, la persona debe de tener buenas habilidades sociales.

Las habilidades sociales son esenciales para interactuar con otros; los estudiantes observan cómo otros interactúan y como se asocian los

otros grupos. Por ello una instrucción adecuada es muy importante para ganar esas habilidades FamilyConnect (2018).

### **2.2.2 Principales funciones básicas de las habilidades sociales**

Tenemos las siguientes:

- Ayuda a la mejora y mantención de las relaciones interpersonales a todo nivel (laboral, pedagógica, personal, sentimental)
- Disminuye el estrés y la ansiedad ante determinadas situaciones sociales.
- Mantener y mejorar la autoestima y el auto-concepto (p.ej. cuando afrontamos críticas, cuando le pedimos a otra persona que cambie su actitud y/ o comportamiento).
- Impide la pérdida de reforzamiento social.
- Mejora la salud mental y psicológica.
- Son complemento de las actividades intelectuales y cognitivas. López (2016)

Así mismo existen causas para el fracaso de estas habilidades, la primera tiene que ver con el repertorio de conducta y habilidades que no posee el individuo para interrelacionarse porque no las ha aprendido, esto debido a que, simplemente, no hubo estimulación por parte de las agentes como son el hogar, la escuela y otros, a este modelo se le llama de déficit, porque no existen destrezas para en la trayectoria de la persona. Entre los motivos para que exista esta la poca o nula motivación para aprender nuevas conductas que mejoren la interrelación dificultando el cumplimiento de las metas u objetivos, esta se puede dar en todos los aspectos o etapas. Un segundo motivo está en la fase de decodificación del mensaje ya sea por bajo nivel cognitivo, interferencias culturales y técnicas, discriminación y otras,

En tanto, la segunda causa es no encontrar la adecuada habilidad para un momento adecuado, se asume que el individuo tiene el talento pero la ansiedad no deja que complete el ciclo Monjuas (2012)

### **2.2.3 Dimensión Asertividad**

Rich y Schroeder (1976) La asertividad es la habilidad de buscar, mantener o mejorar el reforzamiento en una situación interpersonal a través de la expresión de sentimientos o deseos cuando esa expresión se arriesga a la pérdida de reforzamiento o incluso un castigo.

Para Rimm y Master (1974) es la conducta interpersonal que implica la honesta y relativamente directa expresión de sentimientos.

#### **– Indicador prefiero mantenerme callado.**

Mantenerse callado es una característica de pasividad, el mismo que sirve para evitar conflictos. Saber cuándo hablar, cuándo callar, hacer críticas y admitir que está equivocado resulta ser conductas de la asertividad.

Josh Billings, citado por Woothems (2013). “la mitad de nuestros problemas en la vida pueden ser identificados por haber dicho que si demasiado rápido o por haber dicho que no demasiado tarde”.

#### **– Indicador insulto.**

Insultar es la respuesta de la incapacidad de un individuo para mantener el control suficiente como para poder expresar lo que siente de manera adecuada, El insulto es un fenómeno complejo, una acción verbal compleja Buhler (1979)

– **Indicador pido de buena manera.**

Pedir apoyo de buena forma es un acto de valentía y humildad, se reconoce que falta alguna herramienta para realizar eficientemente una acción determinada. El modelo educativo, en que nos hemos desarrollado ha premiado el perfeccionismo y el auto exigencia, señalando que solicitar apoyo es un signo de debilidad.

Pérez (2017) afirma que existen dos tipos de ayuda. La primera, es la ayuda mutua, que es llamada también solidaria y la segunda es la ayuda complementaria que es de orden subsidiario o escalonado

– **Indicador lo felicito.**

Felicitar es que la persona exprese alegría y satisfacción por una cosa agradable o feliz que ha ocurrido. Felicitar o dar elogios resulta una conducta asertiva y una habilidad social, capaz de transmitir creencias, sentimientos o posturas o de cada uno sin agredir ni ser agredido.

– **Indicador agradezco cuando alguien me ayuda.**

Agradecer es una actitud de reconocimiento y valoración, expresa gratitud, El agradecimiento parte a raíz de la recepción de algún tipo de beneficio. Esta característica de la asertividad puede ser expresada a través de las palabras, gestos u obsequios. Es una habilidad de interacción social básica.

– **Indicador me acerco abrazar a mi amigo**

Es una habilidad de interacción de relación de amistad, abrazar esa una conducta asertiva. Científicamente hablando los abrazos mejoran el estado de ánimo, éstos producen serotonina que es el neurotransmisor relacionado con el estado de ánimo, los autores sugieren que los abrazos consensuados son beneficiosos para manifestar apoyo.

– **Indicador expreso mi amargura.**

Castenyer (1996) Es uno de los indicadores de una persona no asertiva que posee bloqueos específicos como enojarse con facilidad. Este individuo sabe lo que debería hacer y posee la habilidad para realizarlo pero el miedo que tiene al rechazo, enojo o evaluación crítica inhiben sus acciones como son expresiones de afecto o delicadeza.

– **Indicador evito contar lo que me pasa.**

Tener vergüenza o miedo a expresar lo que siento o quiero es una conducta que permite ser no asertivo. Algunas personas que tienen el autoestima baja suelen tener algunas dificultades para expresar lo que quieren y sienten. Otras le pueden temer a los rechazos, conflictos o crítica. Rodríguez I. (2015) Para mejorar esta habilidad se requiere de practica o entrenamiento, primero, se necesita identificar la situación luego determinar lo que se quiere decir, a quién, el momento, las palabras que va a utilizar, el tono y cómo vas a expresarlo.

– **Indicador le digo a mi amigo cuando hace algo que no me agrada.**

Manifestar alguna postura hacia una persona sobre una situación o tema puede afectar la relación de ambos individuos; sin embargo hay que tomar en cuenta algunos aspectos para que se convierta en una conversación asertiva ejemplo: expresar con razonamiento para justificar, solicitar aclaraciones de forma cortés y con respeto, expresa insatisfacción, dolor o admiración; expresa la presencia de un problema que le parezca debe ser atendido y resuelto, aclarar equívocos.

– **Indicador me defiendo sin agredir**

Es la expresión de sentimientos negativos, de forma adecuada implica firmeza para expresar los pensamientos, sentimientos o creencias de modo directo, honesto y apropiado sin violar los derechos de los demás. Es la expresión directa de los propios sentimientos, deseos, derechos

legítimos y opiniones sin amenazar o castigar a los demás y sin violar los derechos de esas personas. La aserción implica respeto hacia uno mismo al expresar necesidades propias y defender los propios derechos y respeto hacia los derechos y necesidades de las otras personas así lo señala Pujol L. (2004).

– **Indicador reclamo agresivamente**

Saavedra (2010) es un ataque del interlocutor y mala gestión de emociones, la agresividad se relaciona con la baja autoestima, reclamar de esta forma resulta una máscara que esconde el miedo y la inseguridad. Generalmente, la persona agresiva es solitaria y se le dificulta mantener una relación amical con los demás. La agresividad verbal deja huella y resentimiento. Hay diversas formas de agresividad como por ejemplo burlarse humillar, gritar críticas o sarcasmo.

– **Indicador no hago caso cuando me presionan**

Es tomar una postura cuando amistades desean que te integres al grupo. La presión es una sensación psíquica y tiene existencia en el desarrollo de la persona y se define como la tensión de opuestos que obliga o fuerza a una reacción en una situación o momento determinado. Se pueden clasificar en presión negativa y positiva; la primera donde el individuo siente hostilidad y la segunda de estímulo. Ambas pueden ser intimidantes, la primera es la comprensible y en la segunda existe el temor a no cumplir con lo que se espera de uno, es el temor a fallar. La Presión psicológica es la sensación de la presencia del deseo del otro. Maure (2017).

#### **2.2.4 Dimensión comunicación.**

Es un proceso que inicia con la construcción de un mensaje, para ser emitido a través de un canal, con la finalidad de que llegue al emisor, para que este retroalimente, utilizando diversos signos y códigos para su

recepción. La comunicación es el acto de transmitir información, ideas, emociones, habilidades por medio del uso de símbolos, palabras, cuadros, figuras y gráficas. Fiske (1984)

– **Indicador me distraigo**

Distraerse dentro del proceso de comunicación es una barrera de la comunicación o interferencia que impide o distorsiona el proceso. Hay factores que la obstaculizan como son los ambientales, que se refiere al contexto que nos rodea y tiene un efecto negativo como son por ejemplo los ruidos y distracciones visuales. El factor verbal, que es la forma de hablar: el idioma, cadencia, tono, ritmo, etc. y el factor interpersonal que son las relaciones comunicativas con puntos de vista divergentes, lo que hace que el acto no puede ser eficaz. USAL (2017)

– **Indicador pregunto cada vez que sea necesario**

Preguntar es la realimentación o reacción al acto comunicativo y se puede tomar como evaluativo que busca mejorar la comunicación Alonso (1194). Tiene una intención comunicativa y es solicitar información. La pregunta resulta ser un instrumento valioso dentro de la comunicación interpersonal y bien estructuradas ayudan a la fluidez de una conversación. Existen dos tipos de preguntas las abiertas o cerradas. Silva (2006)

– **Indicador miro a los ojos cuando alguien me habla.**

Es el contacto visual y resulta una de las herramientas más potentes de la comunicación no verbal y el punto de partida para la escucha activa. Esta acción es un regulador de la comunicación y es la comunicación misma, pues con el contacto visual podemos establecer compromiso, expresar admiración satisfacción, también ira o enojo, etc. El contacto visual resulta ser un componente de interés, de recepción, de disposición. Desviar la mirada expresa desinterés, indiferencia,

vergüenza o inseguridad. El contacto visual no produce el mismo efecto en personas introvertidas y extrovertidas. Hay culturas o comunidades en que el contacto visual resulta ser irrespetuoso. (Cañanvate, 2016)

- **Indicador no pregunto a las personas si me he dejado comprender**

La comprensión de un mensaje es la verdadera recepción del mismo así lo afirma Antonio Pasquali (1970) en su obra *Comprender la comunicación*. Comprender es la toma de conciencia sobre una situación es hacerlo propio e integrarla hacia el individuo y actuar en consecuencia de ello. El emisor siente seguridad al pronunciar su discurso y asume que posee habilidades de escucha activa, donde la escucha es el inicio de la paso para comprender.

- **Indicador me dejo entender con facilidad cuando hablo.**

Es la habilidad de hablar, exponer o manifestarse de manera eficaz con elocuencia, que es la capacidad de expresarse de forma formal y persuasiva, que expresa sus emociones a tal forma que produce convicción al escuchar mediante la lengua hablada. El entendimiento es una actitud positiva, que permite que los componentes de este proceso tengan conocimiento sobre lo que expone. Hervás (1998)

- **Indicador utilizo un tono de voz con gestos apropiados**

Cada persona posee su propia voz y es capaz de identificar a los demás, simplemente, escuchándolos; sin necesidad de realizar contacto visual. La voz y sus características forman parte de nuestra personalidad. En este sentido, con ella comunicamos emociones, actitudes y un grado de implicación personal. Al mismo tiempo, los gestos de las manos y rostros son elementos redundantes en el proceso de comunicación y confirman el mensaje hablado.. El uso determinado depende del contexto en que se encuentre el interlocutor. No es lo mismo una situación de intimidad personal, el ámbito familiar o el contexto laboral.

Sería inadecuado emplear la misma tonalidad en situaciones distintas.  
Hervás (1998)

– **Indicador expreso mis opiniones**

Hablar, expresarse no es un acto iluso ni ingenuo, al realizarlo la persona se compromete con la persona o grupo al cual hablamos y todo hablar tiene eficacia práctica en la medida que puede modificar e influir en quien nos escucha. Al manifestar ciertas no se puede saber cómo van a ser comprendidas, esta actitud tiene sus partes positivas también, una buena palabra enriquece y fortalece la autoestima. Cuando criticamos o nos burlamos hacemos daño. El que lo hace se siente graciosa o es una forma de manejar su agresión. Una palabra produce tanto dolor como un golpe y puede ser una manera de sacar agresión sin tomar conciencia. Gestipolis (2005)

– **Indicador si estoy nervioso trato de relajarme**

El nerviosísimo es un estado emocional de descontrol ante una situación, inhibe el lenguaje tanto verbal como no verbal. En el cuerpo se puede manifestar con postura tensa, mirada huidiza, tics o gestos de protección. En la voz, se puede observar volumen bajo o ritmo acelerado, voz titubeante o tono monocorde. El nerviosismo es negativo para el orador. Pinillos (2017)

– **Indicador antes de opinar ordeno mis ideas con calma.**

Benjamín Franklin, científico inventor dijo “Hablar sin pensar, es disparar sin apuntar”, Hablar es una experiencia singular, es la ventana a la identidad de las personas, la construcción del mensaje es una habilidad que posee elementos como son la información, expresividad, la argumentación y la función poética. La práctica de estas funciones hacen un discurso eficaz.

### 2.2.5 Dimensión autoestima

Valencia (2007) sostiene que Maslow ha catalogado la autoestima dentro de una de las necesidades fundamentales que tiene el ser humano, la de reconocimiento, referida al respeto y la confianza que se tiene en sí mismo. Ésta es provista a través del reconocimiento que otros dan a la persona, del éxito que se va teniendo a lo largo de la vida y de las experiencias positivas o negativas que se viven, así se van construyendo evaluaciones sobre lo que cada quien considera que es y se crea una valoración generalizada sobre sí mismo, en otras palabras. Es la suma de juicios que tenemos de nuestra propia persona que va a permitir sentirse aceptados o rechazados por los demás.

- **Indicador evito hacer cosas que puedan dañar mi salud.**

Martínez (2010) La autovaloración o autoestima alta es una de las características que experimenta el individuo, es esta la que permite realizar una previa evaluación de las posibles consecuencias sobre actos que pueden dañar la salud, otorga suficiente cuidado de sí misma, por lo que no toma riesgo en caso perjudique o dañe su integridad.

- **Indicador no me siento contento con mi aspecto físico.**

Es uno de los indicadores de autoestima bajo, sentirse descontento consigo mismo o poco valioso. Estas personas evitan desafíos motores y presentan excusas por temer al fracaso. La imagen corporal suele tener un impacto importante en las relaciones interpersonales Martínez (2010) .

- **Indicador me gusta verme arreglado**

Es uno de los indicadores de la autoestima positiva, para estas personas sentirse bien, lucir bien los hace efectivos y productivos. Experimentan un sentimiento de agrado y satisfacción consigo mismo, se valoran Branden (1995)

- **Indicador puedo cambiar mi comportamiento cuando me doy cuenta que estoy equivocado.**

Sparisci (2013) La persona positiva logra aprender de los errores y trata de no repetirlos, es una persona analítica, acepta sus logros pero también sus errores e intenta mejorar su comportamiento y su rendimiento, acepta las críticas constructivas y busca constantemente el desarrollo personal aun incluso ante los retos difíciles.

- **Indicador me da vergüenza felicitar a un amigo (a) cuando realiza algo bueno.**

Paredes (2015). La vergüenza no es un estado emoción natural, es improductivo e invalidante y cuando se presenta limita para hacer lo que deseas. La vergüenza ataca la identidad y hace sentir mal, es letal y es inversamente proporcional a la autoestima.

- **Indicador reconozco fácilmente mis cualidades positivas y negativas.**

Sparisci (2013) El individuo que conoce, valora y acepta sus virtudes, defectos y posibilidades es aquella que posee una autoestima positiva. Las personas que realizan este autoconocimiento están motivadas para iniciar nuevos proyectos con metas y objetivos, se caracterizan por ser personas felices, gentiles y disfrutan de su trabajo y estudios e incluso de los momentos negativos. Son capaces de actuar con independencia y autonomía.

- **Indicador puedo hablar sobre mis temores.**

Sparisci (2013) La autoestima positiva es caracterizada por las personas que pueden expresar sus emociones aunque estas causen miedo, que es una sensación natural ante algunas circunstancias de la vida. El miedo se

supera y una de las formas es poder hablar de ellos, esta actitud los debilita.

– **Indicador cuando algo me sale mal no sé cómo expresar mi cólera**

La ira es una emoción que está a lo largo del desarrollo de la vida, presente en muchas situaciones de conflicto puede oscilar entre una leve irritación hasta un profundo odio, El ritmo cardiaco se activa para la defensa y ataque, se acelera la respiración, los músculos se tensan y hay más flujo sanguíneo. La segunda situación es la respuesta cognitiva y depende de la manera en que se interpreta la situación y tiene un valor personal y la última fase es la gestión conductual y puede manifestarse a través de la agresión o en la resolución de problemas. Tener inteligencia se refiere a la capacidad psicológica que tiene la personal para modificar y controlar emociones propias y ajenas. Sparisci (2013)

– **Indicador comparto mi alegría con mis amigos (as).**

La alegría es un sentimiento positivo que refleja bienestar, de regocijo interior que nos hace sentir equilibrado y vivos, es el placer de la felicidad. Es una emoción expansiva que se necesita expresar como valor se manifiesta desde el interior, es contagiosa y ayuda en las relaciones interpersonales y a mejorar la autoestima. La alegría es positiva. Al igual que la persona que la manifiesta. Sparisci (2013)

– **Indicador me esfuerzo para ser mejor estudiante.**

Son las metas y objetivos de un estudiante, son parte de la autoestima positiva, traza el camino para mejorar habilidades y capacidades según el campo de estudio.

– **Indicador puedo guardar los secretos de mis amigos**

Es la capacidad de mantener en reserva alguna información de cualquier tipo. La confidencialidad es una de las cualidades que poseen algunas personas, refuerzan la autoestima positiva. Sparisci (2013)

### **2.2.5 Dimensión toma de decisiones**

Gutiérrez (2014) La toma de decisiones es un proceso que permite la elección independiente o autónoma entre una o más alternativas que responden al razonamiento para la resolución de diversas situaciones. Proceso mediante el cual la persona debe escoger entre dos o más alternativas de solución frente a un problema de la vida diaria. Leon Blan Buris define que una decisión es una elección que se hace entre varias alterativas.

La toma de decisiones es un proceso que abarcaría distintas tareas cognitivas, Peiró (1983-84) señala como las más importantes: las habilidades perceptuales, capacidad de procesamiento de información, actitudes y valores y los aspectos de la personalidad.

– **Indicador rechazo hacer las tareas**

Es desentenderse de la obligación o responsabilidad de los quehaceres, estos forman parte de la vida y se relaciona con la responsabilidad que es un valor donde interviene la conciencia y ayuda a tomar decisiones, ser responsable de lo que hacemos implica consecuencia de los actos,

– **Indicador pienso en varias soluciones**

Carrillo (2016), es la identificación del conjunto de alternativas que se pueden realizar, excluyentes o inclusivas. Las alternativas dependen de factores como el conocimiento, información disponible para el sujeto y valores y factores socioculturales. Las personas pueden considerar todas las posibles alternativas.

– **Indicador deo que otros decidan por mi**

Es la incapacidad de tomar decisiones, el individuo no esta seguro de poder elegir entre las posibles alternativas, las causas pueden ser: miedo al fracaso, no ordenar sus alternativas, falta de confianza y de habilidades para resolver problemas, estilos educativos dictatoriales, dependencia, estilo evitativo de afrontamiento del malestar, falta de madurez y tendencia a la procrastinación que es el hábito de retrasar actividades o tareas. Fernández (2017)

– **Indicador pienso posibles consecuencias de mis decisiones.**

Es el resultado de analizar o evaluar una serie de alternativas que difieren del razonamiento de cada sujeto y donde interviene la cultura como parte de ellos. Las personas están dispuestas a asumir riesgos, pero estos riesgos disminuyen cuando los sujetos adquieren mayor información sobre la situación Carrillo (2016)

– **Indicador tomo decisiones importantes para mi futuro**

Establecer un objetivo es el causa de las toma de decisión y de su proceso. Cuando existe un objetivo hay un compromiso firme y responsable que permite evaluar alternativas e implantar decisiones, resulta ser como un proyecto donde se establecen secuencias plazos, , secuencias, actividades, responsables de acuerdo al plan establecido. Carrillo (2016)

– **Indicador hago planes**

Los planes son producto de la planificación donde figuran las metas, políticas, métodos, programas, propósito, reglas, presupuesto y procedimiento para realizar la actividad. Costa (2009)

– **Indicador realizo cosas positivas**

La actitud, la manera de enfrentar las cosas es una característica de importante en la toma de decisiones Peiró (1983 – 1984) , éstas influyen en la valoración de las consecuencias

– **Indicador me cuesta decir no**

Graziano (2017) Saber decir que no es establecer límites, es necesario para sentirse bien. Existe diversos factores que influyen en esta decisión: Sentirse culpable si no se hace lo que pide, priorizar las actividades de los demás sobre la del sujeto. También, hacerse responsable por la tarea asignada, sobrevalorar el qué dirán. Entre las situaciones que se debe poner límites esta detectar situaciones problemáticas o de riesgo, analizar pensamientos y emociones que hacen que digamos que si cuando no se desea, analizar la intencionalidad del otro sujeto y expectativas que presuponemos.

– **Indicador defiendo mis ideas**

Es la forma de reunir argumentos para convencer al interlocutor que se tiene la razón. Defender es sostener una idea o teoría demostrando la razón. Para argumentar las ideas en forma valedera se debe precisar la posición del interlocutor, escuchar la idea inicial, ejemplificar, manejar las emociones como evitar maltratos e insultos y mostrarse positivo. Velásquez (2016).

– **Indicador rechazarlo sin sentir temor**

Graziano (2017) Es un sentimiento de certeza y seguridad que actúa según las circunstancias. Según la psicología son muchos los aspectos que pueden determinar que una persona tenga confianza en sí mismo, siendo la infancia la etapa más importante dónde se deben exaltar virtudes, fomentar la independencia y dejar que tomen decisiones

## CAPÍTULO III

### **3. Marco metodológico**

#### **3.1 Hipótesis**

##### **3.1.1 Hipótesis general**

Existe una relación significativa entre las destrezas comunicativas y las habilidades sociales de los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018

##### **3.1.2 Hipótesis específicas**

- El nivel de desarrollo de las destrezas comunicativas en los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018, es de nivel promedio a bajo.
- El nivel de desarrollo de habilidades sociales de los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, en el año 2018 es bajo.
- Las destrezas comunicativas y las habilidades sociales en los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018, se asocian significativamente.

## **3.2 Variables**

### **3.2.1 Variable Independiente- Destrezas comunicativas**

#### **3.2.1.1 Denominación de la variable**

La destreza comunicativa es la capacidad que tiene el individuo para establecer una comunicación eficiente en todas sus esferas como son hablar, escuchar, escribir y leer. Algunos autores definen a destreza el dominio de hacer algo y puede ser innata o entrenada.

#### **3.2.1.2 Dimensiones de la variable destrezas comunicativas**

- Habilidades para expresarse
- Habilidades para escuchar
- Actitudes comunicativas

#### **3.2.1.3. Indicadores**

- Dimensión habilidades para expresarse
  - Transmiso información
  - Vocalizo
  - Volumen adecuado
  - Modulo la voz
  - Velocidad y ritmo del habla.
  - Expresión facial
  - Expresión gestual
  - Proximidad adecuada
  - Intercambio visual.
  - Uso de paralenguaje
- Dimensión habilidades para escuchar
  - Parto de las necesidades del otro
  - Genero expectativas positivas
  - Uso el refuerzo y valoración

- Planteo probabilidad de éxito en la comunicación
  - Miro, asiento y no interrumpo
  - Parafraseo
  - Realizo preguntas
  - Elimino bloqueos internos
  - Tengo predisposición a la escucha
  - Quiero transmitir y participar en la comunicación
- Dimensión actitudes comunicativas
- Doy información sobre mí.
  - Expreso mis necesidades y emociones
  - Manifiesto cercanía
  - Muestro atención y preocupación
  - Genero un clima positivo, cálido
  - Me pongo en lugar del otro.
  - Entiendo las emociones y situaciones del otro
  - Me manifiesto sin engaños
  - Mantengo congruencia entre el mensaje verbal y no verbal
  - Muestro espontaneidad verbal y no verbal

#### **3.2.1.4 Escala de medición**

La escala de la medición de la variable destrezas comunicativas es categórica ordinal.

### **3.2.2 Variable Dependiente - Habilidades sociales**

#### **3.2.2.1 Denominación de la variable**

Las habilidades sociales se definen como "el conjunto de competencias que facilitan la relación e igualdad de trato con el entorno" Gage, Lierheimer, & Goran, (2012). Estas capacidades son conductas aprendidas, útiles para que comunicación sea asertiva y satisfactoria,

donde se tiene en cuenta la cultura, las características demográficas, los hábitos, costumbres y la personalidad de los individuos”.

Las habilidades sociales son el conjunto de conductas y aptitudes para obtener un comportamiento adecuado, habilidades que le permitirá a cada persona enfrentar los retos de la vida diaria en relación con su entorno.

### **3.2.2.2 Dimensiones de la variable habilidades sociales**

- Asertividad
- Comunicación
- Autoestima
- Toma de decisiones

### **3.2.2.3 Indicadores**

- Asertividad
  - Prefiero mantenerme callado para evitarme problemas.
  - Si un amigo habla mal de mi persona lo insulto.
  - Si necesito ayuda lo pido de buena manera.
  - Si un amigo se saca una buena nota en el examen no lo felicito.
  - Agradezco cuando alguien me ayuda.
  - Me acerco abrazar a mi amigo cuando cumple años.
  - Si un amigo falta a una cita acordada le expreso mi amargura.
  - Cuando me siento triste evito contar lo que me pasa.
  - Le digo a mi amigo (cuando hace algo que no me agrada.
  - Si una persona mayor me insulta me defiendo sin agredirlo, exigiendo mi derecho a ser respetado.
  - Reclamo agresivamente con insultos, cuando alguien quiere entrar al cine sin hacer su cola.
  - No hago caso cuando mis amigos (as) me presionan para consumir alcohol.

- Comunicación
  - Me distraigo fácilmente cuando una persona me habla.
  - Pregunto cada vez que sea necesario para entender lo que me dicen.
  - Miro a los ojos cuando alguien me habla.
  - No pregunto a las personas si me he dejado comprender.
  - Me dejo entender con facilidad cuando hablo.
  - Utilizo un tono de voz con gestos apropiados para que me escuchen y entiendan mejor.
  - Expreso mis opiniones sin calcular las consecuencias.
  - Si estoy nervioso (a) trato de relajarme para ordenar mis pensamientos.
  - Antes de opinar ordeno mis ideas con calma.
  
- Autoestima
  - Evito hacer cosas que puedan dañar mi salud.
  - No me siento contento con mi aspecto físico.
  - Me gusta verme arreglado
  - Puedo cambiar mi comportamiento cuando me doy cuenta que estoy equivocado.
  - Me da vergüenza felicitar a un amigo cuando realiza algo bueno.
  - Reconozco fácilmente mis cualidades positivas y negativas.
  - Puedo hablar sobre mis temores.
  - Cuando algo me sale mal no sé cómo expresar mi cólera.
  - Comparto mi alegría con mis amigos
  - Me esfuerzo para ser mejor estudiante.
  - Puedo guardar los secretos de mis amigos .
  
- Toma de decisiones
  - Rechazo hacer las tareas de la casa.

- Indicador Pienso en varias soluciones frente algún problema.
- Indicador Dejo que otros decidan por mi cuando no puedo solucionar un problema.
- Indicador Pienso en las posibles consecuencias de mis decisiones.
- Indicador Tomo decisiones importantes para mi futuro sin el apoyo de otras personas.
- Indicador Hago planes para mis vacaciones.
- Indicador Realizo cosas positivas que me ayudaran para mi futuro.
- Indicador Me cuesta decir no, por miedo a ser criticado (a).
- Indicador Defiendo mis ideas cuando veo que mis amigos (as) están equivocados (as).
- Indicador Si me presionan para ir a la playa escapándome, puedo rechazarlo sin sentir temor y vergüenza de los insultos.

### **3.2.2.3 Escala de medición**

La escala de la medición de la variable habilidades sociales es categórica ordinal.

### **3.3 Tipo de investigación**

Según Tafur (1995) define a la investigación científica como “un uso sistemático y especializado de herramientas, instrumentos y procedimientos para solucionar problemas de una manera adecuada, por lo tanto, es una actividad racional (hecho cultural), metódica, verificable y objetiva” (p. 73).

En la presente investigación referida a las destrezas comunicativas y las habilidades sociales, el tipo seleccionado es Básico porque se cuenta con doctrina sobre las dos variables estudiadas y los hechos se presentan en la realidad sin ninguna manipulación o transformación de las mismas.

### **3.4 Diseño de la investigación**

El diseño de tipo de investigación es no experimental de corte transversal de nivel correlacional que analiza la realidad y se observa en una situación, es un modelo que se limita a una sola observación de un solo grupo, en un solo momento del tiempo.

### **3.5 Ámbito de estudio**

La investigación tomó en cuenta los siguientes ámbitos:

- **Ámbito Espacial.** La presente investigación se desarrolló en la Escuela de Formación Profesional Policial Tacna, sede Locumba.
- **Ámbito Temporal.** Para el desarrollo del estudio se tomó en cuenta a los estudiantes de las promociones 2017 – I y II, cursando el año académico 2018.
- **Ámbito Social.** Está conformada por los estudiantes que se matricularon en el año 2018 en la Escuela de Formación Profesional Policial Tacna, sede Locumba.

### **3.6 Población y muestra**

#### **3.6.1 Unidades de estudio**

- La unidad de estudio son los estudiantes que se matricularon en el año académico 2018 en la Escuela de Formación Profesional Policial Tacna, sede Locumba.

#### **3.6.2 Población**

Según Bravo (2014) en las investigaciones cuando se determina un sector de la realidad, se debe tomar en cuenta tres coordenadas: el espacio en que se producen, el tiempo y el conjunto de unidades de observación o población que comprende. Por ello, es tarea del diseño de la investigación definir la población de la cual se van a obtener los datos que se identifican en el mapa o plano oportuno. La presente investigación tiene como población identificada a los

estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba de los semestres académicos I y II del año 2018 son en total 321.

<b>Promoción ingresante</b>	<b>TOTAL ESTUDIANTES MATRICULADOS</b>
Año 2017-I	159
Año 2017-II	162
Total	321

Fuente: Escuela de Policía Base Locumba

Se trabajó con el total de los estudiantes. Por lo que no se realizó muestreo inferencial.

#### ***Criterios de inclusión***

Estar matriculado en el año 2018

Haber ingresado a la escuela en el año 2017.

#### ***Criterios de exclusión***

Estudiante que al momento de la encuesta se encuentre en vigilancia, guardia, o con permiso especial.

### **3.7 Recolección de los datos**

#### **3.7.1 Procedimientos**

Los principales procedimientos seguirán los siguientes pasos:

- a) Solicitud de accesos a la Escuela de Formación Profesional de la Policía Nacional del Perú, base Locumba a las autoridades respectivas.
- b) Identificación de los estudiantes regulares a la fecha del estudio.
- c) Explicación de los objetivos del estudio a los estudiantes y la confidencialidad de la información.
- d) Armado de base de datos digitalizada en base Excel y SPSS.
- e) Control de calidad del llenado de los formatos de investigación.

- f) Digitalización en base excel de los formatos, con codificación numérica.

### 3.7.2 Validez del instrumento

Según Vara H., A. (2008) “la validez es el grado o nivel en que un instrumento de recolección de datos mide determinadas variables”. Para la variable Destrezas Comunicativas se aplicó el Cuestionario de Habilidades Comunicativas (HABICOM) ya validado, sin embargo para su contextualización, se aplicó el diseño de juicio de expertos mediante formato estructurado de evaluación (Ver anexo 03).

- Universidad de La Laguna, Tenerife (España) en la Tesis “Habilidades comunicativas en estudiantes de carreras de apoyo frente a estudiantes de otras carreras – 2014” autores Carmen m. Hernández - Jorge y Carmen Marina De La Rosa.
- Tesis “Las habilidades de comunicación interpersonal y la inteligencia emocional de los estudiantes de ciencias de la salud 2016, Universidad de la Laguna Tenerife, autor Kelly Padrón Rubio.
- Tesis doctoral “La efectividad del entrenamiento a corto y medio plazo de las habilidades comunicativas- 2014”., autor Carmen Marina de la Rosa Curbelo Universidad de La Laguna, Tenerife (España).

Para la variable Habilidades sociales se aplicó el cuestionario para Habilidades Sociales validado por las instituciones:

- Universidad Nacional del Altiplano Puno-Perú de autor Juana Brígida Mamani Condori titulada “Habilidades sociales y conductas de riesgo en los adolescentes escolares de la institución educativa secundaria José Antonio Encinas, Juliaca – 2016”.
- Universidad Peruana Cayetano Heredia de autor Huyhua de la Cruz, Medaly Kelly, Santos Gonzales, Karen Mirelli y Vargas Donayre,

Stefany KarolI titulada “Influencia de una intervención educativa de enfermería en las habilidades sociales de los adolescentes escolares – 2017”

Además, para este estudio se trabajó con una muestra piloto para la medición estadística de la confiabilidad y consistencia de los instrumentos, teniendo como premisa un alfa de cronbach recomendable por encima de 0.80.

### **3.7.3 Técnicas de recolección de los datos**

Según Vara-Horna (2010), pág. 208, en su libro “Desde la idea hasta la sustentación: Siete pasos para una tesis exitosa”, menciona que las técnicas para la recolección de datos son: Encuesta, pruebas estandarizadas y las guías de observación. En la presente investigación se trabajó con cuestionarios estructurados a fin de conocer la opinión de la población seleccionada, sobre las técnicas seleccionadas son: encuesta y análisis documental.

### **3.7.4 Instrumentos para la Recolección de los datos**

Según Hernández (2010), pág. 217, en su libro *Metodología de la Investigación*, señala que los instrumentos útiles para la recolección de datos son: Guía de observación, cuestionario estructurado, guía de análisis documental. Los instrumentos en nuestra investigación tendrán un formato estructurado dada su naturaleza cuantitativa.

#### **a. Instrumento De Destrezas Comunicacionales (ver anexo 01):**

Para recolectar la información se utilizará un cuestionario de preguntas cerradas tipo Likert, que permitirá establecer la línea de base actual de las habilidades comunicacionales: Cuestionario de destrezas comunicacionales HABICOM de Hernández-Jorge de la Rosa en las Habilidades comunicativas en su vida cotidiana.

El formato de respuesta es una escala tipo Likert con 5 niveles, que responderían en función del uso personal y cotidiano que se hace de las habilidades y actitudes comunicativas (1=muy bajo, 2=bajo, 3=medio, 4=alto y 5=muy alto) y en función de la importancia profesional que se les concede (donde nunca = 1 hasta siempre=5 Pts).

Cuestionario HABICOM			Escala (Baremos)		
Variable	Dimensiones	Ítems	Bajo	Promedio	Alto
<b>Nivel destrezas comunicativas</b>	Habilidades para Expresarse	1-13	13-42	43-50	51-65
	Habilidades para Escuchar	14-21 33 y 34	10-37	38-43	44-50
	Actitudes comunicativas	22-32	11-42	43-48	49-55

- b. Instrumento De Habilidades Sociales** (ver anexo 02): Se utilizará el cuestionario de habilidades sociales validada para el Perú y propuesta por el Ministerio de Salud y Departamento de Psicología y Área de Recursos Humanos. El instrumento explora las dimensiones en una escala de Likert del 1 al 5, siendo 1 valorado como lo peor y 5 valorado como lo mejor de las habilidades sociales.

Variable	Dimensiones	Ítems
<b>Nivel de habilidades sociales</b>	Asertividad	1 - 12
	Comunicación	13 - 21
	Autoestima	22 - 32
	Toma de decisiones	33 - 42

<b>Categorías</b>	<b>Asertividad</b>	<b>Comunicación</b>	<b>Autoestima</b>	<b>Toma de decisiones</b>	<b>Total</b>
Muy bajo	0 a 19	< a 19	< a 21	< a 16	< a 88
Bajo	20 a 32	19 a 24	21 a 34	16 a 24	88 a 126
Promedio Bajo	33 a 38	25 a 29	35 a 41	25 a 29	127 a 141
Promedio	39 a 41	30 a 32	42 a 46	30 a 33	142 a 151
Promedio alto	42 a 44	33 a 35	47 a 50	34 a 36	152 a 161
Alto	45 a 49	36 a 39	51 a 54	37 a 40	162 a 173
Muy alto	50 a más	40 a más	55 a más	41 a más	174 a más

### Calificación Total

Promedio	Requieren consolidar e incrementar sus habilidades sociales
Promedio alto	Personas con adecuadas habilidades sociales
Alto y muy alto	Personas competentes en habilidades sociales
Promedio bajo	Personas con habilidades sociales muy bajas y que requieren un mayor incremento y reforzamiento
Bajo y Muy bajo	Personas con déficit de habilidades sociales. Personas en riesgo

## CAPÍTULO IV

### **4.0 Resultados**

#### **4.1 Descripción del trabajo de campo**

##### **a. Planificación**

En primer lugar, se realizó las coordinaciones con las autoridades para solicitar el permiso de realizar la investigación en la Escuela Policial sede Locumba, se conversó con el director de la institución comandante PNP Ángel Edwin Velarde Huertas quien designó al capitán Carlos Moreno, jefe del departamento académico para que realice las coordinaciones.

##### **b. Organización**

Después de la aprobación, dicha escuela informó a los docentes que se vieron implicadas en el estudio.

##### **c. Ejecución**

Luego se aplicó el instrumento a los estudiantes en cada una de sus aulas y al inicio de cada clase como se coordinó con el encargado

académico teniendo una duración de 20 minutos para su desarrollo, es decir en las 5 aulas de cada promoción, 2017-I (Honestos) y 2017-II (Espartanos), según cronograma.

Se realizó el proceso de información sobre lo que trataba el cuestionario, pues en una primera practica los jóvenes creyeron era un examen, pero luego se les explico sobre la importancia del trabajo de investigación. El objetivo fue centrar la intención del evaluado en brindar información conveniente y adecuada para lograr resultados de acuerdo a la realidad en que se desempeña la institución. No se encontraron limitaciones para la aplicación de los cuestionarios ni la recopilación de información, por el contrario hubo apoyo de los colegas.

La recolección de la información se extendió por cerca de 20 días dado que se tuvo que esperar el momento adecuado, ya que era el mes de julio y se ensayaba diariamente para el desfile y otras actividades cívico patrióticas.

Los datos se presentan en tablas de contingencia de multientrada con valores relativos y absolutos. Se realizó la digitación de la base de datos y se analizó en el programa SPSS para el cálculo de pruebas estadísticas y contraste. Para el procesamiento de datos se aplicó la Estadística Descriptiva e Inferencial. En la parte inferencial se aplicó el estadístico de Pearson.

#### **4.2 Diseño de la presentación de los resultados**

Para presentar la información procesada, se seguirá el siguiente orden:

- a Variables descriptivas de los estudiantes de la escuela de policía PNP, 2017.

- b Información sobre las destrezas comunicativas de los estudiantes de la escuela PNP.
- c Información sobre las habilidades sociales
- d Relación entre las variables destrezas comunicativas y habilidades sociales de los estudiantes de la PNP, sede Locumba.

### 4.3 Presentación de Resultados

- a. Variables descriptivas de los estudiantes de la Escuela de Policía PNP-2017.

Tabla 1:

Distribución de frecuencia según edad, sexo, año de estudios y especialidad en los estudiantes Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018

<b>CARACTERÍSTICAS GENERALES</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Edad</b>	< 20 años	74	26.1%
	20 a 29 años	209	73.9%
	Total	283	100.0%
<b>Sexo</b>	Femenino	0	0.0%
	Masculino	283	100.0%
	Total	283	100.0%
<b>Año de estudios</b>	Espartano	159	56.2%
	Honestidad	124	43.8%
	Total	283	100.0%
<b>Especialidad</b>	Criminalística	85	30.0%
	Orden público	198	70.0%
	Total	283	100.0%

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 1 podemos observar que el 73.9% tenía entre 20 a 29 años y el 26.1% eran estudiantes menores de 20 años

El total de los estudiantes que eran de sexo masculino distribuidos según año de estudios en los grupos de los espartanos (52.2%) el grupo de honestidad con un 43.8%. Según especialidad el 30% pertenecía a criminalística y el 70% a orden público.

Tabla 2:  
Distribución según procedencia de los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018

<b>Región peruana</b>		<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Procedencia</b>	<b>Lima</b>	4	1.4%
	<b>Tacna</b>	179	63.3%
	<b>Moquegua</b>	6	2.1%
	<b>Puno</b>	64	22.6%
	<b>Arequipa</b>	7	2.5%
	<b>Cusco</b>	11	3.9%
	<b>Ayacucho</b>	2	.7%
	<b>Ica</b>	4	1.6%
	<b>Ancash</b>	2	0.7%
	<b>Lambayeque</b>	3	1.1%
	<b>Loreto</b>	1	.4%
	<b>Total</b>	283	100.0%

Fuente: Elaboración propia

Según procedencia los estudiantes estaban distribuidos de la siguiente manera: el 63.3% procedía de la ciudad de Tacna, seguido por un 22.6% de la ciudad de Puno. El resto de los estudiantes tenían proporciones menor y procedía de distintos lugares del país.

Tabla 3:

Medidas de Tendencia central y dispersión de los puntajes de los test de habilidades comunicacionales y test de habilidades sociales de los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018

	Media	Máximo	Mínimo	Desviación típica
Puntaje habilidades comunicacionales	133.16	170.00	64.00	22.07
Puntaje Habilidades sociales	151.60	210.00	90.00	21.37

Fuente: encuesta de elaboración propia aplicada

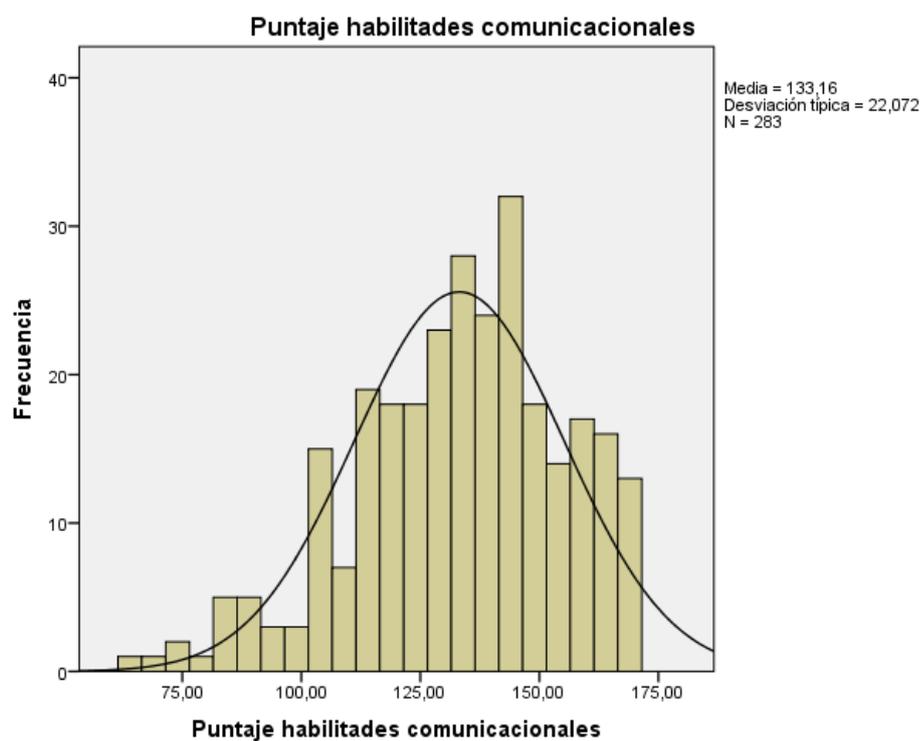


Figura 1. Puntaje total de las habilidades comunicacionales que poseen los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018.

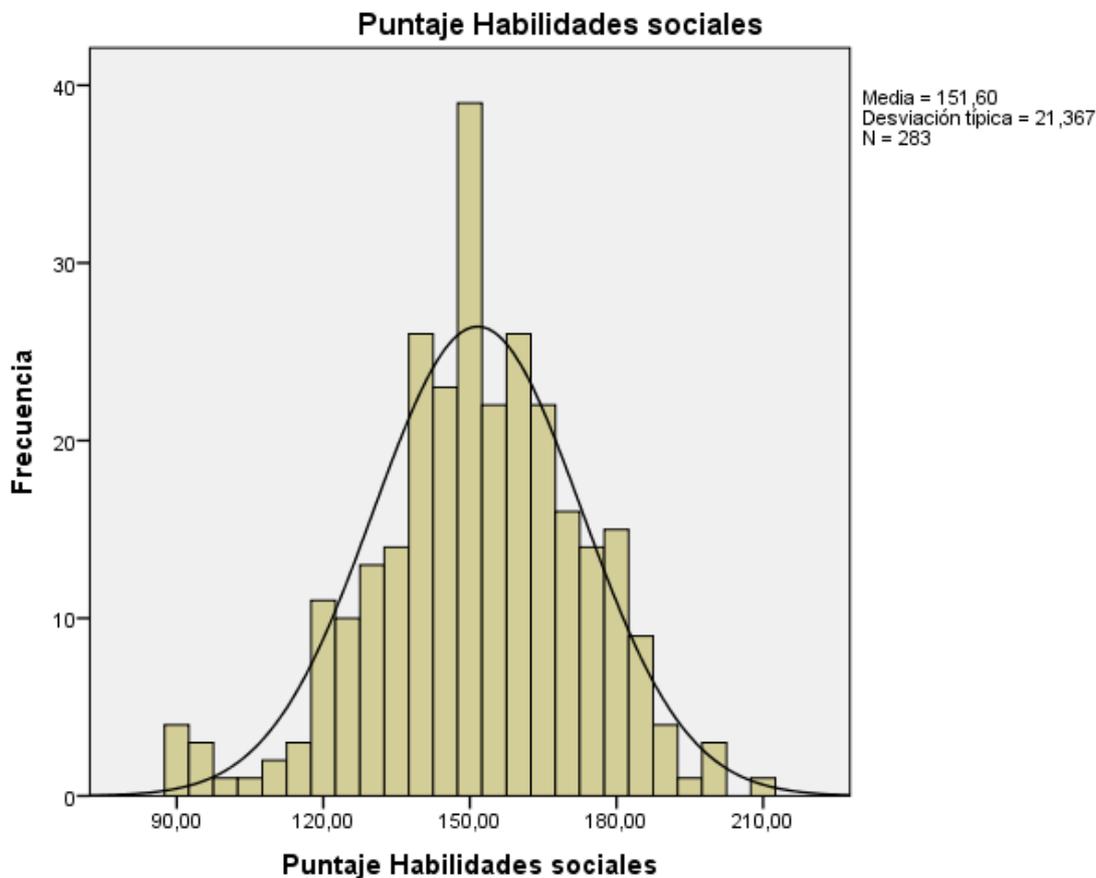


Figura 2 Puntaje total de las habilidades sociales que poseen los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018.

En la tabla 3 observamos las medidas de tendencia central y dispersión de los test aplicados y explicados en la parte de metodología del presente estudio. El promedio en el instrumento de habilidades comunicacionales fue de 133.16 puntos con un valor máximo de 170 y un valor mínimo observado de 64. En el instrumento de habilidades sociales se obtuvo un promedio de 151.60 puntos con un valor máximo de 210 y un valor mínimo de 90. Ambos instrumentos presentaron una dispersión de los puntajes muy similar, encontrándose un 22.07 en el de habilidades comunicacionales y un 21.37 en el de habilidades sociales. Ambos test se encuentran dentro de una homogeneidad comparable. Asimismo, se observa que los puntajes obtenidos tienen una tendencia normal como se evidencian las figuras 1 y 2.

Tabla 4:

Distribución de frecuencia de los resultados de la evaluación de las habilidades comunicacionales de los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018

		<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Habilidades Comunicacionales</b>	<b>Bajo</b>	43	15.2%
	<b>Promedio (regular)</b>	191	67.5%
	<b>Alto</b>	49	17.3%
	<b>Total</b>	283	100.0%

Fuente: encuesta de elaboración propia aplicada

En la tabla 4 observamos que el 67.5% obtuvo un puntaje promedio o regular, seguido de un 17.3% con un puntaje alto y un 15.2% importante con un puntaje bajo.

Tabla 5:

Distribución de frecuencia de las habilidades comunicacionales según edad, año de estudios y especialidad de los estudiantes Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018

		Habilidades Comunicacionales								p:
		Bajo		Promedio (regular)		Alto		Total		
		n	%	n	%	n	%	n	%	
Edad	< 20 años	11	25.6%	52	27.2%	11	22.4%	74	26.1%	.791
	20 a 29 años	32	74.4%	139	72.8%	38	77.6%	209	73.9%	
	<b>Total</b>	43	100.0%	191	100.0%	49	100.0%	283	100.0%	
Año de estudios	<b>Honestidad</b>	19	44.2%	87	45.5%	18	36.7%	124	43.8%	.540
	<b>Espartano</b>	24	55.8%	104	54.5%	31	63.3%	159	56.2%	
	<b>Total</b>	43	100.0%	191	100.0%	49	100.0%	283	100.0%	
Especialidad	<b>Criminalística</b>	22	51.2%	53	27.7%	10	20.4%	85	30.0%	.003
	<b>Orden público</b>	21	48.8%	138	72.3%	39	79.6%	198	70.0%	
	<b>Total</b>	43	100.0%	191	100.0%	49	100.0%	283	100.0%	

Fuente: encuesta de elaboración propia aplicada

En la tabla 5 podemos observar que la variable que influye en las habilidades comunicacionales o donde se evidencia una diferencia significativa es según la especialidad ( $p:0.003$ ). Podemos observar que los puntajes de habilidades comunicacionales altos se presentan con mayor frecuencia en el grupo de orden público (79.6%). En contraparte solo el 20.4% estuvo representado por el grupo de criminalística. En contraposición en el grupo con habilidades comunicacionales con puntajes bajos, el 51.2% pertenece a la especialidad de criminalística y el 48.8% al de orden público. Podemos observar que las habilidades comunicacionales probabilísticamente con niveles altos están más en el grupo de especialidad de orden público y los puntajes más bajo se encuentran en el grupo de criminalística: Esta diferencia es estadísticamente significativa.

No hubo diferencia de los resultados de habilidades comunicacionales según edad ni año de estudios.

Tabla 6:  
Distribución de frecuencia de los resultados en instrumento de habilidades sociales de los  
estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018

<b>Habilidad Social General</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>Muy Bajo</b>	0	0.0%
<b>Bajo</b>	34	12.0%
<b>Promedio bajo</b>	50	17.7%
<b>Promedio</b>	59	20.8%
<b>Promedio alto</b>	50	17.7%
<b>Alto</b>	46	16.3%
<b>Muy alto</b>	44	15.5%
<b>Total</b>	283	100.0%

Fuente: encuesta de elaboración propia aplicada

En la tabla 6 podemos observar el resultado los puntajes generales del instrumento de habilidades sociales. Se logró evidenciar que el 20.8% de los estudiantes se encuentran en el nivel promedio y un 17.7% distribuido homogéneamente entre promedio bajo y promedio alto. Asimismo, se puede observar que un 16.3% tenía un nivel alto y un 15.5% como muy alto. Cabe destacar que también un grupo considerable presentó un nivel promedio bajo (17.7%) y nivel bajo en un 12%.

Tabla 7:

Medidas de Tendencia central y dispersión de las dimensiones del instrumento de habilidades sociales evaluadas de los estudiantes de la Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018

<b>Habilidades Sociales</b>	<b>Media</b>	<b>Máximo</b>	<b>Mínimo</b>	<b>Desviación típica</b>
<b>Puntaje autoestima</b>	40.40	60.00	24.00	7.14
<b>Puntaje comunicación</b>	33.32	45.00	17.00	6.18
<b>Puntaje asertividad</b>	43.82	60.00	16.00	7.23
<b>Puntaje toma de decisiones</b>	34.06	45.00	14.00	5.86

Fuente: Encuesta de elaboración propia aplicada

En la tabla 7 podemos observar que el promedio alcanzado en el puntaje de autoestima fue de 40.40 con un valor máximo alcanzado de 60 puntos y un mínimo de 24. Asimismo, el promedio en el puntaje de comunicación fue de 33.32 con un valor máximo de 45 y un mínimo de 17. En la dimensión de asertividad el promedio fue de 43.82 con un valor máximo de 60 y un mínimo de 16 y finalmente los valores alcanzados en la toma de decisiones el promedio alcanzado fue de 34.06 con un valor máximo de 45 y un mínimo de 14. Se puede observar que los promedios alcanzados mayores fueron en la dimensión de autoestima y asertividad.

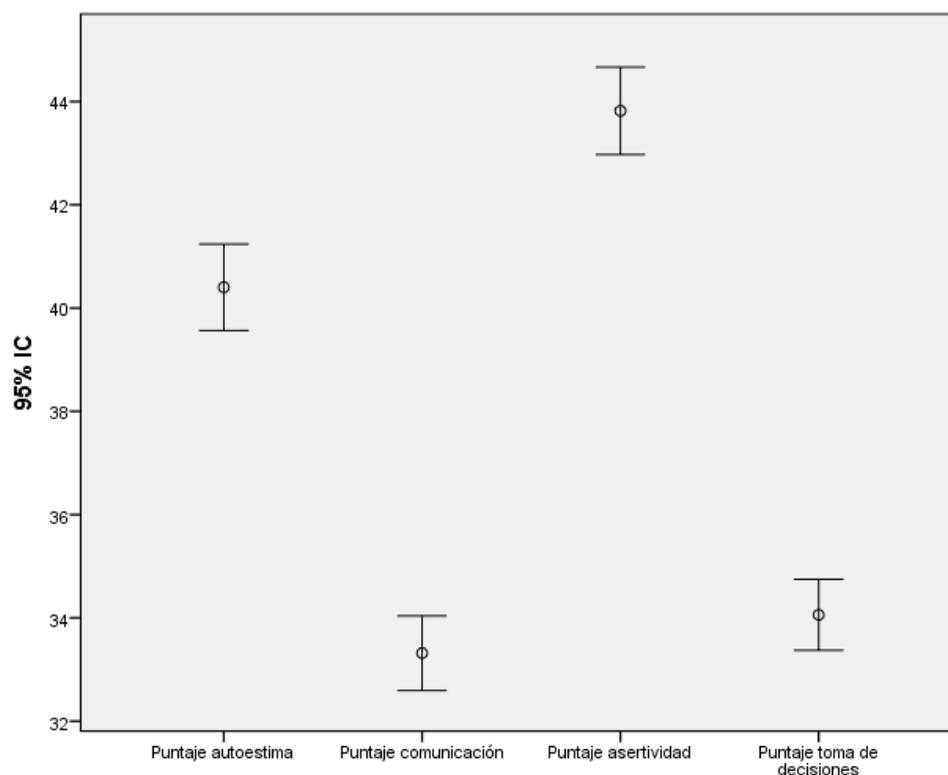


Figura 3: Comparación de las Dimensiones de Habilidades Sociales con un intervalo del 95% de confianza en los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018

En la figura 3 podemos observar la comparación de los niveles alcanzados por las dimensiones del test de habilidades sociales. Podemos observar que existe una diferencia significativa entre dos grupos claramente definidos. Se destacan que los puntajes de asertividad y autoestima alcanzan valores más altos y estadísticamente diferentes al grupo dimensiones de comunicación y toma de decisiones. Claramente podemos encontrar que es la dimensión con mayor puntaje observado es la de asertividad seguida de la de autoestima y existe una diferencia entre ambas. Comparativamente no se puede decir lo mismo de las otras dos dimensiones (comunicación y toma de decisiones) que son las más bajas, no existe una diferencia significativa de puntaje entre ella. Podemos inferir que las dimensiones a ser reforzadas en forma simultánea será la de toma de decisiones y comunicación.

Si este estudio se repitiera 100 veces, en 95% de los casos tendríamos la misma gráfica observada en la presente investigación.

Tabla 8: Distribución de frecuencia de la habilidad social según edad año de estudios y especialidad de los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018

		Habilidad Social General														p:
		Bajo		Promedio bajo		Promedio		Promedio alto		Alto		Muy alto		Total		
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	
<b>Edad</b>	< 20 años	8	23.5	12	24.0	22	37.3	14	28.0	8	17.4	10	22.7	74	26.1%	.286
	20 a 29 años	26	76.5	38	76.0	37	62.7	36	72.0	38	82.6	34	77.3	209	73.9%	
	<b>Total</b>	34	100.0	50	100.0	59	100.0	50	100.0	46	100.0	44	100.0	283	100.0%	
<b>Año de estudios</b>	<b>Honestidad</b>	11	32.4	23	46.0	25	42.4	26	52.0	18	39.1	21	47.7	124	43.8%	.549
	<b>Espartano</b>	23	67.6	27	54.0	34	57.6	24	48.0	28	60.9	23	52.3	159	56.2%	
	<b>Total</b>	34	100.0	50	100.0	59	100.0	50	100.0	46	100.0	44	100.0	283	100.0%	
<b>Especialidad</b>	<b>Criminalística</b>	18	52.9	13	26.0	18	30.5	11	22.0	12	26.1	13	29.5	85	30.0%	.056
	<b>Orden público</b>	16	47.1	37	74.0	41	69.5%	39	78.0%	34	73.9	31	70.5	198	70.0%	
	<b>Total</b>	34	100.0	50	100.0	59	100.0	50	100.0	46	100.0	44	100.0	283	100.0%	

Fuente: encuesta de elaboración propia aplicada

En la tabla 8 podemos observar que la variable observada asociada a las habilidades sociales es la especialidad. Aquellos estudiantes con promedios altos por encima del promedio pertenecen a la especialidad de orden público en cambio el 52.9% de las habilidades sociales con puntajes bajos pertenecen al grupo de criminalística. Esta diferencia es estadísticamente significativa ( $p:0.05$ ). Las variables de edad y años de estudios no mostraron una asociación significativa a las habilidades sociales. Todos los grupos presentaron las mismas probabilidades de puntajes altos o bajos ( $p<0.05$ ).

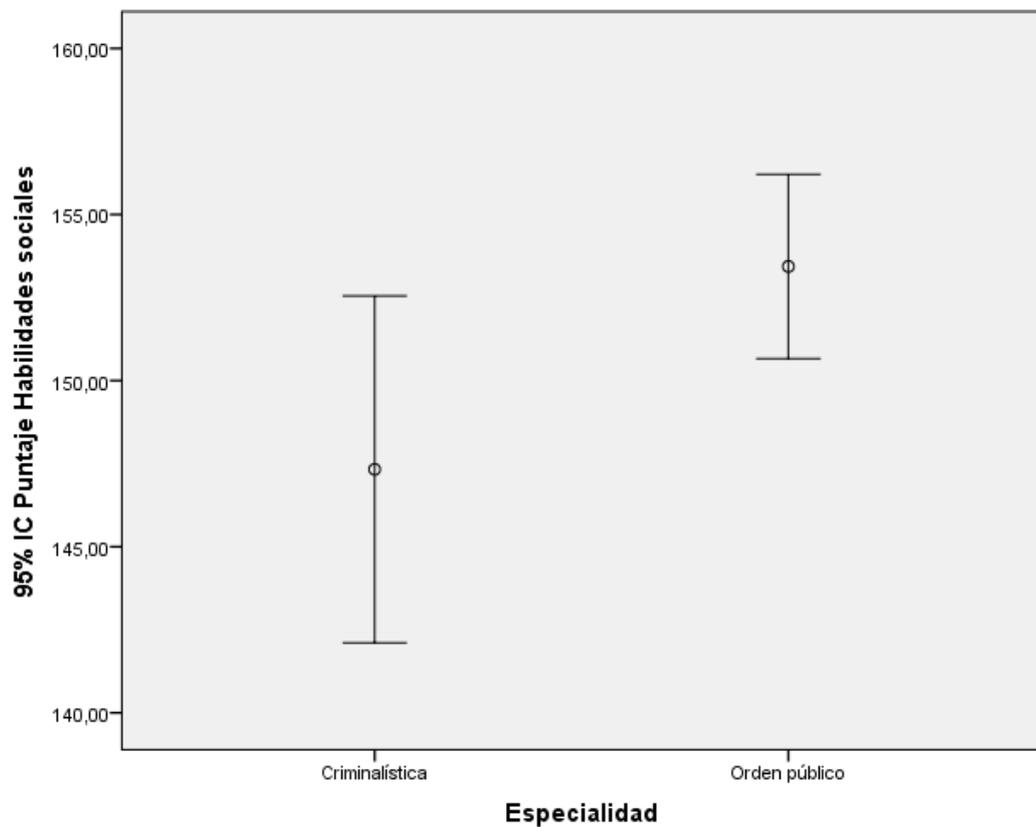


Figura 4:

Comparación del puntaje generales de habilidades sociales según especialidad de los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018

En la Gráfica 4 podemos observar que existe una diferencia marcada en los puntajes alcanzados en habilidades sociales donde destaca aquellos alumnos que se encuentran en el grupo de orden público y la variabilidad mayor se encuentra en el grupo de criminalística donde puntajes bajos están mayormente presentes.

Tabla 9: Relación de las habilidades sociales y habilidades comunicacionales de los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018

		Habilidades sociales generales												p:		
		Bajo		Promedio bajo		Promedio		Promedio alto		Alto		Muy alto			Total	
		n	%	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%		n	%
<b>Habilidades Comunicacionales</b>	<b>Bajo</b>	21	61.8%	10	20.0%	6	10.2%	2	4.0%	2	4.3%	2	4.5%	43	15.2%	0,000*
	<b>Promedio (regular)</b>	10	29.4%	37	74.0%	46	78.0%	38	76.0%	34	73.9%	26	59.1%	191	67.5%	
	<b>Alto</b>	3	8.8%	3	6.0%	7	11.9%	10	20.0%	10	21.7%	16	36.4%	49	17.3%	
	<b>Total</b>	34	100.0%	50	100.0%	59	100.0%	50	100.0%	46	100.0%	44	100.0%	283	100.0%	

Fuente: encuesta de elaboración propia aplicada

En la tabla 9 observamos qué en el grupo con habilidades sociales en el nivel muy alto, el 59.1% estaba en el promedio regular y el 36.4% en el nivel alto respecto habilidades comunicacionales. En cambio, en aquellas con habilidades sociales en el nivel bajo, el 61.8% de este grupo presentaba también habilidades comunicacionales bajas seguido de un 29.4% en un nivel promedio o regular. Solo un 8.8% en el grupo de habilidades sociales bajo tenía un nivel de habilidades comunicacionales alto. Esta diferencia fue altamente significativa (p:0.00).

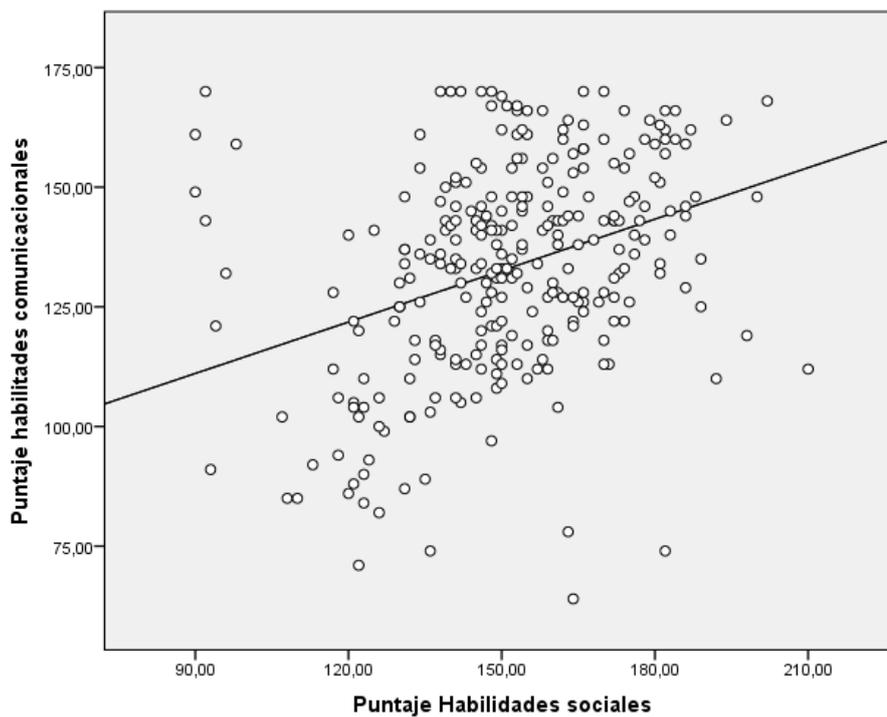


Figura 5: Correlación Entre las Habilidades Comunicacionales y Habilidades Sociales de los Estudiantes De Formación Profesional De La Policía Tacna, sede Locumba, 2018

	Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
	Regresión	16522.7	1	16522.7	38.4	,000
1	Residual	120855.1	281	430.1		
	Total	137377.8	282			

### Correlaciones

		Puntaje Habilidades comunicacionales	Puntaje Habilidades sociales
Puntaje destrezas comunicativas	Correlación de Pearson	1	,347
	Sig. (bilateral)		.000
	N	283	283
Puntaje Habilidades sociales	Correlación de Pearson	,347*	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	283	283

Fuente: encuesta de elaboración propia aplicada

En la figura 5 observamos la línea de tendencia de regresión lineal que existe una relación directamente proporcional entre las destrezas comunicativas y las habilidades sociales. A mayor nivel de habilidades comunicacionales obtendremos mayor nivel de habilidades sociales y esta correlación es altamente significativa como se muestra en el cálculo de correlación de Pearson, donde se alcanzó un nivel altamente significativo que demuestra la dependencia entre ambos fenómenos: comunicación y habilidades sociales en este grupo de estudio (p:0.00).

#### **4.4 Prueba Estadística**

##### **4.4.1 Comprobación de hipótesis y discusión**

Nuestra sociedad se enfrenta al reto de la mejora continua de la vida comunitaria. El desarrollo va íntimamente ligado al fortalecimiento de mecanismos de seguridad que protejan lo avanzado y aseguren asimismo también el bienestar de los más vulnerables. En este rol, el Estado invierte formando un grupo de personas que estarán encargadas de esa seguridad y vigilancia. La Policía Nacional del Perú y su programa de formación de policías subalternos cumplen un rol importante, porque dependerá de lo que se haya hecho en este grupo humano para asegurar el éxito y bienestar de la vida cotidiana de la comunidad plena. Rocha en su trabajo afirma que la Seguridad Pública es un fenómeno complejo de gran importancia social, involucrando la criminalidad y la violencia (Rocha, 2015).

Dentro de los diversos aspectos de formación existentes, dos son las características inherentes a esta profesión, que trabajará en el futuro con seres humanos, en un contacto continuo en el día a día: las habilidades de saber comunicarse y las habilidades sociales, que son la capacidad de integración con las personas. Ambos aspectos deben ser desarrollados y no dependen tan solo de lo aprendido en el colegio o en el entorno familiar. Necesariamente debe ser parte de la formación integral en el estudiante de policía y ser evaluado periódicamente en sus objetivos.

Según Maciel en Brasil, los policías y militares representan su papel social de las más diversas formas, desde una misión de orden social a una profesión como cualquier otra. A partir de esas representaciones sociales, no hay que hablar en una identidad policial, sino en identidades multifacéticas y orientadas / capaces de orientar dialécticamente por las prácticas profesionales de esos sujetos sociales (Maciel, 2015). La diversidad de procedencia en los estudiantes hace ver que se debe de integrar los requisitos esperados en comunicación y habilidades sociales. En nuestro grupo de estudio el 63.3% procedía de la ciudad de Tacna, seguido por un

22.6% de la ciudad de Puno. El resto de los estudiantes procedía de distintos lugares del país.

Según Briz Villanueva, la destreza comunicativa del lenguaje oral presenta una relación significativa y positiva con el desempeño o rendimiento profesional proponiendo que se debe modificar el currículo comunicativo para que favorezca la integración al mundo laboral del estudiante. Según Concepción el tratamiento de las habilidades comunicacionales fortalece la calidad del proceso pedagógico, y de esta forma enseña a los estudiantes de educación superior a mantener una adecuada comunicación. Afirma que las habilidades comunicacionales mejoran las habilidades sociales en los diferentes escenarios de la vida diaria. Concepción (2015).

Rocha afirma que cada grupo tiene sus representaciones sociales específicas de sí mismo dentro de un conjunto de estudiantes. Refiere que existe una clara relación entre las mismas representaciones sociales y las diversas medidas psicosocioculturales. Rocha (2015). Estas relaciones dependen de las habilidades sociales y de comunicación del grupo. Según Guisella Cervantes Gómez Foster, afirma que las destrezas comunicacionales estimulan el pensamiento crítico comunicativo de los estudiantes. Establece también que el estudiante debe desarrollar las habilidades sociales en forma asertiva lo que permitirá que el estudiante tenga mejores oportunidades en su desarrollo social. Foster (2013). En nuestro trabajo encontramos que en habilidades comunicacionales, el 67.5% obtuvo un puntaje promedio o regular, seguido de un 17.3% con un puntaje alto y un 15.2% importante con un puntaje bajo. Asimismo, respecto a habilidades sociales el 20.8% de los estudiantes se encuentran en el nivel promedio y un 17.7% distribuido homogéneamente entre promedio bajo y promedio alto. Se pudo observar que tan solo un 16.3% tenía un nivel alto y un 15.5% muy alto. Cabe destacar que también un grupo considerable presentó un nivel promedio bajo (17.7%) y nivel bajo en un 12%. Podemos concluir que proporciones muy bajas se de ambas habilidades se encuentran en niveles óptimos para la responsabilidad que se espera del grupo en formación. Logramos observar en el estudio que

existe una diferencia según especialidad de formación del estudiante. Aquellos que se encontraban en criminalísticas las habilidades eran considerablemente menores que aquellos que estaban en la especialidad de orden público. Es necesario replantear las estrategias educativas e incluir mecanismos que eleven estos valores encontrados. Se debe de monitorizar constantemente, por lo menos cada 6 meses, los logros alcanzados en habilidades de comunicación y habilidades sociales. La inversión educativa hecha en este sentido rendirá finalmente mejores frutos medibles y sostenibles en el tiempo. Logramos demostrar asimismo que a mayor nivel de habilidades comunicacionales obtendremos mayor nivel de habilidades sociales y esta correlación es altamente significativa ( $p:0.00$ ) donde se alcanzó un nivel altamente significativo que demuestra la dependencia entre ambos fenómenos: comunicación y habilidades sociales en este grupo de estudio

Una característica a ser investigada en el futuro son las asociadas a la cultura e idiosincrasia propia de cada estudiante. Gonzales, evaluó la percepción de la capacidad cultural de la ayuda profesional. La cultura tiene una buena participación en la diversidad de la cultura, donde las habilidades sociales era una esfera estudiada. Afirma que se necesita invertir en el desarrollo de las habilidades culturalmente competentes para lograr más eficientes servicios Gonçalves & Matos (2016).

## **4.5 Contraste de la hipótesis**

### **4.5.1 Verificación estadística de primera hipótesis específica**

#### **Paso 1. Formulación de hipótesis:**

$H_0$ : El nivel de desarrollo de las destrezas comunicativas en los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018, no son de nivel promedio a bajo.

$H_a$ : El nivel de desarrollo de las destrezas comunicativas en los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018, son de nivel promedio a bajo.

**Paso 2. Regla de decisión:**

Se trata de una hipótesis descriptiva y la regla de decisión se da por quien tiene la mayor frecuencia.

**Paso 3. Cálculo del estadístico.**

Se tienen los siguientes resultados:

<b>Habilidades Comunicacionales</b>	<b>n</b>	<b>%</b>
Bajo	43	15.2%
Promedio (regular)	191	67.5%
Alto	49	17.3%
Total	283	100.0%

**Paso 4. Decisión**

Rechazar la hipótesis nula.

**Paso 5. Conclusión 1**

Se concluye, al 95% de confianza, que los niveles de habilidades comunicacionales de los estudiantes son de nivel promedio a bajo en el 82,7%

**4.5.2. Verificación estadística de segunda hipótesis específica****Paso 1. Formulación de hipótesis:**

$H_0$ : El nivel de habilidades sociales de los estudiantes de los Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, en el año 2018 no es bajo..

$H_a$ : El nivel de habilidades sociales de los estudiantes de Formación Profesional de la Policía Tacna, sede Locumba, en el año 2018 es bajo.

**Paso 2. Regla de decisión:**

Se trata de una hipótesis descriptiva y la regla de decisión se da por quien tiene la mayor frecuencia.

**Paso 3. Cálculo del estadístico.**

Se tienen los siguientes resultados

Habilidad Social General	n	%
Muy Bajo	0	0.0%
Bajo	34	12.0%
Promedio bajo	50	17.7%
Promedio	59	20.8%
Promedio alto	50	17.7%
Alto	46	16.3%
Muy alto	44	15.5%
Total	283	100.0%

**Paso 4. Decisión**

No rechazar Hipótesis Nula

**Paso 5. Conclusión 2.**

Se concluye, que el nivel de habilidades sociales de los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, en el año 2018, es mayor al promedio..

### 4.5.3 Verificación estadística de tercera hipótesis específica

#### **Paso 1. Formulación de hipótesis**

H<sub>0</sub>: No existe una relación directamente proporcional entre el nivel de desarrollo de las destrezas comunicacionales y el nivel de habilidades sociales en los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018.

H<sub>a</sub>: Existe una relación directamente proporcional entre el nivel de desarrollo de las destrezas comunicacionales y el nivel de habilidades sociales en los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018.

#### **Paso 2. Nivel de significancia asumida**

Se ha decidido por un margen de error: Alfa  $\alpha=5\%$

Aconsejable para estudios en ciencias sociales.

#### **Paso 3. Prueba estadísticas**

Se elige la prueba regresión lineal, por ser las características variables de tipo cuantitativas y además esta prueba permite detectar el tipo de correlación observada en las variables de interés.

0,0 - 0,09 – Nula

0,10 - 0,25 – Baja

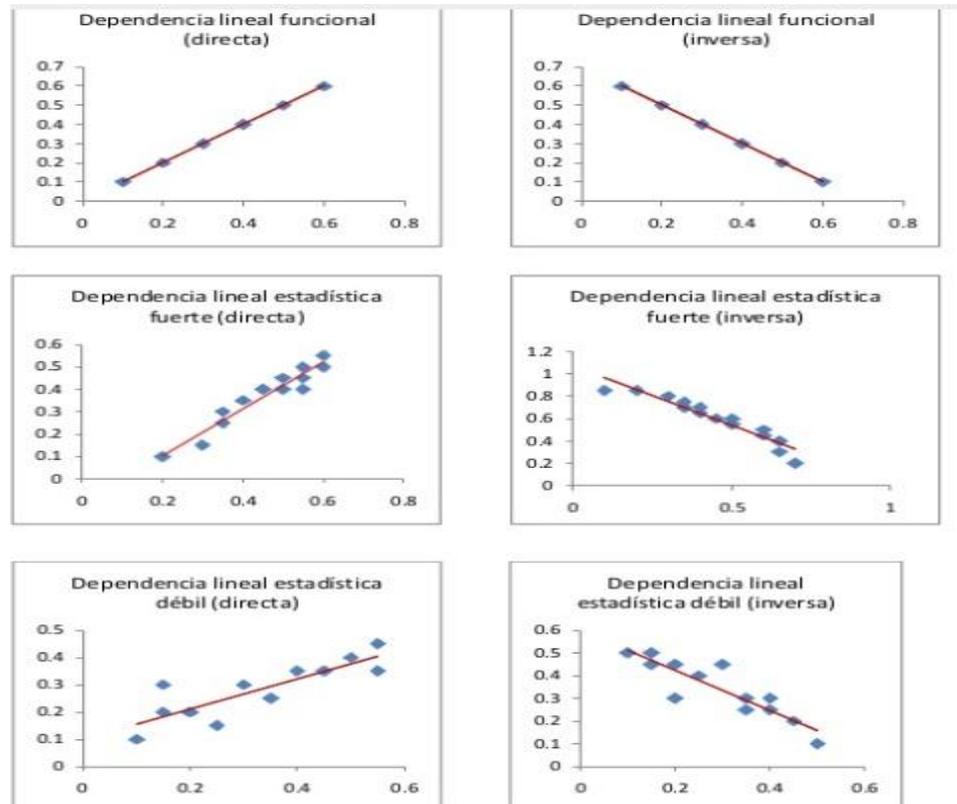
0,26 - 0,50 – Media

0,50 - 0,75 – Moderada

0,76 - 0,95 – Alta

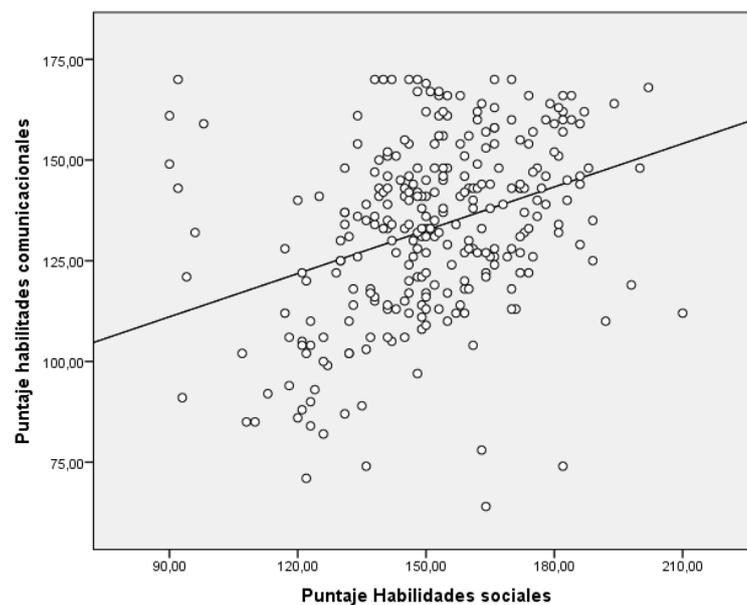
0,96 - 1,00 – Perfecta

#### **Paso 4. Esquema de prueba:**



#### **Paso 5. Cálculo del estadístico.**

En el programa estadístico SPSS 18.0 se tienen los siguientes resultados:



**ANOVA<sup>a</sup>**

Modelo	Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
Regresión	16522.750	1	16522.750	38.417	0,000
Residual	120855.095	281	430.089		
Total	137377.845	282			

**Correlaciones**

		Puntaje habilidades comunicacionales	Puntaje Habilidades sociales
Puntaje habilidades comunicacionales	Correlación de Pearson	1	,347**
	Sig. (bilateral)		.000
	N	283	283
Puntaje Habilidades sociales	Correlación de Pearson	,347**	1
	Sig. (bilateral)	.000	
	N	283	283

**Paso 6. Decisión**

Cuando la línea se muestra oblicua en orientación a la derecha entonces nos estamos refiriendo a una relación directamente proporcional, por tanto, se decide rechazar la hipótesis nula.

**Conclusión 3.**

Se concluye, al 95% de confianza, que existe una relación directamente proporcional entre el nivel de desarrollo de las destrezas comunicacionales y el nivel de habilidades sociales en los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018.

## **CAPÍTULO V**

### **5. Conclusiones y Recomendaciones**

#### **5.1 Conclusiones**

##### **PRIMERA**

Se observa que existe una relación entre las destrezas comunicativas y las habilidades sociales de los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018. Se demostró que a mayor nivel de habilidades comunicacionales obtendremos mayor nivel de habilidades sociales y esta correlación es altamente significativa ( $p:0.00$ ), se alcanzó un nivel altamente significativo que demuestra la dependencia entre ambos fenómenos: comunicación y habilidades sociales.

##### **SEGUNDA**

Las destrezas comunicativas de los estudiantes poseen un nivel de desarrollo medio, observamos que el 67.5% de la población en estudio obtuvo un puntaje promedio o regular, seguido de un 17.3% con un puntaje alto y un 15.2% importante con un puntaje bajo. Existe diferencia significativa según la especialidad ( $p:0.003$ ). Los puntajes de habilidades comunicacionales se presentan con mayor frecuencia en el grupo de orden público (79.6%) en contraste solo al 20.4% en el grupo de criminalística. No hubo diferencia de

los resultados de habilidades comunicacionales según edad ni año de estudios.

#### TERCERA

Según las habilidades sociales, el 20.8% de los estudiantes se encuentran en el nivel promedio. Un 16.3% tenía un nivel alto y un 15.5% como muy alto. Solo el 17.7% y 12% presentó un nivel promedio bajo o bajo, respectivamente. Existe una diferencia significativa según la especialidad ( $p: 0.05$ ), siendo menor en el grupo de criminalística.

#### CUARTA

Existe una asociación significativa entre las habilidades comunicacionales y las habilidades sociales. A mayor nivel de habilidades comunicacionales obtendremos mayor nivel de habilidades sociales.

## **5.2 Recomendaciones o propuesta**

### **PRIMERA**

Sería conveniente que la Escuela Profesional de la Policía con sede en Locumba instale un programa de potenciación de las habilidades comunicacionales en todo el grupo de estudio con énfasis en la especialidad de criminalística. Este programa pudiera ser una competencia transversal, iniciando desde el ingreso de los estudiantes a la institución.

### **SEGUNDA**

Se sugiere que los encargados del programa de potenciación o desarrollo de las habilidades comunicacionales de la Escuela Profesional de Policía realicen un monitoreo del crecimiento de las habilidades comunicacionales y de habilidades sociales por lo menos cada 6 meses, que permitan una mejora continua en la enseñanza aprendizaje.

### **TERCERA**

Sería propicio que el coordinador académico de Escuela Profesional de Policía – Tacna, promueva la realización de otros trabajos de investigación en los docentes que laboran en la institución en el campo de las dimensiones de las habilidades sociales, inteligencia emocional, toma de decisiones y comunicación efectiva.

## BIBLIOGRAFIA

- Aguilar Moya R. (2013). Revista Edetania: Estudios y propuestas socio-educativas, artículo "Apuesta por la formación de competencias desde la inteligencia emocional. Reflexiones sobre su importancia en la docencia". Ed. Universidad Católica de Valencia "San Vicente Mártir. España
- Álvarez de Zayas, C. M. (1999). La escuela en la vida. La Habana., Cuba: Editorial Pueblo y Educación.
- Argyris, C. (2000). Comunicación Eficaz. España: Ediciones Deusto.
- Ausubel, D. (2002). Adquisición y retención del conocimiento. Una perspectiva cognitiva. Ed. Paidós.
- Batista, J., & Romero, M. (2007). Habilidades Comunicativas del Lider de la Universidad Privada y su relación con la programación neurolinguistica. Universidad Pedagogica experimental Libertador. Venezuela: Laurus.
- Blanco, Luisa. (2007). Aproximación al Paralenguaje. Universidad de Vigo. España: Universidad de Vigo.
- Bravo, S. (1994). Técnicas de la Investigación Social. Madrid: Paraninfo .
- Cano, Y., Gómez, I., & Torres, O. (2018). El desarrollo de la habilidad escuchar, una necesidad para elevar la calidad del proceso de enseñanza – aprendizaje. Revista Atlante, Cuadernos de Educación y Desarrollo.
- Cañanvate, J. L. (2016). comunicacion no verbal. Madrid - España.
- Carillo, E. (2016). Toma de decisiones en sistemas dinámicos no lineales . España: Universidad de Valladolid , Facultad de Educaciòn de Soria.
- Carrasco, J. (2007). Estrategias de aprendizaje. España: Editorial Rialp.
- Castenyer, O. (1996). La Asertividad. Expresión. Editorial Desclee de Brower
- Chandler, D. (1998). Semiótica para principantes . Quito, Ecuador: Abya-Yala.
- Cruz Cornejo, L. (1995). La Voz y el Habla. Pncipios de la Educación y la Reeducación. Costa Rica: EUNED.
- Díaz, F. (2003). Estrategias docentes para un aprendizaje significativo. . Colombia.: Editorial McGraw Hill.
- Diccionario de las Ciencias de la Educación. (1995). Diccionario de las ciencias de la educación. El Salvador: Santillana.
- Edwards, V. (1991). El concepto de Calidad Educativa. Revista Iberoamericana de Educación(5).

- Escudero, M. (1990). *Comunicación en la enseñanza*. México, México: Trillas.
- Esquivias, A. (2014). *Comunicación y Diálogo*. Madrid : Instituto Nacional de Inteligencia Emocional .
- Facundo, L. (1999). *Fundamentos del aprendizaje significativo*. Lima: Editorial San Marcos.
- Fernández Collado, C. y. (1986). *La comunicación humana*, McGraw-Hill,. Ciudad de México, México: McGraw-Hill.
- Fernández, A. (1999). *Un enfoque psicológico en el estudio de la comunicación*. La Habana: Centro Iberoamericano para la Formación Pedagógica y la Orientación Educativa.
- Fernandez, R. (22 de julio de 2015). *Inteligencia Emocional*. Obtenido de *InteligenciaEmocional*:  
<https://blogs.eitb.inteligenciaemocional/2015/07>
- Fernández, V. (2017). *Aprende a Tomar decisiones*. *Revista de Salud y Bienestar*,  
<https://www.webconsultas.com/mente-y-emociones/emociones-y-autoayuda/por-que-nos-cuesta-tomar-decisiones-7221>.
- Finocchiaro, M. (1989). *Enfoque funcional del Lenguaje*. La Habana, Cuba: :Ed.Revolucionaria,.
- Fonseca, M. (1971). *Imagen y enseñanza*. Deslinde número 3, Serie Nuevos Métodos de Enseñanza. Mexico: Universidad Nacional Autónoma de Mexico (UNAM).
- Fonseca, S., Correa, A., & Pineda, M. y. (2011). . *Comunicación oral y escrita*. México.
- García-Valcárcel Muñoz-Repiso, A. (2007). *Herramientas tecnológicas para mejorar la docencia universitaria. Una reflexión desde la experiencia y la investigación*ried 10. *Revista iberoamericana de Educación a Distancia* [en línea],  
<http://www.redalyc.org/html/3314/331427207006/>.
- Gauquelin, F. (1982). *Saber comunicarse.*: Edic. Bilbao: Mensajero.
- Goded, J. (1982). *ensaje didáctico audiovisual producción y diseño*. Deslinde número 12, Serie Nuevos Métodos de Enseñanza. Mexico: UNAM.
- Goleman, D. (1995). *Inteligencia Emocional*. California: KAIROS.
- Graziano, P. (2017). *Psicología Estratégica, Herramientas para el bienestar emocional* . Obtenido de <https://psicologia-estrategica.com/aprender-decir-no-poner-limites/>

- Grimeljo, A. (2000). La Seducción de las palabras .
- Gutiérrez, A. (1997). Educación multimedia: una propuesta desmistificadora. Madrid, España: Las Torres.
- Gutiérrez, G. (2014). Teoría de la toma de decisiones. Gestipolis, 5-9.
- Hall, E. (1963). La Proxemia, estudio de las relaciones espaciales del individuo. Nueva York: International University Press.
- Hernando, A., Aguaded, I., & Pérez, A. (2011). Técnicas de comunicación creativas en el aula: escucha activa, el arte de la pregunta, la gestión de los silencios. . Educación y Futuro.
- Hervás, G. (1998). ¿Cómo dominar la comunicación verbal y no verbal? Teoría y Actividades. Madrid: Editorial Playor.
- Instituto de formación para Educadores de jóvenes, adolescentes y niños trabajadores de América Latina . (2016). La escucha Activa: Comunicación y diálogo. Lima : IFEJANT.
- Jimenez, B. (2000). Formación continua y nuevas tecnologías: Una visión didáctico-comunicativa. Sevilla: Kronos.
- Lopez Jurado, A., & López Galvez , M. (2016). Negociación ante el conflicto . Sevilla: Sindicato Independiente de Policía Local de Andalucía .
- Lopez, A. (2016). Habilidades Sociales , Introducción para policías. En L. J. Alfonso, Habilidades Sociales , Introducción para policías (pág. 43). España: Sindicato Independiente de Policía Local de Andalucía.
- Macha Velasco, R. (2013). Lenguaje y Comunicación Humana. Recuperado el agosto de 2019, de <https://macha-velasco4.webnode.es/elocucion/la-expresion-oral/>
- Majorana, Á. (1978). El arte de hablar en público.
- Maldonado, H. (1998). Manual de comunicación oral. . México.: Pearson.
- Martínez, O. (2010). Escuela española de desarrollo personal . Recuperado el 2019, de La Autoestima: <https://escuelatranspersonal.com/wp-content/uploads/2013/11/la-autoestima.pdf>
- McDermott C, O. J. (1999). PNL para directivos . Barcelona -España: Urano.
- Mínguez Vela, A. (1999). La otra comunicación: Comunicación no verbal.. Madrid: ESIC.
- Moles, A., & Zeltman, C. (1973). La comunicación et les mass média. Les Dictionnaires. Processus Pedagogique. Europa.

- Monjas, I. (1992). La competencia social en la edad escolar. Diseño, aplicación. Universidad de Salamanca.
- Moreira, M. (2000.). Aprendizaje significativo: teoría y práctica. Madrid: Editorial Visor.
- Muñoz, A. (1990). La Expresión de la emoción a través de la conducta Vocal. (U. A. Madrid, Ed.) Revista de Psicología general y aplicada, 289.
- O'Connor, J. S. (1999). PNL para formadores. Barcelona - España: Urano.
- Paredes, M. A. (2017). Parentesis. Obtenido de <https://www.parentesis.com/vergüenza-y-autoestima/>
- Perez, A. (2004). Elementos para el análisis de la interacción educativa en los nuevos entornos de aprendizaje. España: universidad de las islas baleares.
- Pujol Franco, L. (2004). La conducta asertiva como habilidad social. Recuperado el 2019, de [https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp\\_667.pdf](https://www.insst.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/601a700/ntp_667.pdf)
- Ribas, J. L. (1990). El videodisco interactivo. El videodisco interactivo. (Fundación Serveis de Cultura Popular, Editor) Alta Fulla, Barcelona.
- Rivers, W. a. (2008). A Practical Guide to the Teaching of English. Oxford.: the University of California.
- Rodriguez I. (2015). Tumapa. Recuperado el 23 de 09 de 2019, de <https://tumapa.es/te-impide-asertivoa/>
- Rodriguez, L. (2004). La teoría del aprendizaje significativo. . Tenerife. España: Centro.
- Roldán, C., Fuentes, M., Catalán, D., M, M.-C., Jerez, N., & Fernandez, F. (2012). Comunicación no verbal en la docencia. Madrid.
- Saladriga Medina, H. (2005). Introducción a la teoría y la investigación en comunicación. .Cuba. 2005. pp 9: Editorial Félix Varela.
- Samayoa, M. d. (2012). Tesis Doctoral La Inteligencia Emocional y el trabajo docente en educación básica. Universidad Nacional de Educación a Distancia. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.
- Sambrano, J. (2001). PNL para Todos. Venezuela: Editorial Melvin.
- Santrock, J. (2003). Psicología en el desarrollo de la Infancia (1ra edición ed.). Madrid, España: Mc Graw Hill.

- Silva, R. (2006). Realimentación: una reacción del acto comunicativo en el proceso de enseñanza y aprendizaje de la lengua español. Manaus Brasil: ININORTE.
- Souvirón López, B. (2012). Estrategias didácticas para el desarrollo de la expresión oral y escrita. Málaga: Universiada de Malaga.
- Sparisci, V. M. (2013). Representación de la autoestima y la personalidad. Argentina : Universida Abierta Interamericana.t. (s.f.).
- Tafur, R. (1995). Guía de Investigación Científica.
- UNESCO. (2016). Estrategias para la Comuniacion y Educación para el desarrollo Sostenible.
- Valles, A., & Valles, C. (2003). La autorregulación para el afrontamiento emocional. Valencia: Promolibro.
- Velásquez, U. (2016). Cinco claves para defender tus ideas. . Obtenido de <https://www.gestiopolis.com/cinco-claves-defender-tus-ideas/>
- Yoselyn, C. S., Delgado Rojas, B., & Gómez Limaylla, S. (2018). Aplicación de estrategia de comunicación digital para la gestión de la imagen institucional de instituciones públicas : estudio de caso del fan page de la PNP durante el período 2015 – 2017. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Zabalza, M. (2003). Competencias docentes del Profesorado Universitario. España: Universidad de la Salle.Revista de Educación, 30.
- Birchenall, L. B., & Müller, O. (2014). La Teoría Lingüística De Noam Chomsky: Boyer, K., & McDermott, C. (1999). Strategic Consensus in Operations Strategy. Journal of Operations Management - J Oper Manag, 17, 289-305.
- Briz Villanueva, Ezequiel. (2014). Estudio de las destrezas expresivas de comunicación oral relevantes para el desempeño profesional - Repositorio Institucional de Documentos.
- Castillo Ruiz. (2014). Tema 1.- Trascendencia De La Comunicación.
- Concepción, T., Francisco, J., Sarduy, C., & Antonia, M. (2015). Tratamiento de las habilidades comunicativas en el contexto universitario. Revista Universidad y Sociedad, 7(2), 168-172.
- Davies, A., & Kelly, A. (2014). Talking The Talk: Developing A Student Centered Approach For Teaching Communication Skills For Operational Policing, (2), 16.

- Esquivias, A. (2014). *Comunicación y Diálogo*. Madrid : Instituto Nacional de Inteligencia Emocional . Recuperado a partir de <https://dialnet.unirioja.es/descarga/libro/655308.pdf>
- Fonseca Yerena. (2011). *Comunicación oral y escrita*. Recuperado 24 de abril de 2018, a partir de <https://www.pearsoneducacion.net/honduras/cat%C3%A1logo/mx>
- Gage, N. A., Lierheimer, K. S., & Goran, L. G. (2012). Characteristics of Students With High-Incidence Disabilities Broadly Defined. *Journal of Disability Policy Studies*, 23(3), 168-178. <https://doi.org/10.1177/1044207311425385>
- Goleman, D. (2016). *Inteligencia Emocional*. Recuperado 24 de abril de 2018, a partir de <http://editorialkairos.com/autores/goleman-daniel>
- Gonçalves, M., & Matos, M. (2016). Competência Cultural na Intervenção com Imigrantes: Uma Análise Comparativa entre Profissionais da Saúde, da Área Social e Polícias. *Acta Med Port*, 29. Recuperado a partir de <http://dx.doi.org/10.20344/amp.7121>
- Gresham, F. (2015). Evidence-Based Social Skills Interventions for Students at Risk for EBD. *Remedial and Special Education*, 36(2), 100-104. <https://doi.org/10.1177/0741932514556183>
- Hernando Gómez, Ángel - Aguaded Gómez, José Ignacio - Pérez Rodríguez, María Amor. (2014). *Técnicas Comunicación Creativas Aula Escucha Activa Arte Pregunta Gestion Silencios*.
- Herrero, I. M. (1999). *La comunicación verbal y no verbal*. Gloria Hervás Fernández. Editorial Playor. 1998. 206 páginas. *Crítica*, (863), 60. Recuperado a partir de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5580304>
- Joao, O. P., Escobar, J. C., & Pacheco, R. B. (2005). *Diccionario Enciclopédico de Ciencias de la Educación* (edición El Salvador), 387.
- López, B. S. (2010). La didáctica de la lengua y la literatura. Orientaciones para la formación universitaria en educación primaria. *Lenguaje y textos*, (32), 121-126. Recuperado a partir de <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=3900761>
- Maag, J. W. (2005). *Social Skills Training for Youth With Emotional and Behavioral Disorders and Learning Disabilities: Problems,*

- Conclusions, and Suggestions. *Exceptionality*, 13(3), 155-172.  
[https://doi.org/10.1207/s15327035ex1303\\_2](https://doi.org/10.1207/s15327035ex1303_2)
- Maciel, W. C. (2015). Representações sociais da violência e da identidade policiais militares por seus agentes. *Habitus*, 7(2). Recuperado a partir de <https://revistas.ufrj.br/index.php/habitus/article/view/11317>
- Majorana, A. (1978). *Arte de hablar en pœblico: Manual del perfecto orador*. Buenos Aires: Albatros.
- Maldonado, H. (2018). Manual de comunicación oral. Recuperado 24 de abril de 2018, a partir de <http://www.gandhi.com.mx/manual-de-comunicacion-oral>
- McCamey, W. P., & Carper, G. T. (2012). Social Skills and Police: An Initial Study. *Journal of Crime and Justice*, 21(1), 95-102.  
<https://doi.org/10.1080/0735648X.1998.9721068>
- McDaniel, S., Bruhn, A., & Troughton, L. (2017). A Brief Social Skills Intervention to Reduce Challenging Classroom Behavior. *Journal of Behavioral Education*, 26(1), 53-74.
- Mendoza, Ma., & et al. (2009). Estrategias pedagógicas para atender problemas de lenguaje verbal, en niños y niñas dela sección III.
- Miyamoto, K., Huerta, M. C., & Kubacka, K. (2015). Fostering Social and Emotional Skills for Well-Being and Social Progress. *European Journal of Education*, 50(2), 147-159.  
<https://doi.org/10.1111/ejed.12118>
- Officer. (2015). Police and Effective Communication. Recuperado 23 de abril de 2018, a partir de <http://officerwriting.blogspot.com/2008/04/police-and-effective-communication.html>
- Rocha, S. A. F. F. (2015). Representações sociais, valores morais, bússolas morais, hipercultura e segurança pública: um estudo com criminosos, policiais e cidadãos comuns na região metropolitana do Recife [Tese]. Recuperado 24 de abril de 2018, a partir de <https://repositorio.ufpe.br/handle/123456789/15521>
- Souviron López, Begoña (2012). Estrategias didácticas para el desarrollo de la expresión oral y escrita. OCW-Universidad de Málaga.  
[ttp://ocw.uma.es](http://ocw.uma.es)
- Stephens, D. W., Hill, J., & Greenberg, S. F. (2015). *Strategic communication practices: a toolkit for police executives*. Washington, D.C.: U.S.

Department of Justice, Office of Community Oriented Policing Services.

Taylor & Francis Group. (2014). *Qualitative Research Skills for Social Work | Theory and Practice* |. Recuperado 25 de abril de 2018, a partir de <https://www.taylorfrancis.com/books/9781351907378>

Watson, A. C., Swartz, J., Bohrman, C., Kriegel, L. S., & Draine, J. (2014). Understanding how police officers think about mental/emotional disturbance calls. *International Journal of Law and Psychiatry*, 37(4), 351-358. <https://doi.org/10.1016/j.ijlp.2014.02.005>

## ANEXOS

### **Anexo 01:** Cuestionario de destrezas comunicacionales HABICOM de Hernández-Jorge de la Rosa.

La siguiente investigación es completamente anónima y con fines exclusivamente científicos. Cada pregunta deberá ser respondida independientemente de las demás según se indica en los valores asignados a cada posible respuesta.

#### **Datos generales:**

1. Edad: \_\_\_\_\_
2. Sexo:
  - a. Femenino
  - b. Masculino
3. Año de Estudios: \_\_\_\_\_
4. Especialidad: \_\_\_\_\_
5. Procedencia:
  - a. Lima
  - b. Tacna
  - c. Moquegua
  - d. Puno
  - e. Arequipa
  - f. Cusco
  - g. Otro: \_\_\_\_\_

En el siguiente cuestionario se solicita su opinión sobre cada uno de las preguntas respecto a su vida diaria. La escala es: 1 cuando es NUNCA hasta un nivel de 5 que significa SIEMPRE.

<b>1. Transmito la información</b> de forma comprensible (Uso ejemplos, metáforas, materiales, distintas explicaciones para que las personas entiendan lo que se dice, sobretodo, si son contenidos novedosos o ideas complejas).	1	2	3	4	5
<b>2. Transmito la información</b> de manera estructurada (organizo o estructuro el discurso cuando transmito ideas, para que las personas que escuchan no ‘se pierdan’).	1	2	3	4	5
<b>3. Transmito la información</b> poco densa (doy una cantidad adecuada de información utilizando pausas o repitiéndolo, esperando que la persona vaya asimilando poco a poco lo que se dice, etc.).	1	2	3	4	5
<b>4. Transmito información</b> de forma distintiva (Evito que quien me escucha confunda lo que digo, para ello remarco con la voz las cosas importantes, advierto de la importancia de determinado punto de la conversación, etc.).	1	2	3	4	5
<b>5. Vocalizo</b> correctamente (Finalizo las palabras, no las ‘desvanezco’ o dejo a medias, etc.).	1	2	3	4	5
<b>6. Mantengo un volumen adecuado</b> (Utilizo una intensidad de voz tal que la puedan escuchar los demás cuando hablo con una persona que está cerca o cuando hablo con un grupo, tal como una reunión o una clase).	1	2	3	4	5
<b>7. Modulo la voz</b> al hablar (Varío la entonación de la voz para que no parezca monótona o ‘gris’ cuando estoy narrando acontecimientos o explicando algo a alguien).	1	2	3	4	5
<b>8. Mantengo la velocidad o el ritmo del habla</b> (Utilizo un ritmo de habla que no llegue a ser excesivamente rápida cuando narro acontecimientos, o excesivamente lento que llegue a generar cansancio en quien escucha).	1	2	3	4	5
<b>9. Mantengo la expresión facial</b> (Acompaño con el rostro lo que digo verbalmente y las emociones que experimento).	1	2	3	4	5
<b>10. Mantengo la expresión gestual</b> (Utilizo gestos con las manos o con el cuerpo que acompañen el discurso y que suelen estar acordes con lo que digo).	1	2	3	4	5
<b>11. Mantengo una proximidad adecuada</b> (Guardo la distancia adecuada con el interlocutor, estoy cerca con el círculo de personas más próximo, estoy cómodo cuando están cerca de las personas, soy capaz de tocar y de ser tocado por otros, etc.).	1	2	3	4	5
<b>12. Establezco intercambio visual</b> (Miro a los ojos cuando hablo con otras personas o hablan contigo, tanto si se las conoce suficiente como si no).	1	2	3	4	5
<b>13. Uso el paralenguaje</b> (Modulo la voz cuando narro acontecimientos, remarco las palabras o soy ‘expresivo’ con la voz).	1	2	3	4	5
<b>14. Parto de las necesidades del otro</b> (Considero lo que la otra persona necesita, quiere o experimenta para partir de ellas en la conversación que mantengo; pregunto por estos aspectos, les hablo de ellos, etc.).	1	2	3	4	5
<b>15. Genero expectativas positivas</b> en el interlocutor (Planteo a las personas los aspectos positivos de lo que se está hablando, valoro las cosas que hace o que dice, etc.).	1	2	3	4	5
<b>16. Uso el refuerzo y valoración</b> (Valoro a las personas cuando hacen cosas adecuadas, cuando están favorecidas, manifiesto alegría o agrado cuando las veo, tengo palabras de ánimo o agradables, etc.).	1	2	3	4	5
<b>17. Planteo probabilidad de éxito en la comunicación</b> y la acción (Propongo a las personas tareas, actividades, acciones que les sea fácil de realizar con éxito. Por ejemplo, planteo a un amigo una actividad al aire libre porque le satisface, etc.).	1	2	3	4	5

<b>18. Miro, asiento y no interrumpo</b> (Miro al interlocutor a la cara, asiento con la cabeza cuando habla y no interrumpo su discurso).	1	2	3	4	5
<b>19. Parafraseo</b> cuando escucho (Utilizo frases que animen al interlocutor a seguir y que indican que lo estoy escuchando lo que narra).	1	2	3	4	5
<b>20. Realizo preguntas</b> para recabar información (Pregunto al interlocutor sobre lo que me comenta. Estas preguntas me sirven para que se dé cuenta que estoy siguiendo su discurso, tal como, ¿de veras?, o para indagar sobre lo que me está narrando ¿Y entonces..., qué hiciste?).	1	2	3	4	5
<b>21. Elimino 'bloqueos' internos</b> (Escucho sin estar pensando en experiencias parecidas a lo que me cuenta, sin pensar en que le voy a decir cuando termine para rebatirle, sin pensar en aconsejarle mientras habla, sin estar pensando en querer caer bien, etc.)	1	2	3	4	5
<b>22. Doy información sobre mí</b> (Hablo tranquilamente sobre mí, mi vida, pensamientos, actitudes, sin tener generalmente sensación de intranquilidad).	1	2	3	4	5
<b>23. Expreso mis necesidades y emociones</b> (Manifiesto mis necesidades y emociones (desagrado, alegría, satisfacción, enfado...) en distintas situaciones, sin que genere culpabilidad, vergüenza o pudor).	1	2	3	4	5
<b>24. Manifiesto cercanía</b> (Me muestro cercano a las personas con las que me comunica, sonriendo, mostrando una actitud acogedora y relajada).	1	2	3	4	5
<b>25. Muestro atención y preocupación</b> (Estoy atento a las personas con las que me comunico, les pregunto qué les sucede, sin ser descortés o entrometerme en sus vidas).	1	2	3	4	5
<b>26. Genero un clima positivo, cálido y cercano</b> (Me manifiesto cálido, cercano, cordial, amable con las personas, les miro a los ojos al hablar, sonrío, mantengo un semblante agradable, tengo palabras de ánimo, etc.).	1	2	3	4	5
<b>27. Me pongo en lugar del otro</b> (Intento comprender las situaciones de la persona con la que me comunico, sus experiencias, vivencias, etc.).	1	2	3	4	5
<b>28. Entiendo las emociones y situaciones del otro</b> (Comprendo las situaciones y emociones de la otra persona, intentando entender cómo se siente o las vive, y no tanto como me sentiría o las viviría en su situación).	1	2	3	4	5
<b>29. Me manifiesto sin engaños</b> (Valoro las preferencias, vivencias y formas de afrontar las situaciones de las personas con las que me comunico, sin intentar imponer mi criterio o pensar que están equivocadas y yo tengo razón).	1	2	3	4	5
<b>30. Me manifiesto sin engaños</b> (Mantengo una sensación relajada y cierta franqueza cuando me comunico con otras personas, sin necesidad de simular lo que soy o quién soy en mis actitudes, experiencias, emociones, etc.).	1	2	3	4	5
<b>31. Mantengo congruencia entre el mensaje verbal y no verbal</b> (Soy sincero o sincera en lo que digo, de forma que mi cara o gestos reflejen lo que siento y que haya congruencia entre lo que refleja mi cara y lo que digo).	1	2	3	4	5
<b>32. Muestro espontaneidad verbal y no verbal</b> (No mido generalmente lo que digo o los gestos que mantengo, sin estar reflexionando en exceso, y en todo momento, lo que digo o gesticulo).	1	2	3	4	5
<b>33. Tengo predisposición a la escucha</b> (Estoy motivado/a a escuchar lo que me dicen las personas con las que me comunico, porque me parece importante lo que tienen que decir).	1	2	3	4	5
<b>34. Quiero transmitir y participar en la comunicación</b> (Estoy motivado por comunicar a otros (experiencias, acontecimientos, opiniones, actitudes, etc.), además de jugar un papel activo en la comunicación).	1	2	3	4	5

### Anexo 02: Test de Habilidades Sociales

INSTRUCCIONES: Señale su respuesta marcando con una “x” uno de los casilleros que se ubica en la columna derecha, utilizando los siguientes criterios:

N= Nunca; RV= Raras veces; AV= A veces; AM= A menudo; S= Siempre

N°	HABILIDADES SOCIALES	N	RV	AV	AM	S
1	Prefiero mantenerme callado (a) para evitarme problemas.	5	4	3	2	1
2	Si un amigo (a) habla mal de mi persona lo insulto.	5	4	3	2	1
3	Si necesito ayuda lo pido de buena manera.	1	2	3	4	5
4	Si un amigo (a) se saca una buena nota en el examen no lo felicito.	5	4	3	2	1
5	Agradezco cuando alguien me ayuda.	1	2	3	4	5
6	Me acerco abrazar a mi amigo (a) cuando cumple años.	1	2	3	4	5
7	Su un amigo (a) falta a una cita acordada le expreso mi amargura.	1	2	3	4	5
8	Cuando me siento triste evito contar lo que me pasa.	5	4	3	2	1
9	Le digo a mi amigo (a) cuando hace algo que no me agrada.	1	2	3	4	5
10	Si una persona mayor me insulta me defiendo sin agredirlo, exigiendo mi derecho a ser respetado.	1	2	3	4	5
11	Reclamo agresivamente con insultos, cuando alguien quiere entrar al cine sin hacer su cola.	5	4	3	2	1
12	No hago caso cuando mis amigos (as) me presionan para consumir alcohol.	1	2	3	4	5
13	Me distraigo fácilmente cuando una persona me habla.	5	4	3	2	1
14	Pregunto cada vez que sea necesario para entender lo que me dicen.	1	2	3	4	5
15	Miro a los ojos cuando alguien me habla.	1	2	3	4	5
16	No pregunto a las personas si me he dejado comprender.	5	4	3	2	1
17	Me dejo entender con facilidad cuando hablo.	1	2	3	4	5
18	Utilizo un tono de voz con gestos apropiados para que me escuchen y entiendan mejor.	1	2	3	4	5
19	Expreso mis opiniones sin calcular las consecuencias.	5	4	3	2	1
20	Si estoy nervioso (a) trato de relajarme para ordenar mis pensamientos.	1	2	3	4	5
21	Antes de opinar ordeno mis ideas con calma.	1	2	3	4	5
22	Evito hacer cosas que puedan dañar mi salud.	1	2	3	4	5
23	No me siento contento (a) con mi aspecto físico.	5	4	3	2	1
24	Me gusta verme arreglado (a).	1	2	3	4	5
25	Puedo cambiar mi comportamiento cuando me doy cuenta que estoy equivocado (a).	1	2	3	4	5
26	Me da vergüenza felicitar a un amigo (a) cuando realiza algo bueno.	5	4	3	2	1
27	Reconozco fácilmente mis cualidades positivas y negativas.	1	2	3	4	5
28	Puedo hablar sobre mis temores.	1	2	3	4	5
29	Cuando algo me sale mal no sé cómo expresar mi cólera.	1	2	3	4	5
30	Comparto mi alegría con mis amigos (as).	1	2	3	4	5

31	Me esfuerzo para ser mejor estudiante.	1	2	3	4	5
32	Puedo guardar los secretos de mis amigos (as).	5	4	3	2	1
33	Rechazo hacer las tareas de la casa.	5	4	3	2	1
34	Pienso en varias soluciones frente algún problema.	1	2	3	4	5
35	Dejo que otros decidan por mi cuando no puedo solucionar un problema.	5	4	3	2	1
36	Pienso en las posibles consecuencias de mis decisiones.	1	2	3	4	5
37	Tomo decisiones importantes para mi futuro sin el apoyo de otras personas.	5	4	3	2	1
38	Hago planes para mis vacaciones.	1	2	3	4	5
39	Realizo cosas positivas que me ayudaran para mi futuro.	1	2	3	4	5
40	Me cuesta decir no, por miedo a ser criticado (a).	5	4	3	2	1
41	Defiendo mis ideas cuando veo que mis amigos (as) están equivocados (as).	1	2	3	4	5
42	Si me presionan para ir a la playa escapándome del colegio, puedo rechazarlo sin sentir temor y vergüenza de los insultos.	1	2	3	4	5

### Anexo 03: Validación de Instrumento

#### VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Plan de Tesis: RELACIÓN ENTRE LAS DESTREZAS COMUNICATIVAS Y LAS HABILIDADES SOCIALES DE LOS ESTUDIANTES DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE LA POLICÍA, SEDE LOCUMBA, 2018.

Autor: Bach. Julissa Vargas Fuentes

#### I- DATOS DEL EXPERTO:

- 1.1. Apellidos y Nombres :Huamán Castro, Milagros Cecilia
- 1.2. Grado Académico : Doctor
- 1.3. Cargo e Institución : Jefa de Tecnología Educativa en la USMP
- 1.4. Instrumento de Evaluación : Encuesta.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.				x	
2. Objetividad	Está expresado en conducta observable.				x	
3. Actualidad	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.					x
4. Organización	Existe organización lógica.				x	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				x	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema metodológico y científico.				x	
7. Consistencia	Se basa en aspectos teóricos, científicos acordes a la tecnología educativa.					x
8. Coherencia	Entre índices, indicadores y dimensiones.				x	
9. Metodología	Responde al propósito del trabajo bajo los objetivos a lograr.					x

II. OPCIÓN DE APLICABILIDAD: Viable

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN: Muy bueno

IV. RECOMENDACIONES: .....

Tacna, 07 de junio del 2018

Dra. Milagros Huamán Castro - Experto

## VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

Plan de Tesis: RELACIÓN ENTRE LAS DESTREZAS COMUNICATIVAS Y LAS HABILIDADES SOCIALES DE LOS ESTUDIANTES DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE LA POLICÍA, SEDE LOCUMBA, 2018.

Autor: Bach. Julissa Vargas Fuentes

## I- DATOS DEL EXPERTO:

- 1.1. Apellidos y Nombres : MENA ORDOÑEZ, SISSY SOLEDAD...  
 1.2. Grado Académico : LICENCIADA EN EDUCACION  
 1.3. Cargo e Institución : DOCENTE... UNIVERSIDAD PRIVADA DE TACNA.  
 1.4. Instrumento de Evaluación : Encuesta.

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 - 20%	Regular 21 - 40%	Bueno 41 - 60%	Muy bueno 61 - 80%	Excelente 81 - 100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.					X
2. Objetividad	Está expresado en conducta observable.					X
3. Actualidad	Es adecuado al avance de la Ciencia y tecnología.					X
4. Organización	Existe organización lógica.					X
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema metodológico y científico.					X
7. Consistencia	Se basa en aspectos teóricos, científicos acordes a la tecnología educativa.					X
8. Coherencia	Entre índices, indicadores y dimensiones.					X
9. Metodología	Responde al propósito del trabajo bajo los objetivos a lograr.				X	

II. OPCIÓN DE APLICABILIDAD : .....

III. PROMEDIO DE VALORACIÓN : .....

IV. RECOMENDACIONES : Recomendado

  
Firma del experto

**ANEXO 4  
VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO**

**Plan de Tesis:** Relación entre las DESTREZAS COMUNICATIVAS y las HABILIDADES SOCIALES de los estudiantes de formación profesional de la Policía, sede Locumba, 2018.

**Autor:** Bach. Julissa Vargas Fuentes

**I- DATOS DEL EXPERTO:**

- 1.1. Apellidos y Nombres : Dany Marisol Briceño Vela  
 1.2. Grado Académico : Magister  
 1.3. Cargo e Institución : Coordinadora del Comité de Calidad del Instituto Pedagógico Nacional Monterrico - Lima  
 1.4. Instrumento de Evaluación : Encuesta.

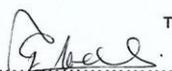
INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente 0 – 20%	Regular 21 – 40%	Bueno 41 – 60%	Muy bueno 61 – 80%	Excelente 81 – 100%
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado.				x	
2. Objetividad	Está expresado en conducta observable.				x	
3. Actualidad	Es adecuado al avance de la ciencia y tecnología.				x	
4. Organización	Existe organización lógica.				x	
5. Suficiencia	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					x
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar aspectos del sistema metodológico y científico.					x
7. Consistencia	Se basa en aspectos teóricos, científicos acordes a la tecnología educativa.				x	
8. Coherencia	Entre índices, indicadores y dimensiones.					x
9. Metodología	Responde al propósito del trabajo bajo los objetivos a lograr.				x	

**II. OPCIÓN DE APLICABILIDAD:** Es posible su aplicación.

**III. PROMEDIO DE VALORACIÓN:** Válido

**IV. RECOMENDACIONES:** Se puede complementar el sustento teórico, para reajustar la propuesta de investigación e instrumento de medición o recojo de información.

Tacna, junio del 2018

  
 .....  
 Dany Marisol Briceño Vela  
 DNI 09129834  
 .Firma del experto

## VALIDACIÓN POR CONSISTENCIA INTERNA DEL CUESTIONARIO HABILIDADES COMUNICATIVAS

Para conocer la validez y consistencia de los instrumentos que se usamos se hizo una prueba piloto con 15 estudiantes universitarios. Dado que ambos instrumentos confirmaron una consistencia muy buena, es que se decidió aplicarlo.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
<b>0,932</b>	0,935	34

ÍTEMS	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Trasmito información de forma comprensible	129,25	459,772	,511	,931
Trasmito la información de manera estructurada	129,16	462,543	,513	,931
Trasmito la información de forma densa	129,26	468,079	,383	,932
Trasmito la información de forma distintiva	129,66	458,628	,439	,932
Vocalizo correctamente	129,09	461,878	,477	,931
Mantengo un volumen adecuado	128,90	463,986	,502	,931
Modulo la voz al hablar	129,07	460,523	,564	,930
Mantengo un ritmo o velocidad del habla adecuado	129,20	460,138	,531	,930
Mantengo la expresión facial	129,65	460,186	,439	,932
Mantengo la expresión gestual	129,58	461,435	,420	,932
Mantengo una proximidad adecuada	129,48	453,938	,582	,930
Establezco intercambio visual	129,13	459,544	,541	,930
Uso el paralenguaje	129,30	455,432	,607	,930
Parto de las necesidades del otro	129,45	456,178	,587	,930
Genero expectativas positivas en el interlocutor	129,16	461,030	,528	,930
Uso el refuerzo y la valoración	129,11	458,041	,580	,930
Planteo probabilidad de éxito en la comunicación y la acción	129,34	456,147	,602	,930
Miro, asiento y no interrumpo	129,13	455,412	,605	,930
Parafraseo cuando escucho	129,33	459,256	,536	,930
Realizo preguntas para recabar información	129,11	462,452	,519	,931
Elimino bloqueos internos	129,69	460,337	,442	,931
Doy información sobre mí mismo o sobre sí misma	129,66	460,984	,429	,932
Expreso mis necesidades y emociones	129,36	459,656	,463	,931
Manifiesto cercanía	129,13	457,525	,548	,930
Muestro atención y preocupación	129,04	456,605	,601	,930
Genero un clima positivo cálido y cercano	129,04	458,562	,570	,930
Me pongo en lugar del otro	128,93	460,269	,595	,930
Entiendo las emociones y situaciones del otro	128,95	459,920	,630	,930
Mantengo una actitud de respeto y tolerancia	128,93	458,442	,607	,930
Me manifiesto sin engaños	129,05	460,228	,584	,930
Mantengo la congruencia entre mi mensaje verbal y no verbal	129,12	460,054	,559	,930
Muestro espontaneidad verbal y no verbal	129,72	468,486	,289	,933
Tengo predisposición a la escucha	129,12	459,784	,544	,930
Quiero transmitir y participar en la comunicación	129,15	459,808	,526	,930

VALIDACIÓN POR CONSISTENCIA INTERNA DEL CUESTIONARIO  
HABILIDADES SOCIALES

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
<b>0,843</b>	0,861	42

ITEMS	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Prefiero mantenerme callado (a) para evitarme problemas.	148,62	440,336	,222	,842
Si un amigo (a) habla mal de mi persona lo insulto.	149,02	433,730	,286	,840
Si necesito ayuda lo pido de buena manera.	147,36	434,607	,399	,837
Si un amigo (a) se saca una buena nota en el examen no lo felicito.	148,70	442,858	,162	,844
Agradezco cuando alguien me ayuda.	147,02	443,751	,314	,840
Me acerco abrazar a mi amigo (a) cuando cumple años.	147,30	441,622	,313	,839
Su un amigo (a) falta a una cita acordada le expreso mi amargura.	149,20	455,925	-,021	,847
Cuando me siento triste evito contar lo que me pasa.	148,58	442,130	,202	,842
Le digo a mi amigo (a) cuando hace algo que no me agrada.	147,90	440,000	,255	,841
Si una persona me ofende me defiendo sin agredir, exigiendo ser respetado.	147,68	432,806	,392	,837
Reclamo agresivamente con insultos, cuando alguien quiere entrar al cine sin hacer su cola.	149,14	431,124	,340	,839
No hago caso cuando mis amigos (as) me presionan para consumir alcohol.	148,28	436,069	,244	,841
Me distraigo fácilmente cuando una persona me habla.	148,91	433,814	,328	,839
Pregunto cada vez que sea necesario para entender lo que me dicen.	147,78	432,847	,425	,837
Miro a los ojos cuando alguien me habla.	147,43	433,672	,451	,837
No pregunto a las personas si me he dejado comprender.	148,42	434,968	,317	,839
Me dejo entender con facilidad cuando hablo.	147,50	436,180	,410	,838
Utilizo un tono de voz con gestos apropiados para que me escuchen y entiendan	147,51	433,116	,462	,836
Expreso mis opiniones sin calcular las consecuencias.	148,51	436,620	,274	,840
Si estoy nervioso (a) trato de relajarme para ordenar mis pensamientos.	147,63	430,659	,434	,836
Antes de opinar ordeno mis ideas con calma.	147,40	432,864	,476	,836
Evito hacer cosas que puedan dañar mi salud.	147,41	432,165	,424	,837
No me siento contento (a) con mi aspecto físico.	148,62	434,833	,264	,841
Me gusta verme arreglado (a).	147,29	431,293	,499	,836
Puedo cambiar mi comportamiento si me doy cuenta que estoy equivocado (a).	147,39	432,330	,482	,836
Me da vergüenza felicitar a un amigo (a) cuando realiza algo bueno.	148,66	432,968	,301	,840
Reconozco fácilmente mis cualidades positivas y negativas.	147,53	430,044	,472	,836
Puedo hablar sobre mis temores.	148,03	438,754	,261	,841
Cuando algo me sale mal no sé cómo expresar mi cólera.	148,94	456,635	-,036	,848
Comparto mi alegría con mis amigos (as).	147,41	429,100	,527	,835

Me esfuerzo para ser mejor estudiante.	147,16	429,356	,647	,834
Puedo guardar los secretos de mis amigos (as).	148,13	456,868	-,045	,850
Rechazo hacer las tareas de la casa.	148,81	432,923	,310	,839
Pienso en varias soluciones frente algún problema.	147,40	432,892	,469	,836
Dejo que otros decidan por mi cuando no puedo solucionar un problema.	148,58	435,216	,264	,841
Pienso en las posibles consecuencias de mis decisiones.	147,53	435,903	,380	,838
Tomo decisiones importantes para mi futuro sin el apoyo de otras personas.	148,02	455,276	-,017	,848
Hago planes para mis vacaciones.	147,55	438,553	,315	,839
Realizo cosas positivas que me ayudaran para mi futuro.	147,34	432,850	,470	,836
Me cuesta decir no, por miedo a ser criticado (a).	148,61	431,451	,326	,839
Defiendo mis ideas cuando veo que mis amigos (as) están equivocados (as).	147,57	430,111	,468	,836
Si me presionan para escapar de la escuela, puedo rechazarlo sin sentir temor al qué dirán	147,75	433,637	,311	,839

Se puede apreciar que ambos instrumentos muestran una confiabilidad muy buena. Ya que se encuentran por encima del 80%.

### Anexo 4: Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables y dimensiones	Metodología
<p><b>Problema general</b> ¿Cuál es la relación entre las destrezas comunicativas y las habilidades sociales de los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018?</p> <p><b>Problemas específicos</b> ¿Cuál es el nivel de desarrollo de las destrezas comunicacionales, según características sociodemográficas, de los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018? ¿Cuál es el nivel de desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018? ¿Existe asociación entre el nivel de desarrollo de las destrezas comunicativas y el nivel de desarrollo de habilidades sociales de los estudiantes Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la relación entre las destrezas comunicativas y las habilidades sociales de los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos</b> Identificar el nivel de desarrollo de las destrezas comunicativas según características sociodemográficas de los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018. Determinar el nivel de desarrollo de las habilidades sociales de los estudiantes de la de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018. Determinar si las destrezas comunicativas y las habilidades sociales de los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018, se asocian</p>	<p><b>Hipótesis general</b> Existe una relación significativa entre las destrezas comunicativas y las habilidades sociales de los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018</p> <p><b>Hipótesis específicas</b> El nivel de desarrollo de las destrezas comunicativas en los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018, es de nivel promedio a bajo. El nivel de desarrollo de habilidades sociales de los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, en el año 2018 es bajo. Las destrezas comunicativas y las habilidades sociales en los estudiantes de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba, 2018, se asocian significativamente.</p>	<p><b>Variable independiente (x)</b> X1. Destrezas comunicativas</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Habilidades para expresarse</li> <li>- Habilidades para escuchar</li> <li>- Actitudes comunicativas</li> </ul> <p><b>Variable dependiente (y)</b> Y1. Habilidades Comunicativas</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Asertividad</li> <li>- Comunicación</li> <li>- Autoestima</li> <li>- Toma de decisiones</li> </ul>	<p><b>Tipo de investigación</b> El tipo seleccionado es básico porque se cuenta con doctrina sobre las dos variables estudiadas y los hechos se presentan en la realidad sin ninguna manipulación o transformación de las mismas.</p> <p><b>Diseño de la investigación</b> El diseño de tipo de investigación es no experimental de corte transversal de nivel correlacional que analiza la realidad y se observa en una situación, es un modelo que se limita a una sola observación de un solo grupo, en un solo momento del tiempo.</p> <p><i>-Ámbito Espacial.</i> La presente investigación se desarrolló en la Escuela de Formación Profesional Policial Tacna, sede Locumba.</p> <p><i>-Ámbito Temporal.</i> Para el desarrollo del estudio se tomó en cuenta a los estudiantes de las promociones 2017 – I y II, cursando el año académico 2018.</p> <p><i>-Ámbito Social.</i> Esta conformada por los estudiantes que se matricularon en el año 2018 en la Escuela de Formación Profesional Policial Tacna, sede Locumba.</p> <p><b>Población</b> La presente investigación tiene como población identificada a los estudiantes de la Escuela de Formación Profesional de la Policía, sede Locumba ingresantes I y II del año 2017, matriculados en el 2018 que son en total 321.</p> <p><i>Técnicas de recolección de datos</i> Se trabajó con cuestionarios estructurados cuantitativos, referentes a las destrezas comunicativas y habilidades sociales.</p>

