



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA

Facultad de
Psicología

FORTALECIMIENTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y
COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LOS RESPONSABLES DE LOS
COMITÉS DISTRITALES DE SEGURIDAD CIUDADANA DE UNA
PROVINCIA DEL DEPARTAMENTO DE CUSCO

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL PARA OPTAR POR EL
TÍTULO DE LICENCIADA EN PSICOLOGÍA

AUTORA: DORIS DELIA CHACNAMA CORRALES

ASESOR: Mg. EMIR ALBERTO CONDORI BENAVIDES

LIMA – PERÚ

2026



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

La egresada:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES
1.	Chacnama Corrales, Doris Delia

Perteneciente al programa de la carrera profesional de **Psicología**, autora del trabajo titulado: **FORTALECIMIENTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y COMUNICACIÓN ASERTIVA EN LOS RESPONSABLES DE LOS COMITÉS DISTRITALES DE SEGURIDAD CIUDADANA DE UNA PROVINCIA DEL DEPARTAMENTO DE CUSCO**, el cual ha sido elaborado, sustentado y aprobado, según corresponda, para optar por el **Título Profesional** bajo la modalidad de **Trabajo de Suficiencia Profesional**.

En calidad de docentes asesores de la Universidad Peruana Cayetano Heredia:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES DEL DOCENTE	FACULTAD	NIVEL DE ASESORÍA
1.	Condori Benavides, Emir Alberto	Psicología	Asesor

Declaramos que el contenido del presente documento es original y que las citas y referencias a otros autores cumplen con las normas académicas establecidas. En ese sentido, hacemos constar que:

- El documento presenta un porcentaje de similitud de **17 %**, según el reporte emitido por el software **Turnitin®** (identificador de entrega: **3605329619**; fecha de entrega: **02-07-2026**).
- Tras una revisión detallada del reporte y del contenido del trabajo en cuestión, no se han identificado indicios de plagio.
- Se certifica que el documento respeta los principios de integridad académica y cumple con los requisitos institucionales de originalidad.

Lugar y fecha: **Lima, 03 de julio de 2026**

Firma del asesor
Nº DNI: 41590093
ORCID: 0009-0000-3684-7471

MIEMBROS DEL JURADO

Mg. CAROLINA JESUSA MAYORCA CASTILLO

Presidente

Mg. JORGE MANUEL MENDOZA CASTILLO

Vocal

Mg. GUISSELA VANESSA MENDOZA CHAVEZ

Secretaria

DEDICATORIA

Dedicada con mucho amor y cariño a mi familia, en especial a mis amados padres, Félix y Dominga, por su apoyo incondicional y enseñanzas que han sido mi mayor inspiración en este camino, quienes son mi ejemplo de esfuerzo y perseverancia.

A mis hermanos, Yonaban y Aldo Iván, por estar siempre presentes y motivándome con palabras de aliento, por sostenerme en mis altibajos, por celebrar mis triunfos como propios y por abrazar mis fracasos sin juzgarme.

A mis abuelos, Julián y Estefa, por su amor sincero y apoyo incondicional, quienes, con su sabiduría infinita, me brindan día a día lecciones de perseverancia, humildad y fortaleza.

A Elvio, por ser mi soporte emocional, por impulsarme a seguir adelante y acompañarme con optimismo, paciencia y confianza durante cada etapa de este proceso.

A mi sobrino adorado, Henner Alessandro, por ser mi luz y quien ha sido el faro que ilumina en mis batallas silenciosas y oscuras en la vida, por llenarme de energía y fuerza con cada sonrisa.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a Dios por darme salud, sabiduría y por guiarme a través de los desafíos, otorgándome la fortaleza y la claridad necesaria durante todo este proceso.

A mi familia, por su apoyo incondicional, su paciencia y el amor que me han brindado, convirtiéndose en mi motivación e inspiración durante el desarrollo de este trabajo.

Expreso mi más profundo agradecimiento a mi asesor, Mg. Emir, por su invaluable orientación, paciencia, motivación, consejos expertos y guía, que han sido fundamentales para el desarrollo y refinamiento de este trabajo.

A la institución y equipo multidisciplinar del Departamento de Seguridad Ciudadana, por abrirme las puertas para desarrollar esta experiencia profesional y confiar en mis capacidades.

Al programa Beca 18, por brindarme la oportunidad de acceder a una educación superior de calidad y contribuir significativamente en mi formación profesional.

TABLA DE CONTENIDO

RESUMEN

ABSTRACT

INTRODUCCIÓN..... 1

CAPÍTULO I: EXPERIENCIA PROFESIONAL Y CONTEXTO 3

1.1. Descripción de la institución..... 3

1.1.1. Misión y visión 4

1.1.2. Valores 4

1.1.3. Ubicación..... 5

1.1.4. Población beneficiaria y servicios brindados..... 6

1.2. Puesto desempeñado 9

1.2.1. Nombre del cargo..... 9

1.2.2. Organigrama de la institución y del área de trabajo 9

1.2.3. Principales funciones y actividades realizadas 12

1.3. Delimitación del área de trabajo y relación con formación
profesional 14

1.3.1. Descripción del área de trabajo y área de especialidad
vinculada 14

1.3.2. Línea de investigación 16

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO..... 18

2.1. Conceptualización de los constructos psicológicos 18

2.1.1. Inteligencia Emocional (IE)..... 18

2.1.2. Comunicación Asertiva (CA)	20
2.2. Seguridad Ciudadana	26
2.2.1. Comités Distritales de Seguridad Ciudadana (CODISEC).....	27
2.2.2. Factores de riesgo en la gestión de la seguridad ciudadana.....	30
2.3. Modelos teóricos.....	32
2.3.1. Modelo teórico del cambio social.....	32
2.3.2. Teoría del aprendizaje social	34
2.3.3. Enfoque de capacidades.....	35
2.4. Intervención psicosocial	36
2.4.1. Fases de la intervención psicosocial	37
2.5. Desarrollo humano y social	39
2.5.1. Desarrollo social	40
2.5.2. Sentido de comunidad.....	41
2.5.3. Participación comunitaria	41
2.6. Antecedentes nacionales e internacionales	43
2.6.1. Antecedentes Nacionales	43
2.6.2. Antecedentes Internacionales	45
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	49
3.1. Contextualización y justificación del problema.....	49
3.2. Intervención	55
3.2.1. Objetivos de la intervención	55

3.2.2. Público objetivo que participó en la intervención	57
3.2.3. Criterios de inclusión y exclusión.....	58
3.2.4. Procedimiento general de la intervención.....	59
3.2.5. Metodologías empleadas.....	61
3.2.6. Descripción del procedimiento de la intervención	67
3.2.7. Consideraciones éticas.....	98
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	100
4.1. Descripción de los resultados	100
4.1.1. Resultados descriptivos del pre y post test.....	100
4.1.2. Resultados inferenciales.....	107
4.2. Discusión de los resultados.....	112
CAPÍTULO V: REFLEXIÓN DE LA EXPERIENCIA.....	121
5.1. Limitaciones encontradas en el proceso de la intervención.....	121
5.2. Impacto a nivel profesional.....	123
5.3. Impacto institucional con los resultados hallados.....	124
5.4. Aporte en el campo de la psicología y en el contexto.....	125
CONCLUSIONES.....	127
RECOMENDACIONES.....	130
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	132
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Tabla de operacionalización de los constructos psicológicos	23
Tabla 2 Cronograma de actividades	60
Tabla 3 Matriz de sesión 1 del programa de intervención	72
Tabla 4 Matriz de sesión 2 del programa de intervención	75
Tabla 5 Matriz de sesión 3 del programa de intervención	78
Tabla 6 Matriz de sesión 4 del programa de intervención	82
Tabla 7 Matriz de sesión 5 del programa de intervención	85
Tabla 8 Matriz de sesión 6 del programa de intervención	89
Tabla 9 Matriz de sesión 7 del programa de intervención	93
Tabla 10 Inteligencia emocional	101
Tabla 11 Dimensión “Evaluación de las emociones propias” de la IE	102
Tabla 12 Dimensión “Evaluación de las emociones de los demás” de la IE	102
Tabla 13 Dimensión “Uso de emociones” de la IE	103
Tabla 14 Dimensión “Regulación de emociones” de la IE	104
Tabla 15 Comunicación asertiva	104
Tabla 16 Dimensión “Estrategias asertivas” de la CA	105
Tabla 17 Dimensión “Estilo asertivo” de la CA	106
Tabla 18 Dimensión “Comunicación precisa” de la CA	107
Tabla 19 Prueba de Wilcoxon para la Inteligencia Emocional	108
Tabla 20 Prueba de Wilcoxon para la dimensión “Evaluación de las emociones propias”	108
Tabla 21 Prueba de Wilcoxon para la dimensión “Evaluación de las emociones de los demás”	109

Tabla 22	Prueba de Wilcoxon para la dimensión “Uso de emociones”	109
Tabla 23	Prueba de Wilcoxon para la dimensión “Regulación de emociones” .	110
Tabla 24	Prueba de Wilcoxon para la Comunicación Asertiva	110
Tabla 25	Prueba de Wilcoxon para la dimensión “Estrategias asertivas”	110
Tabla 26	Prueba de Wilcoxon para la dimensión “Estilo asertivo”	111
Tabla 27	Prueba de Wilcoxon para la dimensión “Comunicación precisa”	111

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapa y ubicación geográfica de la provincia	6
Figura 2 Organigrama general de la institución.....	10
Figura 3 Organigrama del Departamento de Seguridad Ciudadana y Rondas Campesinas	12
Figura 4 Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana	27
Figura 5 Fases de la implementación del programa de intervención	59

RESUMEN

El presente trabajo de suficiencia profesional tuvo como objetivo fortalecer la inteligencia emocional y la comunicación asertiva en los responsables de los Comités Distritales de Seguridad Ciudadana de una provincia del departamento de Cusco. Se contó con la participación de 07 responsables cuyas edades oscilan entre los 30 y 60 años de edad. En cuanto a la metodología, la intervención se desarrolló bajo un diseño preexperimental de un solo grupo con evaluación pre y post test, utilizando el modelo AMATE y estrategias participativas en la facilitación de los talleres. Se utilizaron la Escala de Inteligencia Emocional de Wong-Law (WLEIS-S) y el Cuestionario de Comunicación Asertiva como instrumentos de medición. Los resultados evidencian mejoras tras la intervención, en la inteligencia emocional el 71.43% de los participantes alcanzó un nivel alto y el 28.57% un nivel promedio, mientras en la comunicación asertiva, el 100% se ubicó en el nivel adecuado. También, el análisis estadístico mediante la prueba de Wilcoxon mostró mejoras significativas ($p < .05$), evidenciando que los responsables logran reconocer las emociones propias y ajenas, regular sus emociones y reacciones, asimismo logran adoptar la comunicación del estilo asertivo expresándose de forma más precisa, clara y respetuosa en el desempeño de sus funciones tanto en el ámbito comunitario e institucional, por lo que se concluye que la intervención fue favorable y eficiente.

Palabras clave: programa de intervención, inteligencia emocional, comunicación asertiva y seguridad ciudadana.

ABSTRACT

The present professional sufficiency work aimed to strengthen emotional intelligence and assertive communication among the heads of the District Citizen Security Committees in a province of the Cusco department. The participation of 07 individuals was included, whose ages range between 30 and 60 years. Regarding the methodology, the intervention was developed under a pre-experimental design of a single group with pre and post-test evaluation, using the AMATE model and participatory strategies in the facilitation of the workshops. The Wong-Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS-S) and the Assertive Communication Questionnaire were used as measurement instruments. The results show improvements after the intervention; in emotional intelligence, 71.43% of the participants reached a high level and 28.57% an average level, while in assertive communication, 100% were at the appropriate level. Also, the statistical analysis using the Wilcoxon test showed significant improvements ($p < .05$), evidencing that the individuals are able to recognize their own and others' emotions, regulate their emotions and reactions, and also adopt assertive communication, expressing themselves more precisely, clearly, and respectfully in the performance of their duties both in the community and institutional settings. Therefore, it is concluded that the intervention was favorable and efficient.

Keywords: intervention program, emotional intelligence, assertive communication, and citizen security.

INTRODUCCIÓN

En el Perú, la inseguridad ciudadana es uno de los principales problemas psicosociales que afecta significativamente la percepción de seguridad y el bienestar emocional de la población (Silva, 2023). Frente a esta problemática, el Ministerio del Interior, a través del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINASEC) implemento políticas públicas nacionales, fomentando la instalación y la activación de los comités de seguridad ciudadana a nivel nacional, con la finalidad de articular acciones, fortalecer la prevención y promover la participación comunitaria.

Sin embargo, Ramos (2021) señala que uno de los factores que limita la eficacia de estos comités, son las deficiencias en el desempeño, habilidades, capacidades y en conocimientos técnicos de quienes los dirigen e integran. En esta línea, en una provincia del Departamento de Cusco, se identificó la problemática de limitados habilidades emocionales y comunicativas en los responsables de los CODISEC, lo que debilita el desempeño óptimo de los responsables en el ámbito institucional y comunitaria. Frente a ello, el rol de las municipalidades o gobiernos locales son fundamentales en el fortalecimiento y seguimiento de los comités de su jurisdicción territorial, así como en brindar asistencias técnicas, capacitaciones y talleres a los que dirigen los comités, al ser los órganos estatales más cercano a los comités y ciudadanía.

Motivo por el cual, el objetivo del presente trabajo de suficiencia profesional es fortalecer la inteligencia y comunicación asertiva en los responsables de los CODISEC de una provincia del departamento de Cusco, que busca reforzar en el ejercicio de sus funciones y desempeño, promoviendo la gestión eficaz de roles,

optimizar la coordinación con los integrantes del comité y minimizar conflictos internos, promover una adecuada gestión emocional y una comunicación interpersonal efectiva, para la realización de coordinaciones, articulación interinstitucional y comunitaria orientadas al desarrollo de acciones preventivas, así como fomentar respuestas asertivas y oportunas frente a las demandas de la ciudadanía.

Este trabajo está organizado en cinco capítulos. En el Capítulo I, se describe información referente a la institución, puesto desempeñado, funciones y línea de investigación en el cual se encuentra enmarcado la intervención. En el Capítulo II, se desarrolla aspectos conceptuales de los constructos psicológicos como la inteligencia emocional y comunicación asertiva, modelos teóricos, antecedentes nacionales e internacionales relacionadas a la intervención. En el Capítulo III, se presenta la contextualización y justificación del problema, objetivos de la intervención, la metodología empleada y se describe el procedimiento de la implementación del programa de intervención. En el Capítulo IV, se presentan los resultados, así como la interpretación y el análisis de los mismos. En el Capítulo V, señala la reflexión de la experiencia, las limitaciones, impacto profesional e institucional, así como aportes y contribuciones a la psicología. Finalmente se describen las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo de suficiencia.

CAPÍTULO I: EXPERIENCIA PROFESIONAL Y CONTEXTO

1.1. Descripción de la institución

La institución corresponde al sector público, específicamente a un gobierno local provincial de Cusco, denominado Departamento de Seguridad Ciudadana y Rondas Campesinas. Su función principal es promover la seguridad y tranquilidad pública, mediante la articulación de esfuerzos y el fortalecimiento de las capacidades de actores sociales, así como reforzar acciones orientados a la prevención, disuasión, protección de los derechos y libertades de las personas o ciudadanos del ámbito territorial local.

El Departamento de Seguridad Ciudadana y Rondas Campesinas se implementa bajo la Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINASEC) y la Ley N° 27908 de Rondas Campesinas, como una respuesta a la necesidad de fortalecer la protección, el orden y la convivencia pacífica en el ámbito territorial y jurisdiccional de la provincia.

A lo largo de los años, el Departamento de Seguridad Ciudadana y Rondas Campesinas ha promovido la articulación entre autoridades locales, Serenazgo Municipal, la Policía Nacional, las Rondas Campesinas, Juntas Vecinales, Comités Distritales de Seguridad Ciudadana y demás actores sociales, impulsando programas de capacitación, talleres, patrullajes en conjunto y actividades estratégicas orientados a la prevención de violencia, delitos, fortalecer la cultura de paz y la convivencia democrática en la provincia.

1.1.1. Misión y visión

Su misión es “brindar un servicio de calidad y promover la seguridad, tranquilidad y bienestar de la población mediante la prevención, disuasión, vigilancia, atención de emergencias, intervenciones, acciones articuladas y mitigar los factores de riesgo que afectan la convivencia social, promoviendo la participación activa y organizada de la ciudadanía en la provincia” (MPCH, 2024).

Su visión es mantener y lograr una ciudad segura, sostenible y con ciudadanos que se sientan protegidos y que permita la convivencia pacífica con una participación activa de la población, erradicando la violencia, delincuencia y faltas delictivas, mejorando la calidad de vida y satisfacción de todos los ciudadanos, a través de intervenciones, acciones estratégicas y un servicio de serenazgo proactivo, innovador y eficiente (MPCH, 2024).

1.1.2. Valores

Los valores del Departamento de Seguridad Ciudadana y Rondas Campesinas están vinculados y tienen como referencia a la Resolución Ministerial N°772-2019-IN, para brindar el servicio óptimo y ejercicio de las funciones:

- **Disciplina:** El servidor público en el ejercicio de sus funciones actúa con disciplina, observando y cumpliendo las disposiciones y las normas vigentes.
- **Cortesía:** El servidor público en el ejercicio de sus funciones brinda un trato de cordialidad al ciudadano, atendiendo sus requerimientos de manera asertiva.
- **Integridad:** El servidor público ejerce sus funciones con transparencia, ética, probidad e imparcialidad, en salvaguarda de los derechos del

ciudadano, el orden y las buenas costumbres; en consecuencia, no recibe ningún tipo retribución de carácter económico o en especies por los servicios prestados, diferente a su remuneración.

- **Vocación de servicio:** El servidor público ejerce sus funciones con predisposición, proactividad y compromiso, orientado a satisfacer los requerimientos de apoyo, auxilio, información y otros.
- **Equidad:** El servidor público brinda a las personas un trato igualitario, sin distinción de origen, edad, raza, sexo, idioma, religión, condición económica o de cualquier otra índole.

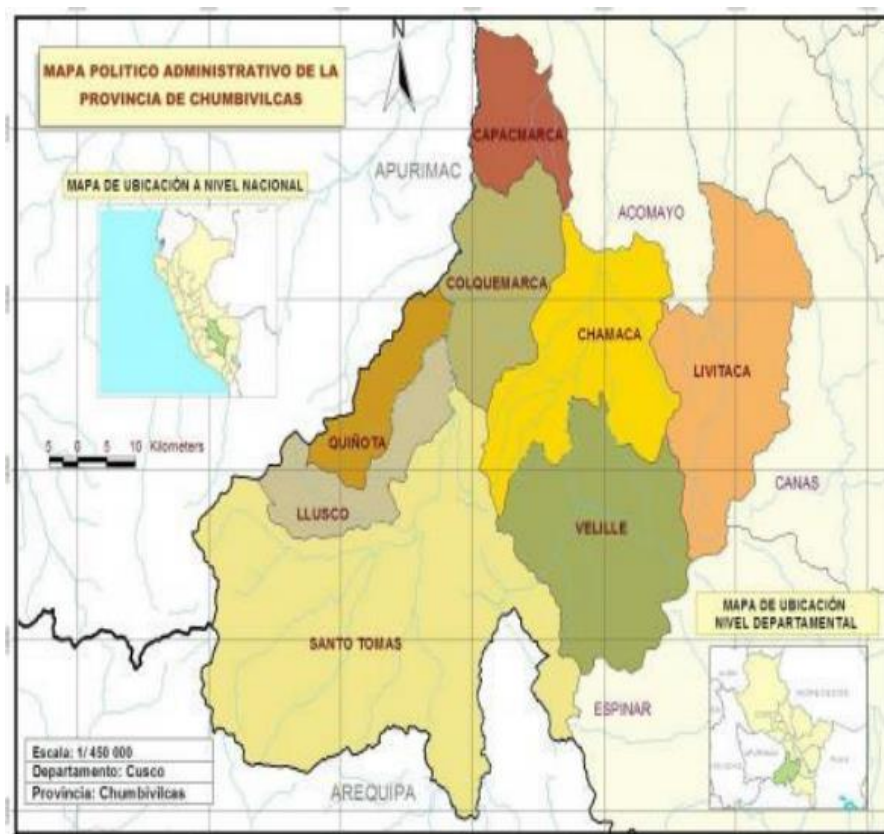
1.1.3. Ubicación

La oficina y base operativa del Departamento de Seguridad Ciudadana y Rondas Campesinas se encuentra ubicada en el primer piso, al costado de la puerta principal del Monumental Ruedo de Toros del distrito de Santo Tomás, perteneciente a la provincia de Chumbivilcas, una de las trece provincias que conforman el Departamento de Cusco, ubicado en el sur del Perú.

La provincia de Chumbivilcas está conformada por ocho distritos: Llusco, Quiñota, Ccapacmarca, Chamaca, Colquemarca, Velille, Santo Tomás y Livitaca; además, cuenta con 81 comunidades campesinas (Laime, 2018); la provincia se caracteriza por su sólida identidad cultural, sus costumbres, tradiciones y profundo sentido de comunidad, las cuales se han preservado a pesar de los cambios derivados del paso del tiempo y de la globalización (Cárdenas, 2018).

Figura 1

Mapa y ubicación geográfica de la provincia



Nota. Reproducido del Plan de gobierno (Laime, 2018).

1.1.4. Población beneficiaria y servicios brindados

El Departamento de Seguridad Ciudadana y Rondas Campesinas, tiene como población beneficiaria a los habitantes de la provincia de Chumbivilcas, conformada por los ocho distritos que la integran: Santo Tomás, Quiñota, Llusco, Ccapacmarca, Colquamarca, Chamaca, Livitaca y Velille.

La atención y la intervención se orienta tanto al ámbito urbano como rural, priorizando a los sectores poblacionales en situación de mayor vulnerabilidad entre ellos mujeres, niños, personas adultas mayores y comunidades campesinas que requieren apoyo, ya que estos grupos son considerados prioritarios por su

exposición a riesgos sociales. Por otra parte, se encuentran beneficiadas instituciones educativas, asociaciones, organizaciones, comités y demás actores sociales comprometidos con el desarrollo y la paz social en el territorio provincial.

El Departamento de Seguridad Ciudadana y Rondas Campesinas a nivel del ámbito urbano, ofrece y desarrolla un conjunto de servicios orientados a promover la protección integral, seguridad y el bienestar de la población. Dichos servicios se enmarcan en los lineamientos de la política nacional y local de seguridad ciudadana en articulación con las instancias comunales, policiales e instituciones competentes, los cuales se encuentran:

- Servicio de serenazgo municipal, que se brinda a través del patrullaje municipal en la provincia de Chumbivilcas. Es un servicio gratuito que se ofrece a la ciudadanía las 24 horas de lunes a domingo con personal operativo (serenos, conductores y operadores de cámara video vigilancia) en los diferentes turnos de servicio: mañana (07:00 am – 03:00 pm), tarde (03:00 pm – 11:00 pm) y madrugada (11:00 pm – 07:00 am). Cuenta con un aproximado de 30 agentes de seguridad. El servicio de serenazgo municipal se implementa a partir del año 2003 a nivel nacional, a través de la creación y disposición de la Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINASEC), con el objetivo de contribuir a la convivencia pacífica a través de un servicio profesionalizado y eficaz frente a la inseguridad ciudadana.
- Servicio de patrullaje integrado, que se brinda y se realiza de acuerdo el Plan de Acción de Seguridad Ciudadana (PASC) 2024 – 2027 de la provincia. Esta se basa en la organización, coordinación, ejecución del patrullaje

preventivo y disuasivo conjunta entre la Policía Nacional del Perú (PNP) y el Serenazgo Municipal, que busca prevenir hechos delictivos mediante la presencia de agentes operativos en zonas de riesgo y con el fin de fortalecer la seguridad ciudadana.

- Servicio de patrullaje mixto, que se brinda bajo los lineamientos del MININTER y en referencia al Plan de Acción de Seguridad Ciudadana (PASC) 2024 – 2027 del gobierno local, que involucra actores como la Policía Nacional del Perú (PNP), Juntas Vecinales y el Serenazgo Municipal para la ejecución del patrullaje preventivo y disuasivo en la jurisdicción territorial.

Por otra parte, el Departamento de Seguridad Ciudadana y Rondas Campesinas en el ámbito rural tiene facultades para articular esfuerzos, disuadir, prevenir hechos delictivos y fortalecer la seguridad ciudadana en la jurisdicción y ámbito territorial local, y se enfoca en los siguientes ejes de intervención:

- Fortalecer, brindar asistencia, capacitaciones, facilitar y orientar a las Rondas Campesinas reconociendo su rol en la justicia comunal, encargadas de ejercer funciones de control social, seguridad y prevención del delito en zonas rurales (comunidades campesinas), en referencia y cumplimiento del reglamento de la Ley N° 27908: “Ley de Rondas Campesinas”.
- Fortalecer, brindar asistencia, capacitaciones, facilitar y orientar a los Comités Distritales de Seguridad Ciudadana de la provincia, con el fin de articular esfuerzos y acciones para promover la convivencia pacífica y el orden público en el ámbito territorial local de cada distrito de la provincia,

en referencia y cumplimiento del reglamento de la Ley N° 27933: “Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana”.

1.2. Puesto desempeñado

1.2.1. Nombre del cargo

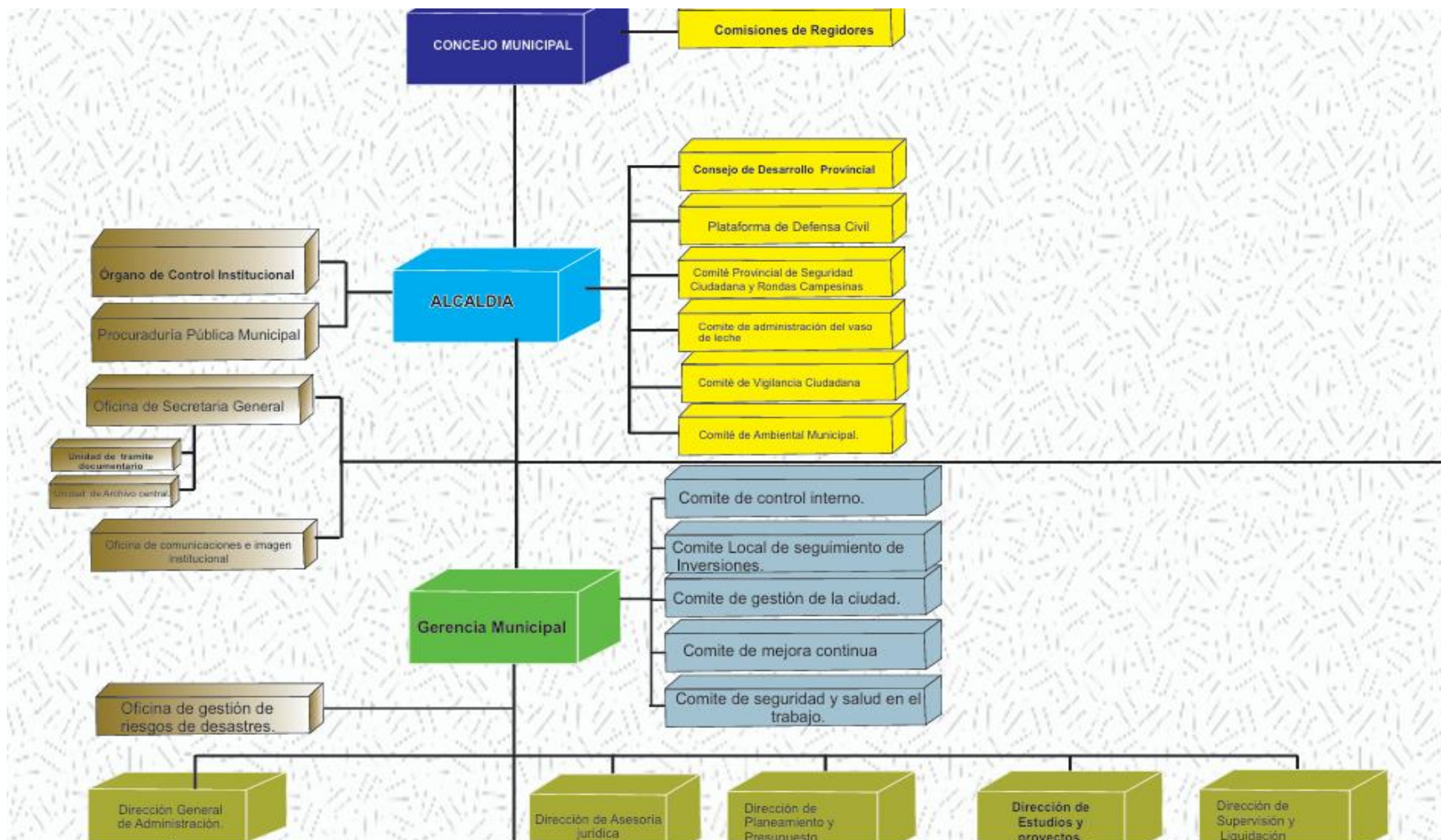
El puesto desempeñado dentro de la institución fue como facilitador psicosocial en el Departamento de Seguridad Ciudadana y Rondas Campesinas de la División de Participación Ciudadana y Comunidades Campesinas de la Gerencia de Desarrollo Social de un gobierno local provincial.

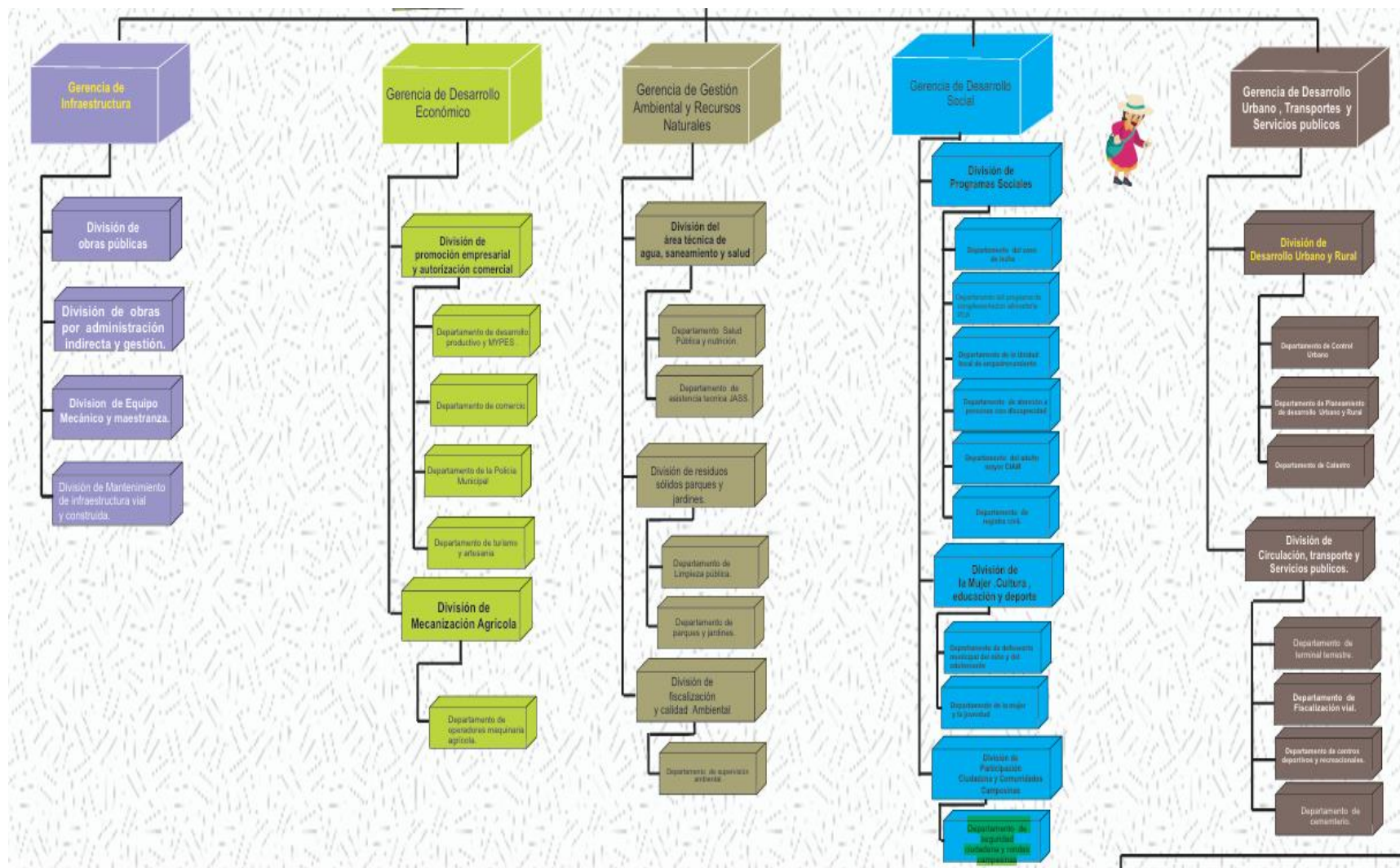
1.2.2. Organigrama de la institución y del área de trabajo

A continuación, se presenta el organigrama general de la institución del gobierno local provincial y del Departamento de Seguridad Ciudadana y Rondas Campesinas.

Figura 2

Organigrama general de la institución

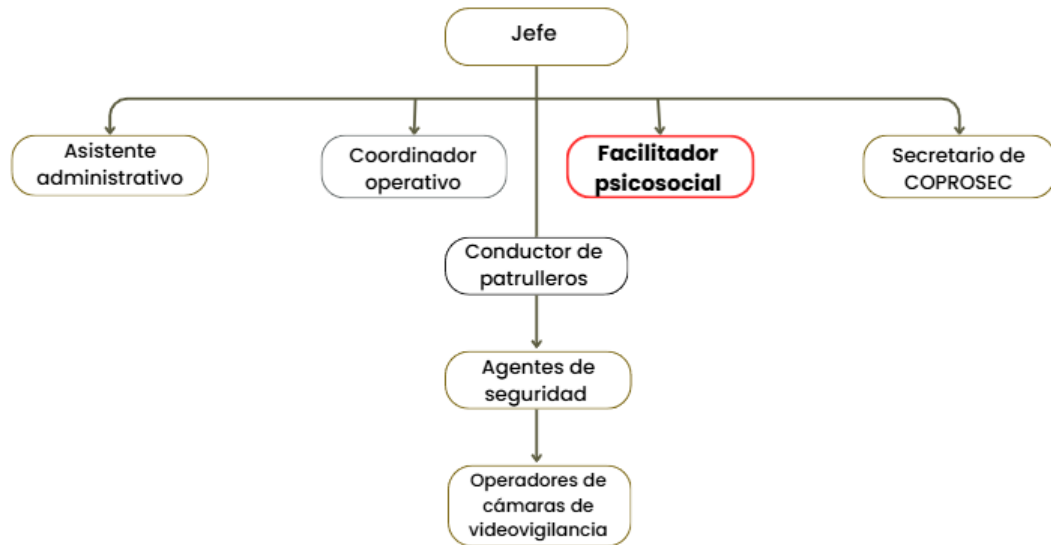




Nota. Reproducido del Portal de la institución, 2024.

Figura 3

Organigrama del Departamento de Seguridad Ciudadana y Rondas Campesinas



Nota. Elaboración propia

1.2.3. Principales funciones y actividades realizadas

Entre las principales funciones designadas del puesto desempeñado en el Departamento, son las siguientes:

- a) Funciones vinculadas con el trabajo desarrollado del TSP:
 - Implementar actividades estratégicas y ejecutar programas de intervención psicosocial dirigidos a responsables de los Comités Distritales de Seguridad (CODISEC) de la Provincia abordando temáticas de necesidades identificadas o solicitadas por los miembros del CODISEC.
 - Facilitar, capacitar y desarrollar talleres psicoeducativos dirigido a los responsables de los Comités Distritales de Seguridad Ciudadana y Rondas Campesinas de la provincia, a fin de fortalecer sus conocimientos, habilidades y destrezas en la gestión de herramientas técnicas, operativas y de coordinación, para favorecer y que les permita planificar y ejecutar

actividades estratégicas de manera articulada orientadas a la prevención de la inseguridad ciudadana y atención oportuna a los ciudadanos.

b) Funciones complementarias:

- Acompañamiento psicosocial a víctimas brindando contención emocional y orientación en casos de delito o violencia, facilitando la derivación a los servicios e instancias correspondientes para su atención oportuna y especializado como: DEMUNA, CEM, Comisaria - PNP, Ministerio Público, Red de Salud, Subprefectura, SAMUE, CIAM y OMAPED.
- Atención a usuarios y orientación a la ciudadanía sobre consultas de las intervenciones, incidencias y ocurrencias, procedimientos de cómo realizar las denuncias frente a casos de hechos delictivos, hurto, violencia familiar, abandono a menores de edad, etc.
- Identificación, seguimiento y acompañamiento en casos de violencia familiar, personas en situación de vulnerabilidad y riesgo (niños y adultos mayores), mediante un trabajo articulado e interinstitucional con el CEM, la DEMUNA y el CIAM.
- Visitas domiciliarias a personas identificadas o focalizadas en situación de vulnerabilidad, tales como adultos mayores y niños(as) en estado de abandono, así como a adolescentes reincidentes en la deserción del hogar con el fin de identificar su situación y reportar a las instancias correspondientes.
- Trabajo interinstitucional y articulación comunitaria mediante la coordinación, planificación, ejecución de acciones estratégicas y campañas de sensibilización orientados a la reducción de faltas graves e incidentes

delictivos, en colaboración con la Comisaria - PNP, Juntas Vecinales, ONGs, actores claves y líderes comunitarios.

Por otra parte, respecto a las principales actividades desarrolladas con los responsables de los Comités Distritales de Seguridad Ciudadana (CODISEC) fueron los siguientes:

- Convocar a los responsables de los CODISEC de la provincia, para la identificación de la necesidades y problemáticas, brindar asistencia permanente en la ejecución e implementación de planes de acción de seguridad ciudadana, capacitar en herramientas de gestión de seguridad e implementar talleres psicoeducativos.
- Implementación y ejecución del programa de intervención mediante talleres grupales psicoeducativos con la finalidad de fortalecer la inteligencia emocional y comunicación asertiva de los responsables de los CODISEC, con el propósito de reforzar la dirección del comité, mejorar la coordinación interinstitucional y la articulación comunitaria en la ejecución de actividades estratégicas orientadas a la seguridad ciudadana, así como fomentar respuestas oportunas frente a las críticas y demandas de la ciudadanía relacionadas con la problemática de la inseguridad en la jurisdicción local.

1.3. Delimitación del área de trabajo y relación con formación profesional

1.3.1. Descripción del área de trabajo y área de especialidad vinculada

El Departamento de Seguridad Ciudadana y Rondas Campesinas, cuenta con un local y oficina independiente, cómoda, equipada y amplia con tres divisiones. La primera división es para la atención a la ciudadanía y emergencias;

la segunda división es para desarrollar reuniones, inducciones, capacitaciones y talleres; y la tercera división es exclusivamente para el personal operativo, que incluye lockers metálicos para la custodia de indumentarias y equipos de protección, adicionalmente se cuenta con motocicletas y camionetas para realizar intervenciones.

La intervención dirigida a los responsables de los COSIDEC, se enfoca en la facilitación a través de talleres grupales formativos psicoeducativos, con el fin de fortalecer sus habilidades y capacidades personales como la gestión emocional y comunicación asertiva, que contribuyan a reforzar las relaciones interpersonales, la coordinación y la articulación interinstitucional y comunitaria para la ejecución de acciones preventivas. Asimismo, promover respuestas oportunas entre los integrantes del comité y hacia las demandas de los ciudadanos frente a las problemáticas de seguridad ciudadana en la jurisdicción territorial local.

De tal modo, el área de especialidad vinculada con la experiencia profesional es la psicología social comunitaria, ya que la intervención se centró en la implementación de un programa orientado al fortalecimiento de la inteligencia emocional y la comunicación asertiva de los responsables de los CODISEC. En ese contexto, en base a Montero (2004), se comprende la inseguridad ciudadana no sólo como un problema individual asociado a la delincuencia, sino como un fenómeno vinculado a dificultades institucionales y déficit en lazos comunitarios. De tal forma, es necesario intervenir desde una perspectiva sistémica en la comunidad, con el fin de generar cambios positivos y promover el desarrollo social mediante el empoderamiento y fortalecimiento de las capacidades y habilidades de los actores claves.

Los responsables de los CODISEC, al ser actores claves en cada ámbito territorial y comunitario desempeñan un papel fundamental en la articulación, coordinación e implementación de acciones preventivas, por ello el fortalecimiento de dichas habilidades resulta imprescindible ya que facilita la construcción de alianzas sólidas en el distrito y la mediación de conflictos con los ciudadanos. De este modo, los responsables de los CODISEC no solo coordinan y articulan acciones locales, sino también impulsan acciones estratégicas orientadas a la prevención de la inseguridad ciudadana, al fortalecimiento del tejido social y del vínculo de confianza entre autoridades y la población.

1.3.2. Línea de investigación

El presente trabajo de suficiencia profesional según el Reglamento de la Facultad de Psicología de la Universidad Peruana Cayetano Heredia (2019), se desarrolló y está orientado bajo la línea de investigación *Nº 01 “Ciudadanía, Educación y Familia”*, debido a que involucra la contribución de talleres grupales formativos psicoeducativos en el fortalecimiento de la inteligencia emocional y comunicación asertiva, con la finalidad de fortalecer las relaciones interpersonales, el desempeño y respuestas de los responsables de CODISEC en las coordinaciones y articulación de acciones preventivas en materias de seguridad ciudadana, ya que al poseer habilidades fortalecidas en comunicación asertiva permite que puedan comunicar ideas de manera adecuada, hacer válidas las opiniones de los actores involucrados y llegar a acuerdos interinstitucionales óptimos. Así mismo, el fortalecimiento de la inteligencia emocional favorece que, ante críticas sociales, presión interinstitucional y comunitaria, puedan identificar las emociones de los demás, propias y gestionar adecuadamente, lo que conlleva a que el responsable del

CODISEC pueda actuar de manera asertiva, promoviendo acciones orientadas al fortalecimiento de la tranquilidad pública y seguridad colectiva de los ciudadanos.

Asimismo, la intervención se enmarca en el Objetivo de Desarrollo Sostenible (ODS) N° 11, “*Ciudades y comunidades sostenibles*”, el cual promueve la construcción de entornos seguros, inclusivos, resilientes y accesibles para toda la población (ONU, 2018). En ese sentido, a través de la intervención se busca fortalecer la inteligencia emocional y comunicación asertiva de los responsables de CODISEC, con el propósito de favorecer la participación comunitaria, la mediación de conflictos y la adecuada gestión de situaciones que afectan el orden público. De tal forma que, a través de la adquisición de los conocimientos en los talleres psicoeducativos y su aplicación práctica en sus respectivos comités locales, contribuya al desempeño y desenvolvimiento óptimo de los responsables de CODISEC en los procesos de coordinación, articulación e intervención, a través del cual fomentar un cambio social orientado a la construcción de comunidades más seguras y sostenibles en materia de seguridad ciudadana.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Conceptualización de los constructos psicológicos

2.1.1. *Inteligencia Emocional (IE)*

La inteligencia emocional se define como la capacidad compleja y multifacética de percibir, asimilar, comprender y regular las emociones propias y ajenas, utilizándolas para guiar el pensamiento y la acción, así promover el crecimiento emocional e intelectual (Armesto et al., 2024). De manera similar, Goleman considera la inteligencia emocional como un conjunto de habilidades y aptitudes no cognitivas que influyen en la capacidad de la persona para afrontar las demandas y presiones de su entorno de manera exitosa (Moreyra, 2023).

En síntesis, la inteligencia emocional se comprende como un constructo que abarca la habilidad y capacidad para manejar las emociones propias y las de los demás, siendo un factor crucial en la interacción social y en el desarrollo del liderazgo comunitario. En ese sentido, se considera que un adecuado nivel de inteligencia emocional permite a los individuos reconocer sus estados emocionales y de quienes los rodean, facilitando la toma de decisiones, la resolución de conflictos y el establecimiento de relaciones interpersonales sanas y productivas (Coronado & Benítez, 2023).

Según Moreyra (2023) la inteligencia emocional está compuesta por las siguientes dimensiones:

- **Evaluación de las propias emociones (SEA)**

Baldwin (2025) define la habilidad de evaluar las propias emociones, como la capacidad de reconocer las emociones y su impacto en el desempeño personal. Esta dimensión representa la base sobre la cual se construyen las demás habilidades

emocionales, ya que sin una evaluación precisa del estado emocional propio resulta imposible realizar una regulación emocional efectiva.

Además, el proceso de autoevaluación emocional requiere el desarrollo de capacidades metacognitivas de manera continua de los estados emocionales internos. Según Green (2021) el desarrollo sistemático de esta capacidad permite a las personas reconocer cómo sus emociones influyen en sus pensamientos y conductas dentro de los contextos comunitarios.

- **Evaluación de emociones de los demás (OEA)**

El Centro de Estudios de Seguridad Latinoamericana (2024) la define como la capacidad que facilita la comprensión y gestión de las emociones de otros, siendo fundamental para la construcción de confianza en relaciones comunitarias.

En ese sentido, la evaluación de emociones ajenas implica la interpretación de señales sutiles que dependen del contexto específico de interacción. Según Ertiö et al. (2024) esta capacidad permite adaptar las estrategias de intervención según el estado emocional de los miembros de la comunidad. La correcta evaluación de las emociones de los demás facilita intervenciones más efectivas al permitir la adecuación del estilo comunicacional a las necesidades emocionales del interlocutor.

- **Uso de Emociones (UOE)**

White et al. (2023) señalan que esta dimensión representa el aprovechamiento de las emociones para facilitar el desempeño, distinguiendo a líderes comunitarios efectivos; asimismo, indican que un adecuado uso de emociones permite que emerja la motivación y optimismo que actúa como impulso hacia el compromiso con la excelencia en el servicio comunitario. Lo que implica

dirigir conscientemente los estados afectivos hacia el logro de objetivos comunitarios y compartidos. En adición, Dhungana (2024) identificó que las emociones, cuando son reconocidas y manejadas adecuadamente constituyen recursos valiosos para la solución de problemas complejos y la perseverancia ante dificultades en contextos comunitarios.

- **Regulación de Emociones (ROE)**

Armesto et al. (2024) explica que la autorregulación supone mantener la calma y claridad mental en condiciones de presión, entonces se considera fundamental en contextos sociales donde se vive eventos problemáticos y de violencia. Por otra parte, Scudder (2025) indica que la regulación emocional efectiva se relaciona con indicadores de bienestar y rendimiento óptimo en situaciones de alta exigencia, ya que permite afrontar situaciones estresantes reflexionando sobre el problema y contexto.

2.1.2. Comunicación Asertiva (CA)

Omura et al. (2017) conceptualizan la comunicación asertiva como la habilidad para comunicarse firmemente cuando existen preocupaciones sobre situaciones conflictivas, con el foco en la interacción interpersonal que permite expresar pensamientos, sentimientos y necesidades de manera directa, equilibrada y respetuosa. Por otra parte, Cáceres (2023) refiere que la comunicación asertiva comprende la capacidad de expresar ideas respetando los límites y derechos de otras personas, usando un conjunto de técnicas de escucha activa y mentalidad apropiada para la interacción social. En síntesis, la comunicación asertiva integra componentes cognitivos, conductuales y actitudinales interrelacionados.

Según Cáceres (2023) la comunicación asertiva está compuesta por las siguientes dimensiones:

- **Estrategias Asertivas**

Según Christol (2022) las estrategias asertivas constituyen el conjunto de técnicas y recursos comunicativos específicos para la expresión efectiva de pensamientos, sentimientos y necesidades respetando derechos propios y ajenos, con técnicas aplicadas a contextos comunitarios que permiten escuchar activamente y lograr la comprensión efectiva en situaciones difíciles que incluyen formulación de demandas precisas, establecimiento de límites y gestión de críticas desde una postura no defensiva. En ese sentido, el desarrollo de estrategias asertivas concretas permite a los profesionales comunitarios navegar situaciones interpersonales complejas manteniendo el profesionalismo.

- **Estilo Asertivo**

En base a Calero y Paredes (2025) el estilo asertivo representa el modo general de comportamiento comunicacional que manifiesta la capacidad para expresar con sinceridad, directa y con respeto a las ideas, sentimientos y necesidades, incluyendo actitudes positivas hacia comunicación asertiva, control conductual percibido e intención de comunicar preocupaciones.

En adición, según Céspedes y Jiménez (2022) el estilo asertivo se caracteriza por la congruencia entre la expresión verbal y no verbal, contacto visual apropiado, tono de voz firme pero respetuoso y postura corporal segura no intimidatoria. En consecuencia, el estilo asertivo bien definido emerge del reforzamiento de habilidades cognitivas, emocionales y conductuales que se manifiestan establemente en situaciones diversas.

- **Comunicación Precisa**

Para Green (2021) el concepto de comunicación precisa establece la capacidad de transmitir información, ideas y mensajes de forma clara, concreta y fácilmente entendible, minimizando ambigüedades. Además, esta dimensión trasciende la transmisión verbal para abarcar precisión semántica, organización lógica de información y coincidencia entre comunicación verbal y no verbal.

Por su parte, White et al. (2023) indican que la precisión comunicativa en contextos comunitarios e institucionales resulta importante donde el contenido ambiguo puede generar consecuencias significativas, por lo que es necesario la integración de habilidades lingüísticas con capacidades cognitivas y emocionales que favorecen codificación y decodificación efectiva de mensajes.

Tabla 1*Tabla de operacionalización de los constructos psicológicos*

Constructo psicológico	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rangos
Inteligencia emocional	• Evaluación de las propias emociones (SEA)	Autoobservación	1, 2, 3, 4	Escala Ordinal	
		Autocomprensión		1 = Totalmente en desacuerdo 2 = Muy en desacuerdo 3 = En desacuerdo 4 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo 5 = De acuerdo 6 = Muy de acuerdo 7 = Totalmente de acuerdo	Alto (94 a 112) Promedio (78 a 93) Bajo (46 a 77)
		Autoconocimiento			
		Autopercepción			
	• Evaluación de emociones de los demás (OEA)	Conocimiento	5, 6, 7, 8		
		Observación			
		Percepción			
		Comprensión			
	• Uso de emociones (UOE)	Planificación flexible	9, 10, 11, 12		
		Pensamiento Positivo			
		Automotivación			
		Ánimo positivo			

Comunicación asertiva	• Regulación de emociones (ROE)	Autocontrol			
		Voluntad	13, 14, 15, 16		
		Reflexión			
		Modulación			
	• Estrategias de asertividad	Aserción positiva			
		Comunicación			
		lingüística – gestual	1, 2,3,4 ,5, 6, 7,8	Escala Ordinal	Adecuado (82 a 100)
		Formas de comunicación			
		interpersonal		1 = Nunca	Medio
		Nivel de comunicación		2 = Casi nunca	(52 a 81)
		Autoestima		3 = Algunas veces	No adecuado
	• Estilo asertivo	Asertividad		4 = Casi siempre	(22 a 51)
		Aserción afectiva	9,10,11,12,13,14	5 = Siempre	
		Pensamiento, sentimiento y conducta			

	Eficacia en la comunicación	
	Pasos para la buena comunicación	15, 16, 17, 18,
• Comunicación precisa	Reacción ante la agresividad verbal	19, 20, 21, 22
	Aplicar empatía	

2.2. Seguridad Ciudadana

De acuerdo con la Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINASEC) del Perú, se define la seguridad ciudadana como el conjunto de acciones integradas orientadas a promover la convivencia pacífica, la erradicación de la violencia, la prevención de hechos delictivos y faltas, mediante la participación coordinada del estado y la ciudadanía. Lo que incluye la articulación coordinada de las instituciones del estado, la participación activa de la sociedad civil y actores claves. Esta norma establece que la seguridad ciudadana no se limita a la reacción frente al delito, sino que se comprende desde un enfoque preventivo, multisectorial y participativo cuyo propósito es proteger la integridad y los derechos de las personas, asegurar el orden interno y promover condiciones que permitan el desarrollo social dentro de un marco de paz y justicia.

De tal modo, el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINASEC) tiene como finalidad articular, coordinar, reforzar esfuerzos entre el estado, actores claves y organizaciones de la sociedad civil a fin de prevenir las diversas formas de violencia que ponen en riesgo la integridad física y psicológica de las personas (Ramos, 2021). Asimismo, el artículo 4 del reglamento de la Ley N° 27933, para reforzar y articular acciones frente a la problemática de inseguridad ciudadana, precisa que el SINASEC está conformada por:

Figura 4

Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana



Nota. Artículo 4 del Reglamento de la Ley 27933

2.2.1. Comités Distritales de Seguridad Ciudadana (CODISEC)

Según Ramos (2021) los Comités Distritales de Seguridad Ciudadana funcionan como órganos ejecutivos y constituyen las células básicas del SINASEC, su labor comprende la planificación, coordinación interinstitucional, respuestas a las demandas de los ciudadanos y ejecución e implementación de Planes de Acción de Seguridad Ciudadana (PASC) a través de acciones y actividades estratégicas destinados a prevenir y fortalecer la seguridad ciudadana dentro de su jurisdicción distrital.

Por otra parte, de acuerdo con el artículo 26 del Decreto Supremo N°011-2014-IN, los CODISEC son una instancia de diálogo, coordinación y ejecución de actividades preventivas vinculadas a la seguridad ciudadana. En este marco, los CODISEC articulan acciones estratégicas orientadas a la prevención y control de

factores que afectan la convivencia social, asegurando una gestión eficiente y contextualizada a las necesidades del territorio local.

El Decreto Supremo N°001-2025-IN del Reglamento de la ley N°27933, según el artículo 27 precisa que los Comités Distrital de Seguridad Ciudadana, están conformados por los siguientes integrantes: Alcalde distrital de la jurisdicción, subprefecto distrital, Comisario de la Policía Nacional del Perú, un representante del Poder Judicial, un representante del Ministerio Público, dos alcaldes de Centros Poblados menores, un coordinador distrital de las Juntas Vecinales, un coordinador distrital de las Rondas Campesinas, un representante un representante del sector salud y educación, de acuerdo a la realidad particular de cada zona territorial o distrito.

Asimismo, según el artículo 28 del decreto en referencia señala que las funciones y roles del CODISEC son los siguientes:

- Proponer ante el gobierno local la aprobación e implementación del Plan de Acción Distrital de Seguridad Ciudadana (PASC), con el fin de prevenir factores de riesgo y promover acciones frente a la problemática de inseguridad ciudadana.
- Promover propuestas para mejorar la problemática de inseguridad ciudadana de su jurisdicción en coordinación con los integrantes del Comité y ciudadanos.
- Promover la articulación interinstitucional y comunitaria a nivel distrital para el cumplimiento de los compromisos y metas establecidos en materia de seguridad ciudadana.

- Informar trimestralmente al Comité Provincial de Seguridad Ciudadana (COPROSEC), sobre el cumplimiento de metas y compromisos, respecto al desarrollo de acciones estratégicas e implementación del Plan de Acción Distrital de Seguridad Ciudadana (PASC) 2024 – 2027.
- Convocar y realizar de manera ordinaria una consulta pública trimestral, que son reuniones de diálogo social comunitario para informar sobre las acciones, avances, logros, incidencias y dificultades en materia de seguridad ciudadana a nivel distrital.
- Evaluar trimestralmente el desempeño de los integrantes del CODISEC en relación con la asistencia a las sesiones y/o reuniones, desenvolvimiento en el rol, cooperación y participación, a su vez reportar a través de un informe al comité provincial.
- Desarrollar sesiones o reuniones ordinarias, con el objetivo de debatir, aprobar y hacer seguimiento a las acciones estratégicas y planes de seguridad ciudadana a nivel distrital. De tal forma, los miembros del CODISEC participan de manera activa con derecho a voz y voto.
- Promover la participación comunitaria, organizaciones e instituciones para la implementación de acciones estratégicas en materia de seguridad ciudadana en el distrito.
- Brindar respuestas a las demandas de los ciudadanos y atender integralmente las problemáticas de la inseguridad ciudadana de la población del distrito con énfasis en la prevención focalizada y la mitigación de los factores de riesgo.

En tal sentido, de acuerdo con el artículo 30, el CODISEC como pieza clave y órgano fundamental actúa como una instancia ejecutiva, técnico y de coordinación, lo que implica que cuenta con un responsable de CODISEC quien es el encargado de dirigir el comité, en las acciones orientadas a la prevención de inseguridad ciudadana en el distrito para coordinar, guiar y monitorear el cumplimiento de las funciones y responsabilidades de CODISEC. También, es responsable de atender las necesidades, demandas y mediar sobre las problemáticas de la ciudadanía en materia de seguridad ciudadana, promoviendo acciones preventivas a través de la articulación interinstitucional y participación comunitaria, con énfasis en la prevención focalizada y la mitigación de los factores de riesgo en las zonas de alerta y/o priorizadas.

2.2.2. Factores de riesgo en la gestión de la seguridad ciudadana

Según Ramos (2021) manifiesta que uno de los factores para la eficacia de la gestión optima de los Comités Distritales de Seguridad Ciudadana, son los limitados competencias emocionales, comunicativas y conocimientos técnicos de sus miembros, lo que debilita la ejecución de acciones preventivas en materias de seguridad ciudadana. Asimismo, López (2022) señala que la alta presión derivada de expectativas públicas y responsabilidades críticas constituye factor de riesgo que compromete el bienestar emocional y desempeño de los actores, quien reporta que la falta de habilidad para regular emociones desencadena reacciones impulsivas ante situaciones de conflicto y con la ciudadanía, dificultad para resolver conflictos de forma pacífica, mayor vulnerabilidad al estrés, frustración por la labor desempeñado y renuncias al cargo, ya que la presión constante por resultados, combinada con recursos limitados y escrutinio público intenso, genera un ambiente

que puede conducir a agotamiento emocional si no se desarrollan competencias protectoras apropiadas y se fortalecen las habilidades de desarrollo personal.

Por otro lado, según Kruse y Smith (2025) señalan que el conflicto social y la exposición a situaciones de violencia en contextos de seguridad ciudadana representan factores de riesgo específicos que demandan capacidades resilientes, comunicacionales y emocionales, ya que si no es gestionado efectivamente estas habilidades conduce a deterioro en toma de decisiones, incremento de errores en el desempeño de funciones, reducción de empatía y mayor probabilidad de respuestas desproporcionadas.

De tal modo, Según Calero y Paredes (2025) refiere que el déficit de capacitación específica en habilidades socioemocionales constituye un factor de riesgo sistémico que limita la efectividad de las acciones en los involucrados en materia de seguridad ciudadana. Al respecto, Zarate (2021) identificó que líderes latinoamericanos presentan áreas de debilidad en inteligencia emocional requiriendo programas de capacitación contextualizados culturalmente. En esa línea, Nieto y Cahuana (2025) señalan que los niveles adecuados de inteligencia emocional es un factor clave para mejorar las relaciones interpersonales, lo que impacta directamente o repercute en la eficacia del servicio y en la calidad de la atención a la comunidad. También, Delgado et al. (2024) demuestran que la débil comunicación, con mensajes poco claros o autoritarios entre los actores involucrados en seguridad ciudadana y la comunidad, aumentan los riesgos y la percepción de inseguridad. Por lo tanto, la ausencia de programas de intervención orientadas a fortalecer e incrementar la capacidad de la inteligencia emocional y comunicación asertiva deja a profesionales, actores involucrados o líderes sin

herramientas críticas para gestionar las demandas sociales y emocionales inherentes a sus roles, incrementando vulnerabilidad ante factores estresores y obstaculiza el logro de objetivos.

2.3. Modelos teóricos

La presente intervención se fundamenta principalmente, en la teoría del cambio social que explica el impacto del desarrollo personal y/o humano de los individuos en el desarrollo social de su comunidad en una relación bidireccional y se complementa con la teoría de aprendizaje social y enfoque de capacidades, los cuales son descritos a continuación:

2.3.1. *Modelo teórico del cambio social*

El modelo teórico de cambio social propuesto por Sánchez (1996), citado en Hernández (2005), adopta una perspectiva integradora y psicosocial, para distinguir o generar cuatro tipos de cambios: el cambio individual, que implica mejorar deficiencias tales como las habilidades sociales e interpersonales; el cambio cultural que abarca transformaciones en actitudes, valores y comportamientos; el cambio social incremental, caracterizado por una transformación paulatina de las estructuras sociales preexistentes; el cambio social radical, que conlleva una modificación abrupta de dichas estructuras.

Además, el modelo explica cómo se produce y mantiene el cambio, mediante la influencia de los siguientes factores: el estructural, referido a las instituciones sociales como el estado, que requiere una adaptación mutua para el éxito; el cultural, que enfatiza valores y normas que facilitan o resisten el cambio; y el actuarial, centrado en agentes sociales como individuos y grupos impulsores del

cambio, diferenciando entre actores endógenos (internos de la comunidad) y exógenos (externos a ella), y fortalecer a los actores locales con el fin de evitar dependencias externas. El modelo propugnado por la psicología social comunitaria pone énfasis en el empoderamiento de las personas como agentes activos de su propio desarrollo, promoviendo el fortalecimiento de sus capacidades, habilidades y roles dentro de una comunidad. Asimismo, impulsa el desarrollo humano integral y la consolidación de actores locales como protagonistas de procesos de transformación social. Desde esta perspectiva, busca generar cambios sostenibles que mejoren la calidad de vida y el bienestar psicológico de la población, mediante la participación activa, la corresponsabilidad y el fortalecimiento de roles que cada individuo asume en su entorno social. De este modo, el cambio social se construye de manera colaborativa, inclusiva y orientado al bien común.

Además, el Banco Interamericano de Desarrollo (2024) explica el cambio desde el fortalecimiento de capacidades, entendiendo que la transformación social requiere del desarrollo intencional de habilidades en los actores claves para mejorar la eficacia de las instituciones públicas.

Finalmente, Coronado y Benítez (2023) comprenden el cambio a través del liderazgo transformacional, detallando cómo los líderes que poseen y emplean una alta inteligencia emocional pueden inspirar, motivar y estimular intelectualmente a sus seguidores, generando un compromiso que trasciende el interés personal. En síntesis, este modelo explica el cambio como un proceso de influencia recíproca y elevación moral, donde el líder actúa como un catalizador para la movilización colectiva hacia metas compartidas.

2.3.2. Teoría del aprendizaje social

Según Bandura (1986), citado en Rodríguez (2017), la teoría del aprendizaje social cognoscitivo, también denominada aprendizaje por observación o modelado, postula que el aprendizaje humano se desarrolla en un contexto social, donde la observación desempeña un rol central en la consolidación de conocimientos, roles, habilidades, estrategias, creencias, normas, reglas y actitudes, lo cual resalta que el refuerzo vicario y la retroalimentación correctiva constituyen mecanismos mediante los cuales programas de capacitación o talleres consolidan el aprendizaje de habilidades socioemocionales. Así también, López et al. (2025) señalan que una mejor aplicación de estrategias de aprendizaje socioemocional influye en el desarrollo y fortalecimiento de las habilidades interpersonales, así como se asientan en el modelo Teórico del Aprendizaje Social.

De acuerdo a Schutte et al. (2013) la Teoría del Aprendizaje Social de Albert Bandura fundamenta que las habilidades de inteligencia emocional y comunicación asertiva pueden adquirirse mediante procesos de observación, modelamiento y práctica social. En consecuencia, se comprende que las habilidades socioemocionales complejas pueden aprenderse observando modelos competentes y practicando dichas habilidades en contextos estructurados.

En ese contexto de adquisición y fortalecimiento de habilidades, según Green (2021) la autoeficacia percibida es un concepto central en la teoría de Bandura pues resulta crítica para la transferencia de habilidades aprendidas a situaciones comunitarias reales. Particularmente en el fortalecimiento de habilidades de comunicación, escucha efectiva, autoconciencia y prácticas de gestión de conflictos a partir de programas de entrenamiento o intervención.

2.3.3. Enfoque de capacidades

El Enfoque de las capacidades, ampliado hacia lo social por Nussbaum (2012), constituye una perspectiva fundamental para replantear las intervenciones psicosociales. A diferencia de los modelos centrados en el asistencialismo o desde la corrección de déficit conductuales, esta postura epistemológica propugna que el desarrollo humano y comunitario, no se mide únicamente por la disponibilidad de recursos o la satisfacción de necesidades, sino por las capacidades efectivas que poseen las personas para contribuir al cambio social. En este sentido, Nussbaum (2012) define las capacidades como oportunidades reales que tiene un ser humano para ser y actuar en la interacción social. De esta manera, esta propuesta deja de enfocarse solamente en las carencias y problemáticas para orientarse hacia el fortalecimiento de las potencialidades humanas, promoviendo transformaciones estructurales que amplíen oportunidades y favorezcan el desarrollo integral de las personas y las comunidades.

Asimismo, Sen (2000) concibe el desarrollo como la ampliación de las libertades y capacidades de las personas para elegir y alcanzar formas de vida que valoran, desde esta perspectiva, la pobreza se entiende como una privación de libertades y capacidades, más que como una simple falta de ingresos, por lo que el objetivo principal de las políticas públicas debe ser ampliar las opciones y oportunidades de las personas para que puedan alcanzar el bienestar psicosocial. Por ello, las intervenciones comunitarias deben orientarse a fortalecer las capacidades de las personas, reducir las barreras que limitan su desarrollo y participación social.

La articulación del enfoque de capacidades en la intervención dirigida a los responsables de los comités de seguridad ciudadana permite sustentar, la importancia de fortalecer las habilidades, capacidades y competencias psicosociales como la inteligencia emocional y la comunicación asertiva, no como acciones aisladas, sino como parte de una estrategia integral de fortalecimiento del capital social. Desde esta perspectiva, dichas habilidades contribuyen a mejorar la toma de decisiones, manejo de emociones, resolución de conflictos, coordinación interinstitucional, la cohesión entre los actores y fortalecimiento del tejido social en la provincia.

2.3.4. *Intervención psicosocial*

Según Sánchez y Morales (2002) la intervención psicosocial es una disciplina que se encuentra dentro de la psicología social comunitaria, definen como un proceso integral y multidisciplinario que combina elementos psicológicos y sociales para abordar problemas individuales o comunitarios, que tiene como objetivo principal comprender, predecir y cambiar la conducta social, así como promover el bienestar emocional, la adaptación social y la resiliencia, a través de la intervención en situaciones de crisis, exclusión o vulnerabilidad, lo que implica realizar acciones como el apoyo emocional, la mediación social, la educación comunitaria y la prevención de riesgos con un enfoque ético y participativo. Además, se centra en elementos psicológicos tales como creencias, emociones y comportamientos, con lo social como relaciones interpersonales, entorno comunitario y estructura sociales, con el propósito de resolver problemas sociales que afectan la convivencia y las relaciones sociales, promoviendo el desarrollo de

habilidades y capacidades con el fin de impulsar autonomía del individuo y colectivo para transformar el entorno de manera sostenible.

De la misma manera, la Organización de las Naciones Unidas (2018) conceptualiza la intervención psicosocial como un campo de acción que busca la promoción del bienestar y la prevención de problemáticas a través de la modificación activa de los entornos sociales y el desarrollo de competencias personales. Incluyendo un proceso técnico y ético que se enfoca en la interacción dinámica entre los factores psicológicos internos del individuo y las estructuras o contextos sociales en los que se desenvuelve. En consecuencia, es un puente entre la salud mental individual y la funcionalidad del grupo social, que busca una adaptación recíproca y mutuamente beneficiosa.

Por otra parte, Montero (2004) precisa que el propósito de la intervención psicosocial es promover la transformación de las comunidades, agentes sociales y actores claves participantes en el contexto, fortaleciendo el desarrollo de sus capacidades y competencias, con el objetivo de modificar su entorno y alcanzar el progreso social, mediante el dominio de sus propias conductas, la asunción de responsabilidades de manera activa y consiente.

2.3.5. Fases de la intervención psicosocial

De acuerdo con Hansen (2018) las fases para una intervención psicosocial son las siguientes:

- **Identificación y priorización de la problemática:** Esta fase busca comprender la realidad de la población objetivo mediante la identificación y análisis de las características, necesidades, problemáticas y recursos presentes de la comunidad (diagnóstico), lo que permite reconocer y

jerarquizar las necesidades y problemas relevantes. Asimismo, es fundamental considerar los intereses compartidos del público objetivo a intervenir, ya que esto favorece su participación activa, fortalece el compromiso con el proceso de la intervención y contribuye a una mayor eficacia del programa de intervención.

- **Diseño y planificación:** En esta etapa se centra en la elaboración de materiales del programa de intervención, con el objetivo de desarrollar intervenciones contextualizados y participativos que aborden los problemas identificados, así como la planificación coordinada entre el facilitador y el público objetivo para realizar acciones concretas mediante un cronograma de actividades.
- **Evaluación inicial:** busca establecer una línea base de la intervención, determinando el momento en el que se realizará la evaluación inicial del pre test. Este tipo de evaluación proporciona un análisis del impacto de la intervención y determinan si los cambios esperados han sido logrados.
- **Ejecución e implementación:** Esta fase operativiza el trabajo planificado, implementando la matriz de sesiones diseñadas con estrategias participativas que facilitan el mantenimiento de la motivación de los participantes, promoviendo el logro de objetivos e impacto de la intervención.
- **Evaluación final:** Marca el cierre de la intervención, se realiza la evaluación del post test y el análisis de datos de los resultados obtenidos de la intervención, con el fin de conocer la eficacia e impacto de la intervención.

2.3.6. Desarrollo humano y social

Según Pérez et al. (2007) indica que el centro de desarrollo humano es el proceso integral orientado a la ampliación, mejora y potenciación continuo de sus capacidades y oportunidades, así como también implica el desarrollo de habilidades, valores y condiciones que permitan participar activamente en su entorno social y favorezcan su autonomía.

El concepto de desarrollo humano considerando las dimensiones propuestas desde la psicología social comunitaria, se centra y orienta al fortalecimiento tanto de las capacidades individuales y colectivas, entendiendo a las personas como protagonistas de su propio proceso de cambio. En este marco Max-Neef (1998), plantea que el desarrollo humano se fundamenta en la satisfacción de las necesidades fundamentales que fortalece la autonomía y el sentido de comunidad, permitiendo que las personas no solo reciban soluciones, sino que sean agentes activos del cambio social.

Esta concepción se complementa con el enfoque del fortalecimiento o empoderamiento comunitario de Montero (2004), quien explica que el desarrollo social es el proceso a partir del cual los miembros de una comunidad logran articular el control consciente de sus circunstancias. En el planteamiento de la autora, el fortalecimiento psicosocial permite a las personas dejar de ser meros receptores de políticas estatales para ser los auténticos gestores de su propio bienestar. En la práctica institucional y comunitario, esto significa construir una organización capaz de no sólo administrar seguridad, sino que promueva el desarrollo humano al tratar a cada ciudadano desde la empatía y el respeto mutuo. Por esta misma razón, el

desarrollo social se produce cuando la estructura organizativa permite la autodeterminación y el crecimiento de cada uno de sus miembros.

Por su parte, Sánchez Vidal (2007) indica que el desarrollo humano está directamente relacionado, tiene un impacto hacia la calidad del tejido y el capital social de la comunidad. El desarrollo social acontece cuando se crean vínculos de confianza y normas de reciprocidad que permiten la cooperación para el beneficio recíproco. En este sentido, para la psicología comunitaria, el desarrollo social ocurre cuando la eficacia de la institución se une con la sensibilidad humana, de modo que el orden público sea uno de los productos que permita garantizar la dignidad de las personas y su desarrollo integral (Putnam, 2000).

2.5.1. *Desarrollo social*

El desarrollo social es entendido como un proceso de transformación integral con una aspiración a mejorar la calidad de vida a partir del avance en las capacidades humanas; esta concepción está dada por la propuesta de Max-Neef (1998), para quien el progreso de una comunidad se debe evaluar por la satisfacción de las necesidades elementales no materiales, como son el entendimiento y la participación activa. Asimismo, Sánchez (2007), sostiene que el desarrollo social también puede ser interpretado como un cambio social que persigue mejorar el bienestar y que se produce al potenciar la habilidad de los propios actores.

Por último, Putnam (2000) refiere que la producción del capital social y en consecuencia el desarrollo social depende de la calidad de las relaciones sociales, es decir una sociedad se desarrolla mejor cuando existen redes de participación, vínculos y confianza interpersonal, así como normas de reciprocidad que faciliten la cooperación y la organización colectiva. Estos elementos contribuyen a la

consolidación del tejido social, la acción colectiva y participación comunitaria. En síntesis, su aporte enfatiza que el desarrollo social sostenible requiere necesariamente de un tejido social sólido, a partir del cual las políticas públicas y la eficacia de las instituciones se ven significativamente potenciadas.

2.5.2. *Sentido de comunidad*

El sentido de la comunidad es el soporte psicosocial de la intervención social, al cual se refiere Montero (2004) sentimiento de pertenencia y de la convicción de que los miembros son interdependientes unos de los otros. El sentido de la comunidad es un constructo que va más allá de lo geográfico, que se convierte en un vínculo psicológico y social que une a las personas con su comunidad, en la cual se satisface la necesidad individual gracias al compromiso entre los miembros de un grupo, además la persona puede influir en la comunidad y también es influida por ella, así como existe un vínculo afectivo para transformar su realidad colectiva.

Por otra parte, Sánchez (2007) indica que el sentido de comunidad es el grado en que las personas se sienten integradas, identificadas y vinculadas afectivamente, en la que establecen relaciones de pertenencia, cooperación e interdependencia entre los miembros, se encuentra directamente vinculado a la intervención comunitaria y la mejora de la calidad de vida.

2.5.3. *Participación comunitaria*

En base a Carrasco (2017) la participación comunitaria es el mecanismo democrático básico donde los actores sociales se hacen protagonistas de la solución de sus problemas y la toma de decisiones. Además, nos dice que la participación no es solamente la asistencia pasiva a reuniones o colaboración puntual, sino un

proceso de empoderamiento donde la comunidad ejerce el control de las acciones que se realizan y afectan su bienestar; para evitar que este flujo se interrumpa, es necesario que las instituciones no opten por estilos autoritarios, sino que escojan una comunicación horizontal que acorte las distancias entre el estado y el ciudadano.

Este enfoque participativo se asienta en la perspectiva de lo que Sánchez (2007) denomina intervención psicosocial, ya que esta es el auténtico medio para promover la implicación de la población en el tejido social. La participación comunitaria es factible cuando el actor social puede establecer dinámicas interpersonales generadoras de un entorno empático resistente a los condicionamientos del medio. Para la gestión del CODISEC, esta capacidad de participación es lo que ofrece la posibilidad de sostener su vigencia e intervención más allá de los ciclos administrativos. Por tanto, la implicación es un desarrollo del capital social donde la comunicación precisa y el respeto mutuo hacen que la voz de la ciudadanía sea integrada de manera coherente en las políticas de seguridad ciudadana (Calderón, 2025).

En ese sentido, Barcia et al. (2024) señala que la participación activa y el fortalecimiento psicosocial va asegurando la sostenibilidad de la gestión pública local. Con una comunicación precisa y un trato respetuoso, los gestores de seguridad proyectan una imagen que desarrolla la legitimidad de la organización ante la sociedad civil. En consecuencia, se va estableciendo un ciclo continuo, para la comunidad no sólo constituye un mero receptor de protección, sino que la produce activamente a través de la vigilancia compartida. Esta sinergia entre el líder

asertivo y el ciudadano empoderado es lo que hace que la seguridad ciudadana sea una tarea de una profunda articulación social.

2.6. Antecedentes nacionales e internacionales

2.6.1. Antecedentes Nacionales

En Apurímac, Alarcón (2023) desarrollo un programa de intervención cuyo objetivo fue fortalecer la comunicación asertiva, gestión de emociones y aprendizaje sobre el desarrollo infantil temprano (DIT), dirigido a actoras comunales en un distrito de la provincia de Andahuaylas. La metodología empleada fue la Investigación Acción Participativa (IAP) bajo el modelo AMATE. La intervención, fue dirigida a 05 actoras comunales, consistió de 04 sesiones grupales y 02 asistencias técnicas personalizadas desarrolladas mensualmente con evaluaciones del pre y post test, para ello se utilizaron instrumentos como el Test de Asertividad, el Cuestionario de Regulación Emocional (ERQ) y un cuestionario DIT. Los resultados indicaron avances importantes en cuanto a la comunicación asertiva lograron mejorar su comunicación generando una interacción interpersonal efectiva, de la misma forma aprendieron a identificar, reconocer, expresar y regular sus emociones de manera adecuada, además aumentaron los conocimientos acerca de las áreas y los resultados del DIT, lo cual fortaleció su desempeño de las actoras comunales durante las visitas domiciliarias y sesiones de socialización con las familias usuarias.

En La Libertad, Ñiquin (2025) llevo a cabo un programa de intervención cuyo objetivo fue fomentar la inteligencia emocional a adolescentes pertenecientes a la patrulla juvenil de seguridad ciudadana del distrito de Moche de la provincia de Trujillo. La metodología empleada fue de tipo pre experimental, de carácter

longitudinal y enfoque cuantitativo, con evaluaciones del pre y post test, para ello se utilizó el Inventario de Inteligencia Emocional de Baron ICE, distribuidas y evaluadas en 05 dimensiones (Intrapersonal, interpersonal, adaptabilidad, manejo del estrés e impresión positiva), aplicándose el instrumento a una muestra de 14 participantes que pertenecen a la patrulla juvenil de seguridad ciudadana del distrito de Moche. Los resultados demostraron un aumento significativo de 86.21 a 107.50 en los niveles de la inteligencia emocional de los participantes, respaldados por la prueba de T Student ($T = -4.835$, $p = .001$). En conclusión, el programa de intervención mostró una efectividad significativa, es decir que fue eficaz para fortalecer la inteligencia emocional evidenciada en un aumento del 0% al 50% que alcanzaron una capacidad emocional muy desarrollada, lo que implica que los participantes mejoraron su capacidad de afrontamiento y su desempeño en la patrulla juvenil de seguridad ciudadana de su distrito.

En Lima, Tantalean y Callohuanca (2022) llevaron a cabo un estudio cuyo objetivo fue evaluar la eficacia de un programa de comunicación asertiva en agentes de seguridad municipal del distrito de Breña. La metodología fue de tipo pre experimental con un solo grupo, de nivel aplicativo y de enfoque cuantitativo, con un diseño de pre y post test aplicándose una versión de 27 ítems del Inventario de Asertividad de Rathus a una muestra de 36 agentes de seguridad municipal de 18 a 61 años, después de una intervención de 07 sesiones. Los resultados mostraron un incremento estadísticamente significativo en los niveles de asertividad de los participantes (t de Student = -3.320 , $p = .002$), con una mejora medio del 53% en los puntajes globales, siendo este efecto consistente entre diferentes condiciones sociodemográficas como el estado civil, la edad y el nivel educativo. En conclusión,

el estudio demostró que el programa fue eficaz para lograr su objetivo general, confirmando que una intervención psicoeducativa estructurada puede mejorar significativamente las habilidades de comunicación asertiva en agentes de seguridad ciudadana que exige su labor alta capacidad de afrontamiento socio afectivo, lo cual es crucial para su rol de interacción ciudadana y manejo de conflictos.

2.6.2. *Antecedentes Internacionales*

En Colombia, Calderón (2025) diseñó e implementó un programa psicoeducativo dirigido a lideresas rurales del municipio de Socorro del departamento de Santander, quienes desempeñan un rol activo en sus comunidades, cuyo propósito fue potenciar la inteligencia emocional, reconociendo su rol en el desarrollo social comunitario y los desafíos emocionales que enfrentan. La metodología de la intervención adoptó un enfoque cualitativo con una perspectiva proyectiva, con estrategias participativas, reflexivas, lúdicas y culturalmente pertinentes, recurriendo a grupos focales, observación participante y relatos individuales; además, se elaboró e implementó una cartilla psicoeducativa como herramienta auxiliar, el grupo focal estuvo compuesto por 16 mujeres elegidas a través de un muestreo no probabilístico por conveniencia. El programa de intervención abordó temáticas como autoconocimiento, gestión emocional, comunicación asertiva, liderazgo y trabajo en equipo, mediante actividades lúdicas, reflexivas, dinámicas y contextualizadas apoyadas a herramientas audiovisuales. Los resultados mostraron una buena asimilación de los contenidos y aprendizaje significativo, avances importantes en la mejora de la gestión emocional, así como un aumento en la cohesión del grupo y el empoderamiento de las participantes. Se

concluye que el programa funciona efectivamente en áreas rurales y tiene potencial para replicarse en otras comunidades o territorios, ya que al contar con herramientas emocionales y espacios de acompañamiento psicosocial para líderes rurales, genera una transformación interna que impacta positivamente en entorno personales y comunitarios.

En Estados Unidos, el Penn State Justice y Safety Institute (2025) implementaron un programa piloto denominada “Háblame: habilidades de comunicación efectiva para fortalecer el orden”, cuyo objetivo fue mejorar la comunicación y comprensión mutua a través de la práctica de las habilidades de desescalamiento como estrategia para reducir conflictos y resultados negativos en los encuentros entre policía y comunidad mediante la regulación emocional. La metodología innovadora reunió cuatro oficiales de Departamento de Policía de Filadelfia, un oficial de Delaware County y nueve miembros comunitarios de Filadelfia, bajo un enfoque de capacitación centrado en la autoconciencia y el desarrollo del estilo de comunicación, con énfasis en el rol del sistema nervioso en la comunicación efectiva, introduciendo el término de "pre - escalamiento" entendido como el proceso interno previo a una reacción comunicativa. Los resultados demostraron que 100% de participantes completó el programa, evaluaciones de satisfacción alcanzaron 4.6/5, asimismo, 82% de oficiales reportaron mejora en habilidades de desescalamiento en situaciones estresantes emocionales, y 78% de los miembros comunitarios expresaron mayor confianza en interacciones futuras con los oficiales. El programa se concluyó que proporciona a oficiales habilidades de desescalamiento utilizables durante encuentros estresantes emocionales incrementando resultados positivos en el trabajo colaborativo entre

policía y comunidades del estado de Pennsylvania mediante la construcción de confianza y canales de comunicación bidireccional.

Finalmente, en Ecuador, Pantoja et al. (2024) diseñaron e implementaron un programa, orientado a mejorar las habilidades emocionales de los servidores públicos del municipio de Cuenca de la provincia de Azuay, ubicado en la región interandina. Los funcionarios cumplen un rol clave en la prestación de servicios y en la atención de las necesidades de los ciudadanos. El objetivo principal fue identificar deficiencias en las habilidades interpersonales y fortalecer las habilidades emocionales de los servidores públicos. La intervención se plateó con un diseño descriptivo y exploratorio, bajo un enfoque mixto, con una metodología que constó de varias fases: en la primera fase, se empleó el enfoque cuantitativo para diagnosticar el nivel de las habilidades emocionales, para el cual se utilizó un Cuestionario de Inteligencia Emocional, se evaluaron las dimensiones como empatía, autocontrol, motivación y manejo de relaciones interpersonales en una muestra de 200 trabajadores del municipio de Cuenca, los resultados preliminares evidenciaron que el 53% de los participantes presentaron puntuaciones por debajo del umbral considerado óptimo; en la segunda fase, para profundizar la comprensión de las deficiencias se realizaron entrevistas semiestructuradas a 30 servidores públicos que mostraron mayores debilidades y puntajes deficientes en los niveles de la inteligencia emocional; en la tercera fase, implementaron el programa para mejorar las habilidades emocionales, la intervención, fue dirigida a 30 participantes, consistió de 08 talleres grupales, desarrolladas 02 sesiones mensualmente, con evaluaciones de pre y post test, para ello se utilizó el mismo cuestionario de inteligencia emocional administrado en la fase de diagnóstico para

evaluar la efectividad del programa, además el seguimiento de la intervención se realizó seis meses después de finalizada la intervención. Los resultados posteriores a la intervención revelan cambios significativos en todas las dimensiones de la inteligencia emocional evaluadas, así como avances y mejoras de la comunicación interpersonal, resolución de conflictos, desempeño de los servidores públicos y en la calidad del servicio brindado a la ciudadanía. En conclusión, el estudio destaca la importancia de implementar programas orientados al desarrollo y fortalecimiento de las habilidades emocionales en el sector público, con el fin de optimizar el desempeño de los servidores, mejorar la calidad de servicio y fortalecer la atención al usuario.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Contextualización y justificación del problema

La inseguridad ciudadana es un fenómeno global que, en América Latina, se ha intensificado y se ha consolidado como una de las principales problemáticas sociales más persistentes, debido a los altos niveles de criminalidad (Barcia et al., 2024). En el Perú, esta situación también es crítica, ya que la inseguridad constituye un problema psicosocial creciente que afecta la percepción de seguridad de la población (Silva, 2023). Asimismo, más del 60% de peruanos la considera uno de los principales problemas del país y más del 50% identifica como una de sus mayores preocupaciones, que genera impactos negativos en el bienestar emocional (INEI, 2024).

Vizcarra (2023) señala que la percepción de inseguridad presenta variaciones significativas a nivel departamental, Ancash (43,3%), San Martín (59,4%) y Moquegua (59,7%) registran porcentajes relativamente menores, mientras otros como Tacna (94,3%), Ucayali (92,7%), Cusco (92,5%) y Lambayeque (92,1%) muestran niveles y porcentajes más altos, pese a la implementación de diversas políticas públicas, aún no se logra controlar dicha problemática, por ello sostiene el autor que, en un contexto de inestabilidad política, deficiencia en la destinación de recursos, deficiencia en las acciones de prevención y debilitamiento institucional, la problemática debe abordarse de manera integral, desde una perspectiva nacional y colectiva, que involucre activamente a la sociedad civil, organizaciones e instituciones, debido a que no es responsabilidad exclusiva de la policía, el sistema de justicia o solo del gobierno, sino de la ciudadanía y los

actores sociales y/o claves que constituyen agentes fundamentales que contribuyan al cambio y acciones de prevención.

Sin embargo, en el contexto nacional diversos estudios muestran deficiencias en el desempeño, competencias y habilidades socioemocionales de los actores o responsables encargados a responder a las emergencias y articular actividades de prevención. Al respecto, Rodríguez (2021) encontró que solo el 53% de los responsables y actores en seguridad ciudadana muestran buena percepción social, el 63% en relaciones interpersonales y el 55% en control de impulsos, lo que demuestra brechas significativas para dar respuestas eficaces. Estas limitaciones se exacerban cuando López (2022) encontró que solo el 58% del desempeño de los responsables en materias de seguridad ciudadana se basaba en la inteligencia emocional, lo que sugiere que la mala gestión de las emociones de los responsables es un factor que afecta y debilita la ejecución de acciones preventivas asociadas a la inseguridad ciudadana.

Ante la creciente problemática de inseguridad ciudadana en el país, como respuesta en dicha materia, el Ministerio del Interior a través del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, implementó políticas públicas nacionales, mediante la Ley N° 27933 ha fomentado la instalación y la activación de los comités de seguridad ciudadana a nivel nacional, con la finalidad de articular, coordinar acciones preventivas, promover la participación comunitaria y proteger la integridad física y psicológica de los ciudadanos frente a riesgos; sin embargo, su funcionamiento óptimo de estos comités no depende únicamente de la disponibilidad de recursos o del diseño de planes estratégicos, sino también del desempeño, competencias y habilidades de los integrantes y responsables de los

comités, quienes llevan a cabo las acciones de prevención. En este sentido, Ramos (2021) evidenció, que los miembros y responsables de los comités provinciales y distritales de seguridad ciudadana, presentan deficiencias en el desempeño, habilidades y conocimientos, lo que limita en el desenvolvimiento eficiente de sus funciones, como resultado repercute en la efectividad de los comités en la implementación de acciones preventivas.

En la provincia de Chumbivilcas del Departamento de Cusco, a través de informes institucionales, respecto a la evaluación de desempeño de los responsables e integrantes de los Comités Distritales de Seguridad Ciudadana, se reportaron dificultades y deficiencias en el ejercicio de sus funciones; asimismo, en esa misma línea se identificó problemáticas en los responsables, donde hace referencia a los limitados conocimientos técnicos, práctica de las habilidades emocionales y comunicativas, para desenvolverse adecuadamente en el rol y liderar las acciones de prevención en cada jurisdicción distrital. En el cual, hace referencia que los responsables presentan reacciones impulsivas, enfrentamientos verbales constantes y discusiones confrontativas con los miembros del comité ocasionado por desacuerdo de opiniones y propuestas incompatibles en las reuniones de coordinación y sesiones llevadas a cabo, generando tensiones prolongadas, reduciendo la participación y desmotivación a los integrantes, asimismo al momento de dirigir las reuniones presentan dificultades para expresar ideas con claridad y respeto, usan tono de voz dominante, autoritario y no validan opiniones ni fomenta el diálogo, imponen decisiones y acuerdos sin escuchar opiniones de sus integrantes del comité, así como en el ámbito institucional presentan dificultades en las coordinaciones interinstitucionales y toma de acuerdos. Por el contrario, en el

ámbito comunitario, frente a las altas demandas sociales y críticas constantes de los ciudadanos respecto a su desempeño en el desarrollo de acciones preventivas respecto a la problemática de inseguridad ciudadana, los responsables presentan frustración, desgaste emocional, desmotivación para la ejecución de planes de acción de manera articulada y renunciando de cargo.

Como consecuencia, estas deficiencias conllevan al debilitamiento de la implementación de planes de acción distritales, a través de un trabajo coordinado, articulado y eficiente. Todo ello repercute negativamente en la percepción ciudadana sobre la eficacia de los comités de seguridad ciudadana, asimismo reduce la efectividad de las coordinaciones para el desarrollo de acciones preventivas y esfuerzos destinados a reducir los factores de riesgo vinculados a la inseguridad en los distritos de la provincia.

Frente a la problemática identificada central que se expresa los limitados conocimientos y práctica de las habilidades socioemocionales como gestionar adecuadamente las emociones y establecer procesos comunicativos asertivos en los responsables, se priorizó fortalecer la inteligencia emocional y comunicación asertiva para un mejor ejercicio, desempeño, cumplimiento de funciones y metas institucionales en materias de seguridad ciudadana.

Al respecto, diversas investigaciones señalan que la inteligencia emocional y la comunicación asertiva tienen un impacto directo sobre la calidad del liderazgo comunitario, la toma de decisiones participativa y la gestión de conflictos sociales. Rojas y Muchari (2024), identificaron una correlación significativa entre ambos constructos psicológicos, lo cual explica que la correcta regulación emocional facilita prácticas comunicativas asertivas, claras y cooperativas.

A partir de esta lógica, la presente intervención se justifica por la necesidad de fortalecer los conocimientos y prácticas de las habilidades como la inteligencia emocional y comunicación asertiva en los responsables de CODISEC, considerando que las capacitaciones formativas que ofrece el Ministerio del Interior se centran fundamentalmente en el ámbito normativo, operativa y procedimental. Lo que implica un déficit formativo en el ámbito socioemocional, particularmente en el manejo de las emociones, la autorregulación en situaciones de presión, la comunicación interpersonal en situaciones conflictivas y el desarrollo de las coordinaciones interinstitucionales. Motivo por el cual, la implementación del presente programa de intervención incorpora un enfoque psicosocial orientado al fortalecimiento de las habilidades intrapersonales e interpersonales mediante actividades vivenciales, reflexivas y participativas, específicamente, en relación a la realidad sociocultural local, lo que permite reforzar la consolidación de conocimientos y puesta en práctica las habilidades abordadas por los responsables de CODISEC para un mejor desempeño.

En base a lo expuesto, el presente programa de intervención posee relevancia metodológica ya que se incluye dentro en un diseño preexperimental de evaluación inicial (pre test) y evaluación final (post test) aplicado a un solo grupo. Este diseño metodológico no sólo se orienta a detectar problemáticas existentes antes de la intervención, sino también registrar y evaluar los cambios producidos tras la implementación del programa mediante la comparación de los resultados obtenidos en ambos momentos de evaluación. Asimismo, esta metodología facilita el análisis de la efectividad de las acciones desarrolladas, al proporcionar evidencia objetiva sobre los avances alcanzados por los participantes en el fortalecimiento de

las habilidades como la inteligencia emocional y comunicación asertiva. Del mismo modo, el presente trabajo constituye un antecedente metodológico que puede servir como base y referencia para futuras investigaciones e intervenciones orientados al fortalecimiento de la inteligencia emocional y la comunicación asertiva en contextos institucionales y grupos similares a los presentados en este trabajo de suficiencia profesional.

A nivel práctico, busca implementar y utilizar el modelo AMATE (Animación, Motivación, Apropiación, Transferencia y Evaluación), que promueva el aprendizaje significativo de los participantes en cada fase del proceso formativo, al aplicar estrategias participativas y dinámicas didácticas contextualizadas, que faciliten el fortalecimiento y aplicación de las habilidades como la inteligencia emocional y comunicación asertiva en los responsables de los comités de seguridad ciudadana en zonas rurales, para la mejora del control y manejo de sus emociones, la resolución de conflictos y la comunicación asertiva en las coordinaciones interinstitucionales y comunitarios; con el fin de contribuir al desarrollo personal y emocional. De esta manera, la intervención contribuye a mejorar su desempeño en la coordinación, planificación y ejecución de acciones preventivas, así como la atención a las demandas de los ciudadanos, a partir de la realización de talleres psicoeducativos, mediante dinámicas experienciales y sesiones de reflexión.

Finalmente, a nivel social a través del desempeño óptimo de los responsables, busca contribuir a la ejecución de acciones preventivas e implementación de planes de acción de seguridad ciudadana de manera eficiente a nivel distrital y provincial, mediante la coordinación interinstitucional y comunitaria, así como promover la participación comunitaria a través del

afianzamiento de los vínculos de confianza, corresponsabilidad y tejido social orientado al bienestar colectivo y mitigación de factores de riesgo vinculadas a la inseguridad. De igual manera, busca contribuir a mejorar la calidad de respuestas a los ciudadanos y eficacia de los comités a nivel del gobierno local.

3.2. Intervención

Se realizó la intervención frente a la problemática permanente en que los responsables de los CODISEC presentaban limitaciones y dificultades en la práctica de la inteligencia emocional y en la comunicación asertiva, lo que afecta la calidad de respuestas a las demandas de la ciudadanía e impedía una mayor eficacia en el desempeño de sus tareas, roles de coordinación institucional, comunitaria y actividades de prevención. Se estableció como prioridad el fortalecimiento de dichas habilidades a través de la implementación de un programa de intervención mediante talleres psicoeducativos que permitiera a los participantes propiciar climas y vínculos de confianza, manejo y control de emociones, gestionar momentos de tensión, mediar en los conflictos, comunicarse de forma clara y respetuosa con los ciudadanos y los propios integrantes del comité.

3.2.1. *Objetivos de la intervención*

Objetivo general

- Fortalecer la inteligencia y comunicación asertiva en los responsables de los Comités Distritales de Seguridad Ciudadana (CODISEC) de una provincia del departamento de Cusco.

Objetivos específicos

- Potenciar las habilidades de “evaluación de las propias emociones” en los responsables de los Comités Distritales de Seguridad Ciudadana de una provincia del Departamento de Cusco.
- Potenciar las habilidades de “evaluación de las emociones de los demás” en los responsables de los Comités Distritales de Seguridad Ciudadana de una provincia del Departamento de Cusco.
- Promover el “uso de las emociones” en los responsables de los Comités Distritales de Seguridad Ciudadana de una provincia del Departamento de Cusco.
- Mejorar la “regulación de emociones” en los responsables de los Comités Distritales de Seguridad Ciudadana de una provincia del Departamento de Cusco.
- Fomentar la aplicación de “estrategias asertivas” en los responsables de los Comités Distritales de Seguridad Ciudadana de una provincia del Departamento de Cusco.
- Promover el “estilo asertivo” en los responsables de los Comités Distritales de Seguridad Ciudadana de una provincia del Departamento de Cusco.
- Mejorar la “comunicación precisa” en los responsables de los Comités Distritales de Seguridad Ciudadana de una provincia del Departamento de Cusco.

Indicadores de logro para cada objetivo

- El 85% de los participantes evidencia un cambio significativo tras la intervención, alcanzado un nivel alto en la capacidad de identificar y comprender sus “propias emociones”.
- El 85% de los participantes evidencia un cambio significativo tras la intervención, alcanzado un nivel alto en la capacidad de percibir, reconocer y comprender las “emociones de los demás”.
- El 85% de los participantes evidencia un cambio significativo tras la intervención, alcanzado un nivel alto en la capacidad de automotivación y mantener el ánimo positivo.
- El 85% de los participantes evidencia un cambio significativo tras la intervención, alcanzado un nivel alto en la capacidad de mantener la calma, autocontrol de reacciones y emociones.
- El 85% de los participantes evidencia un cambio significativo tras la intervención, alcanzado un nivel adecuado en la capacidad para expresar con coherencia entre el lenguaje verbal y no verbal.
- El 85% de los participantes evidencia un cambio significativo tras la intervención, alcanzado un nivel adecuado en la capacidad para defender ideas y opiniones de modo directo y seguro sin llegar a la agresividad.
- El 85% de los participantes evidencia un cambio significativo tras la intervención, alcanzado un nivel adecuado en la capacidad para emitir mensajes claros, concretos, respetuosos e inspirar confianza.

3.2.2. *Público objetivo que participó en la intervención*

El público objetivo de la presente intervención estuvo conformado por responsables de los CODISEC de la provincia de Chumbivilcas, cuyas edades

variaron entre los 30 y 60 años de edad, con participantes que fue netamente de sexo masculino, de los cuales cuatro (04) fueron licenciados del servicio militar y tres (03) con grado de instrucción de educación técnico superior completo. En total, se contó con la participación de siete (07) responsables procedentes uno por cada distrito: Llusco, Quiñota, Livitaca, Colquemarca, Ccapacmarca, Chamaca y Velille de la Provincia de Chumbivilcas del Departamento de Cusco.

Los participantes se desempeñan como actores claves en cada jurisdicción territorial, cumpliendo responsabilidades como: brindar respuestas y mediar a las demandas de la ciudadanía en materia de seguridad ciudadana, implementar planes de acción y desarrollar acciones estratégicas, con énfasis en la prevención y la mitigación de los factores de riesgo en el ámbito territorial, a través de la articulación preventiva, coordinación interinstitucional y comunitaria.

Asimismo, los participantes cuentan con sólido entendimiento del contexto socio territorial de sus respectivos distritos y comunidades, pero presentan un desenvolvimiento limitado en brindar respuestas oportunas y precisas, dificultad en mediar conflictos intrapersonales e interpersonales, dificultad en realizar coordinaciones óptimas para la implementación de acciones preventivas relacionadas con la seguridad ciudadana en su jurisdicción.

3.2.3. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

- Ser responsable activo del Comité Distrital de Seguridad Ciudadana, debidamente acreditado y vigente durante el año 2024.

- Manifestar disposición formal para participar en la intervención, acreditada mediante la firma de una ficha de consentimiento informado.
- Pertenecer y representar a uno de los distritos de la provincia.

Criterios de exclusión

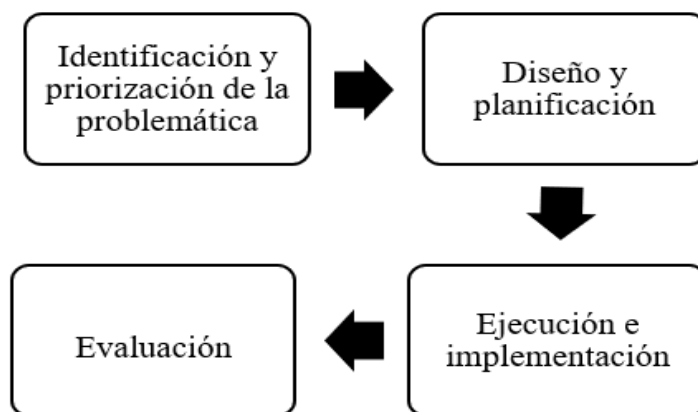
- Inasistencia a más de una de las sesiones del taller.

3.2.4. Procedimiento general de la intervención

La intervención para la implementación del programa se organizó en fases consecutivas, cada una de ellas cuidadosamente desarrolladas para la implementación del programa “fortalecimiento de la inteligencia emocional y comunicación asertiva en los responsables de los Comités Distritales de Seguridad Ciudadana de una provincia del departamento de Cusco”, dichas fases se describirán de forma más detallada y específica en el apartado de la descripción del procedimiento de la implementación del programa, a continuación, se muestra la figura del proceso general:

Figura 5

Fases de la implementación del programa de intervención



Nota. Elaboración propia

Tabla 2

Cronograma de actividades

Fases y actividades de la intervención	2024 - I trimestre											
	Enero				Febrero				Marzo			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
Identificación y priorización de la problemática												
Revisión de los informes trimestrales y planes de acción provincial	x											
Convocar a los responsables para la identificación de las necesidades y priorización de la problemática	x											
Diseño y planificación												
Coordinación con los responsables de CODISEC		x	x									
Diseño y elaboración de las sesiones de los talleres y materiales		x	x									
Ejecución e implementación												
Aplicación del pre test				x								
Taller sobre: Identificación y evaluación de las propias emociones				x								
Taller sobre: Evaluación de las emociones de los demás					x							
Taller sobre: Uso de emociones						x						
Taller sobre: Regulación de emociones								x				
Taller sobre: Estrategias asertivas									x			
Taller sobre: Estilo asertivo											x	
Taller sobre: Comunicación precisa												x
Evaluación												
Aplicación del post test												x

3.2.5. Metodologías empleadas

La presente intervención se fundamenta metodológicamente en un diseño preexperimental, específicamente en la modalidad de evaluación inicial (pre test) y evaluación final (post test) con un solo grupo. De acuerdo con Hernández - Sampieri y Mendoza (2018), este tipo de diseño implica la realización de una medición inicial antes de implementar una intervención, seguida de una evaluación final utilizando los mismos instrumentos, con el propósito de identificar los cambios o mejoras generados posterior a una intervención. En el marco del presente Trabajo de Suficiencia Profesional, este enfoque proporciona una estructura metodológica rigurosa para registrar, analizar los cambios y mejoras en el fortalecimiento de las habilidades de inteligencia emocional y comunicación asertiva, mediante la comparación de los resultados obtenidos de los participantes antes y después de la intervención. De este modo, a través de la aplicación de evaluaciones del pre y post test, el diseño permite identificar mejoras y cambios en el fortalecimiento de la inteligencia emocional y comunicación asertiva, sobre un grupo específico, el cual estuvo conformado por responsables de los Comités Distritales de Seguridad Ciudadana de una provincial del departamento de Cusco.

Bajo este marco metodológico, el análisis estadístico descriptivo a través de frecuencias y porcentajes adquiere un rol fundamental para evidenciar el logro de los indicadores de la intervención. Los datos porcentuales obtenidos tanto en la evaluación inicial y final no solo representan simples cifras o valores numéricos, sino indicadores porcentuales que permiten visualizar de manera objetiva y progresiva la evolución de los participantes entre los diferentes niveles establecidos por los baremos de los instrumentos aplicados. Este análisis facilitó identificar

cambios y permite constatar mejoras, observándose que, al inicio de la intervención la totalidad de los participantes presentaban baja capacidad de inteligencia emocional y una comunicación asertiva no adecuado, logrando mejoras tras la intervención.

Sin embargo, debido a que la intervención se realizó en un grupo focalizado y una muestra reducido de siete participantes, los resultados de porcentajes descriptivos son insuficientes por sí solos para atribuir que los cambios observados y mejoras son significativos. Por esta razón, fue necesario complementar y se vuelve imprescindible aplicar el análisis inferencial, para ello se determinó la ruta estadística idónea mediante la aplicación de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, la cual sirve para verificar si la distribución de los puntajes obtenidos de los participantes se aproxima a una curva normal. Al constatar que las puntuaciones obtenidas reflejaban una distribución no paramétrica en Inteligencia Emocional y Comunicación Asertiva respectivamente ($V_1=,842$; $V_2= ,016$), se procedió a seleccionar la prueba de rangos de Wilcoxon para establecer el contraste inferencial entre las evaluaciones iniciales (pre test) y finales (post test).

Por ello, para establecer la significancia, se trabajó con un nivel de significancia de $\alpha = 0.05$. De acuerdo a este criterio, cuando el valor de significancia obtenido (p-valor) es menor que 0.05, se considera que existen diferencias significativas entre las evaluaciones del pre y post test, que permite identificar que si se produjo un cambio significativo. Por el contrario, cuando el (p-valor) es mayor a 0.05, se considera que no existen evidencias estadísticas suficientes para afirmar que los cambios o mejoras son significativos.

Finalmente, la adopción de este diseño cuantitativo preexperimental no reduce el carácter participativo en la implementación de la intervención. Por el contrario, aporta evidencia objetiva y estadísticamente sobre los procesos donde los responsables del CODISEC actuaron como agentes dinámicos de su propio aprendizaje y fortalecimiento de sus habilidades de inteligencia emocional y comunicación asertiva. La aplicación de los instrumentos psicométricos estandarizados antes y después de la intervención permitió objetivar los cambios producidos a partir de las experiencias de reflexión, técnicas, estrategias participativas y las dinámicas de modelado promovidas por el modelo AMATE. De este modo, se logró traducir los procesos de aprendizaje vivencial en indicadores de logro concretos y verificables, garantizando la rigurosidad metodológica de la intervención.

Descripción de los instrumentos de evaluación

- **Escala de Inteligencia Emocional de Wong-Law (WLEIS-S)**

La escala de Inteligencia Emocional WLEIS-S fue desarrollada originalmente por Wong-Law en 2002 y posteriormente adaptada al español por Extremera et al. (2019) cuenta con evidencias estadísticas de validez a través del AFC: $\chi^2=610.303$, NNFI=.947, CFI=.954, RMSEA=.068 y la confiabilidad mediante el coeficiente alfa ($>.91$). La adaptación del instrumento al contexto peruano fue desarrollada por Moreyra (2023) cuenta con las propiedades psicométricas, la validez de constructo se estableció a través del Análisis Factorial Confirmatorio (AFC) del modelo bifactor donde demostró ajustes óptimos ($\chi^2=305.795$, CFI=.969, TLI=.958, RMSEA=.056, SRMR=.029), respaldando la unidimensionalidad. En cuanto a la validez de criterio, se encontró una relación

inversa de tamaño medio entre el malestar psicológico (medido por K10) y la variable en estudio ($r=-.37$, $r^2=.13$), es decir a mayor inteligencia emocional, menor malestar psicológico. Del mismo modo, presenta confiabilidad de consistencia interna obtenida mediante el método de estimación de homogeneidad a través de alfa de Cronbach, en la cual se confirmó con coeficientes omega significativos, como .947 para la escala total y valores específicos para los factores (SEA=.833, OEA=.798, UOE=.886, ROE=.891). La escala está compuesta por las siguientes dimensiones: Evaluación de las propias emociones (SEA), Evaluación de emociones de los demás (OEA), Uso de emociones (UOE) y Regulación de emociones (ROE), asimismo, cuenta con 16 ítems que se evalúan en una escala ordinal del 1 al 7, donde 1 es “totalmente en desacuerdo”, 2 es “muy en desacuerdo”, 3 es “en desacuerdo” y 4 es “ni de acuerdo ni en desacuerdo”, 5 es “de acuerdo”, 6 es “muy de acuerdo”, 7 es “Totalmente de acuerdo”. Respecto a los baremos y percentiles para la asignación de las puntuaciones presenta en un rango de 16 a 112 puntos. Se establecen tres niveles de inteligencia emocional: Alto (46-77), promedio (78-93) y bajo (94-112).

- **Cuestionario de Comunicación Asertiva**

El Cuestionario fue desarrollado por Berrocal (2017) en Perú como una herramienta psicológica para evaluar la percepción de la comunicación asertiva y determinar el nivel de asertividad de una persona, dicho instrumento fue adaptado por Cáceres (2023), cuenta con las propiedades psicométricas, presenta validez de contenido que se estableció a través de la validación por juicio de expertos, en cuanto a la confiabilidad, igualmente, presenta confiabilidad de consistencia interna obtenida mediante el método de estimación de homogeneidad a través de alfa de

Cronbach, en la cual se confirmó 0.82 para el cuestionario total, lo que significa que el instrumento es válido y confiable. El cuestionario está compuesto por tres dimensiones: estrategias asertivas, estilo asertivo y comunicación precisa, asimismo, cuenta con 22 ítems que se evalúan en una escala ordinal del 1 al 5, donde 1 es “nunca”, 2 es “casi nunca”, 3 es “algunas veces”, 4 es “casi siempre” y 5 es “siempre”. Respecto a los baremos y percentiles para la interpretación de los resultados se considera las siguientes categorías o niveles: adecuado (82 a 100 puntos), medio (52 a 81 puntos) y no adecuado (22 a 51 puntos).

Técnicas y/o estrategias para la facilitación de los talleres

Se empleó la metodología psicoeducativa participativa para el desarrollo y facilitación de los talleres de fortalecimiento de la inteligencia emocional y comunicación asertiva en los responsables de los comités, para ello se utilizó el modelo AMATE, La Asociación Kallpa (2003) citado por Julca (2021) señala que el AMATE, es “de carácter reflexivo, vivencial, participativo y constructivo”, esta propuesta consiste en una serie de pasos para facilitar la adquisición y consolidación de nuevos aprendizajes, habilidades y actitudes. El modelo AMATE, es la unión de las siglas de Animación, Motivación, Apropiación, Transferencia y Evaluación, las mismas que son las fases de desarrollo de los talleres, para los fines de la presente se basa en este modelo, puesto que promueve el rol activo y protagónico de los participantes, además, facilita el trabajo grupal, lo que permite el intercambio de vivencias, experiencias, cuestionamiento y reflexión sobre los aprendizajes. Asimismo, la estructura planteada por el modelo AMATE, ayuda a establecer objetivos para cada uno de las sesiones del taller, facilitar la apropiación de conocimiento y adopción de comportamientos.

Asimismo, Carrasco (2017) señala que emplear técnicas y estrategias participativas en los talleres formativos psicoeducativos, fomentan la optimización de conocimientos, habilidades y actitudes, favoreciendo un aprendizaje favorable que permiten aplicar en práctica lo aprendido. En ese sentido, en el desarrollo de los talleres, las técnicas y/o estrategias para la implementación de las sesiones son los siguientes:

- **Juegos o dinámicas:** Los juegos representan una herramienta eficaz para favorecer el conocimiento interpersonal entre los participantes, incrementar su nivel de energía y motivación, así como facilitar el trabajo colaborativo. Además, los juegos empleados como dinámicas orientadas promueven la interacción inicial y generar un ambiente de confianza, un ejemplo de ello son las dinámicas de rompehielos, esta técnica se puede encontrar en las fases de animación de las sesiones psicoeducativas del modelo AMATE.
- **Herramientas audiovisuales:** Son recursos didácticos que integran elementos visuales y sonoros, tales como videos, cortometrajes, presentaciones, imágenes y materiales multimedia, con el propósito de facilitar la comprensión de los contenidos, estimular el interés de los participantes y promover una participación activa en el proceso de enseñanza y aprendizaje, además contribuyen a dinamizar las sesiones, esta técnica se puede encontrar en las fases de motivación y apropiación de las sesiones psicoeducativas del modelo AMATE.
- **Role playing o sociodrama:** Es una técnica participativa que consiste en la representación de situaciones reales o simuladas, en las cuales los participantes asumen distintitos papeles con el fin de analizar conductas,

practicar habilidades, fortalecer sus capacidades y reflexionar sobre posibles formas de actuación, esta técnica se puede encontrar en las fases de transferencia de las sesiones psicoeducativas del modelo AMATE.

- **Indagación apreciativa o evaluativa:** Son estrategias participativas que se centra en identificar y fortalecer las capacidades, experiencias positivas, promoviendo la reflexión de los aprendizajes adquiridos y permite valorar el impacto del taller, identificando logros y orientado a la mejora continua, esta técnica se puede encontrar en las fases de evaluación de las sesiones psicoeducativas del modelo AMATE.
- **Modelado:** El modelado es una técnica de aprendizaje basada en la observación de un individuo que ejecuta una conducta específica, la cual sirve como referencia para que los observadores la reproduzcan posteriormente (Hidalgo et al., 2024). Este procedimiento implica la demostración de comportamientos deseados con el propósito de facilitar su adquisición mediante la imitación; asimismo, una de las características fundamentales del modelado es que se puede desarrollarse de manera directa, a través de la observación presencial del modelado, o de forma indirecta mediante recursos audiovisuales, conocida como modelado simbólico.

3.2.6. Descripción del procedimiento de la intervención

La intervención se estructuro en fases consecutivas, tal como se mostró la figura y se presentó de manera general en el apartado correspondiente al procedimiento general. En el presente apartado, dichas fases se describen de forma más detallada. A continuación, se presentan las fases desarrolladas:

- **Identificación y priorización de la problemática**

En esta fase se comenzó identificando indicios o situaciones problemáticas reportados en los informes correspondientes al III y IV trimestre del 2023, por los propios CODISEC de la provincia, respecto a la evaluación de desempeño de los responsable e integrantes de los comités distritales de la provincia, en los cuales se reportaron deficiencias y limitaciones en el desempeño para el cumplimiento de sus funciones y roles en contextos sociales e interinstitucionales; así mismo, en función a las problemáticas y necesidades orientadas a las acciones en materia de seguridad ciudadana se aprueba el *Plan Multianual de Acción Provincial de Seguridad Ciudadana 2024 - 2027*, con la finalidad de implementar actividades estratégicas y el plan de acción en el año fiscal del 2024, mediante el cual como una de sus actividades estratégicas se priorizó la intervención y seguimiento a los CODISEC de la provincia, con la finalidad de promover las acciones preventivas y ejecución óptimo de Planes de Acción de Seguridad Ciudadana en la jurisdicción local.

Posterior al acercamiento a la problemática mediante la revisión de documentos existentes como informes trimestrales institucionales y las actividades propuestas en el plan de acción multianual, se convoca a los responsables de los CODISEC, con el propósito de llevar a cabo el recojo de información que permita comprender las problemáticas, necesidades y dificultades, en el cual a través de la técnica de análisis de FODA de los comités y sus actores, mediante una participación activa y reflexiva conjuntamente con los propios actores se identifica, y a la vez se confirma la problemática reportado en los informes trimestrales y propuesto en el plan de acción provincial, deficiencias en las habilidades emocionales y comunicacionales, estas limitaciones conllevan a conflictos en el

comité interno del CODISEC, reacciones impulsivas, enfrentamientos verbales constantes y discusiones confrontativas entre los miembros del comité ocasionado por desacuerdo de opiniones y propuestas incompatibles en las reuniones de coordinación y sesiones llevadas a cabo, que genera tensiones prolongados, reduciendo la participación y desmotivación a los integrantes, asimismo al momento de dirigir las reuniones presentan dificultades para expresar ideas con claridad y respeto, usan tono de voz dominante, autoritario y no validan opiniones ni fomenta el diálogo, imponen decisiones y acuerdos sin escuchar opiniones de sus integrantes del comité, así como en el ámbito institucional presentan dificultades en las coordinaciones interinstitucionales y toma de acuerdos. Por el contrario, en el ámbito comunitario, frente a las altas demandas sociales y críticas constantes de los ciudadanos respecto a su desempeño en el desarrollo de acciones preventivas respecto a la problemática de inseguridad ciudadana en la provincia, los responsables presentan frustración, desgaste emocional, desmotivación para la ejecución de planes de acción de manera articulada y renuncias al cargo, lo que debilita el desempeño de los responsables y cumplimiento en la implementación de acciones enfocados a la prevención en materias de seguridad ciudadana.

En ese sentido, se prioriza la ejecución de talleres psicoeducativos en habilidades comunicativas asertivas y gestión emocional en los responsables para el óptimo desenvolvimiento en el comité interno, coordinaciones interinstitucionales y comunitarias, esta fase fue decisiva ya que se realizó una identificación colaborativa entre los participantes. Esto permitió que ellos mismos prioricen las habilidades a abordar para su realidad inmediata, convirtiendo el

diagnóstico en un proceso de autoevaluación previa al diseño y planificación de las sesiones.

- **Diseño y planificación**

Esta fase se centro en el diseño de las sesiones y materiales del taller, los cuales fueron elaboradas en función del modelo AMATE (Animación, Motivación, Apropiación, Transferencia y Evaluación), en el que se contextualizó los contenidos, dinámicas, casuísticas de problemáticas y a las actividades orientados específicamente a los responsables de los CODISEC. Asimismo, se volvió a convocar a una reunión de coordinación a los responsables de los comités, con el propósito de involucrarlos activamente en el diseño de sesiones. En este espacio, los participantes aportaron información sobre los casos más frecuentes que enfrentan en el cumplimiento de sus funciones, lo que permitió la elaboración de casuísticas contextualizados y pertinentes. Además, de manera conjunta, se definieron aspectos claves como la duración y frecuencia de las sesiones de intervención, así como el tiempo de ejecución de la implementación del programa de intervención. Este proceso participativo favoreció la pertinencia y viabilidad del programa, evidenciando que los participantes no solo fueron informados sobre la planificación, sino que también intervinieron activamente en la toma de decisiones.

- **Ejecución e implementación**

Esta fase representó el desarrollo de los siete talleres psicoeducativos programados, para reforzar la inteligencia emocional se abordó temas como: habilidades para la evaluación de las propias emociones, evaluación de las emociones de los demás, uso de las emociones y gestión emocional. Por otra parte, para reforzar la comunicación asertiva se desarrollaron temas como: uso de

estrategias asertivas, estilos de comunicación y pasos para la comunicación precisa. Cada sesión de taller psicoeducativo tuvo una duración de hora y media (90 minutos), donde se priorizó la metodología participativa, a través del modelo AMATE (Animación, Motivación, Apropiación, Transferencia y Evaluación) para fomentar el aprendizaje significativo a través de la participación activa, mediante el uso de estrategias y técnicas participativas tales como: juegos, dinámicas, análisis de casos, role playing, reflexiones guiadas y consistió en las siguientes:

Tabla 3

Matriz de sesión 1 del programa de intervención

SESIÓN N° 1: Emociones, identificación y evaluación de las propias emociones					
OBJETIVO	Potenciar las habilidades de “evaluación de las propias emociones “en los responsables de los CODISEC.				
FASES	TAREA O ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGÍA	TIEMPO	MATERIALES
ANIMACIÓN	Dinámica “Emociones coloridas”	Generar un clima de confianza y apertura emocional para facilitar la participación activa	- La facilitadora da la bienvenida del programa, solicita a los participantes ponerse de pie y en una línea recta con la mirada a la pizarra. Previamente la facilitadora deberá pegar cartillas con las diferentes emociones básicas sobre hojas a color. - Posteriormente cada participante elige una cartilla con la emoción y el color que le represente en ese instante, deberá presentarse indicando lo siguientes datos: nombre, edad, hobbies, a que distrito representa, cómo se siente y tendrá que explicar por qué eligió la cartilla. Mientras la facilitadora pondrá una música suave de fondo.	15 min	- Cartillas con emociones - Hojas a color - Equipo para la música
MOTIVACIÓN	“Lluvia de ideas”	Sensibilizar sobre la importancia de conocer y evaluar las propias emociones	- La facilitadora realiza la siguiente pregunta: <i>¿Qué emociones predominan en mi rol como responsable de CODISEC?</i> - Seguidamente, la facilitadora presenta un video y se realiza el análisis breve sobre la importancia de la identificación y evaluación de los propios emociones. https://youtu.be/Odhg3xYiJPU - Promoviendo la reflexión y autocomprensión sobre el impacto de las emociones propias.	15 min	- Proyector - Laptop - Video - Diapositivas con preguntas

APROPIACIÓN	Presentación multimedia y explicación del tema	Ampliar los conocimientos sobre el tema de las emociones y evaluación de las propias emociones	Durante la fase de apropiación, la facilitadora guía a los participantes en el reconocimiento de sus emociones mediante ejercicios de autoobservación estructurada, identificación de detonantes y registro reflexivo. Posteriormente, se promueve la verbalización consciente de emociones vinculadas a situaciones reales de su labor, fortaleciendo la autopercepción emocional y la relación entre emoción, pensamiento y conducta. Asimismo, se orienta el uso del “Mapa emocional personal” como herramienta permanente de autorregulación, favoreciendo el monitoreo individual de reacciones emocionales en contextos operativos. La facilitadora realiza la presentación de diapositivas y explica sobre los siguientes temas: ✓ Emociones básicas ✓ Emociones positivas y negativas ✓ Diferencia entre emoción y sentimiento ✓ Inteligencia emocional ✓ Evaluación de las propias emociones ✓ Habilidades que potencian la identificación y evaluación de las propias emociones: • Autoobservación (identificar y reconocer emociones y sentimientos) • Autoconciencia (comprender como las emociones se relación con pensamientos y comportamientos) • Autopercepción (como nos valoramos a nosotros mismos) • Autoconocimiento (capacidad de comprenderse a uno mismo, incluyendo las propias emociones)	25 min	- Proyector - Laptop - Diapositivas
-------------	--	--	---	--------	---

TRANSFERENCIA	Role playing	Favorecer la aplicación de lo aprendido en contextos reales	- La facilitadora solicita formar equipos de tres participantes, donde se les designa los siguientes roles a cada participante (ciudadano, actor social de seguridad ciudadana y integrante de CODISEC) deberán realizar role playing con los personajes brindados y simular una situación cotidiana en contextos y acciones de seguridad ciudadana. - Posteriormente, al finalizar el role playing cada participante deberá expresar verbalmente la emoción que identifico, como lo identifico, que habilidad le ayudo a identificar, en su personaje o rol. - Seguidamente se brindará una hoja impresa con un mapa metal titulada “<i>Mapa emocional personal</i>” a cada participante y se le solicitará llenar las ramificaciones con los siguientes apartados (identifico mis emociones frecuentes, causas – detonantes, reacciones y compromisos personales de cambio)	20 min	- Plantillas de mapa emocional impresas - Lapiceros
EVALUACIÓN	<i>Dinámica</i> “Frasco sorpresa”	Evaluar los conocimientos y reflexiones adquiridos desarrolladas a lo largo del taller.	- La facilitadora contará en la mano con un frasco, en el contenido del frasco habrá fichas dobladas con preguntas, se le solicitará a cada participante sacar una ficha, cada participante deberá responder la pregunta o realizar una reflexión sobre la pregunta que le toco. • <i>¿Qué emoción identifico con mayor frecuencia en mi rol y cómo la gestiono?</i> • <i>¿Qué relación existe entre mis emociones y mis decisiones en la ejecución de coordinaciones?</i> • <i>¿Qué estrategia aplicaré para mejorar mi autoconciencia emocional?</i>	15 min	- Fichas impresas con preguntas - Frasco

Tabla 4

Matriz de sesión 2 del programa de intervención

SESIÓN N° 2: Evaluación de las emociones de los demás					
OBJETIVO	Potenciar la habilidad de “evaluación de las emociones de los demás” en los responsables de los CODISEC.				
FASES	TAREA O ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGÍA	TIEMPO	MATERIALES
ANIMACIÓN	Dinámica “Emociones en acción”	Generar confianza y participación activa	- La facilitadora da la bienvenida, solicita a los participantes, pararse en un círculo y brinda tres globos: color verde que representa la tristeza, color amarillo que representa alegría y color rojo que representa enojo. - Se solicita a los participantes que se lancé los globos al aire sin dejar caer al piso y a la misma vez se canta y/o corea lo siguiente: “Te miro, te veo, yo quiero conocerte, te paso el globo y dime lo que sientes”. Quien la reciba, observa el color, expresa con un gesto o realiza una mímica de la emoción y responde las siguientes preguntas: - ¿Cuándo sientes esa emoción? - ¿Dónde la sientes en el cuerpo? - ¿Cómo te gustaría que te traten cuando la estás sintiendo?	15 min	- Globos de color rojo, verde y amarillo
MOTIVACIÓN	“Reflexionamos”	Sensibilizar sobre la importancia de reconocer las emociones ajenas	• La facilitadora realiza la siguiente pregunta: ¿Qué ocurre cuando no entendemos cómo se siente el otro? - Por otra parte, la facilitadora presenta un video y se realiza el análisis breve sobre la importancia de reconocer las emociones ajenas. https://youtu.be/KvZ-cdd37mw - Promoviendo la reflexión y el impacto sobre comprensión de las emociones ajenas.	15 min	- Proyector - Laptop - Video - Diapositivas con preguntas

APROPIACIÓN	Presentación multimedia y explicación del tema	Fomentar el desarrollo de habilidades para identificar y comprender las emociones de los demás	- Durante la apropiación, se fortalecerán habilidades de observación, del lenguaje verbal y no verbal, análisis contextual y escucha activa, mediante ejercicios guiados y retroalimentación grupal. Se refuerza la interpretación de reacciones emocionales, vinculándola con el rol de los responsables en contextos institucionales y comunitarios. - La facilitadora realiza la presentación de diapositivas, explica sobre la evaluación de las emociones de los demás y las habilidades que potencian: • Conocimiento: Implica reconocer las distintas emociones, entender el contexto y la situación que está viviendo la otra persona, inferir y las causas de las emociones. • Observación: Proceso mediante el cual el individuo capta, prestar atención y analiza a las expresiones, lenguaje verbal y no verbal como las expresiones faciales, postura, gestos, tono de voz, el volumen y la velocidad del habla, etc. • Percepción: Capacidad de interpretar las señales o estímulos observados de manera precisa y coherente del estado afectivo que se ve influido por factores personales, sociales y contextuales, complementado de técnicas de escucha activa en situaciones de conflicto. • Comprensión: Integración de los conocimientos, observaciones y percepciones previas para interpretar el significado de las reacciones emocionales, lo que implica reconocer las causas, anticipar posibles consecuencias y responder de forma adecuada. - Para promover la reflexión la facilitadora realiza la siguiente pregunta: <i>¿Por qué la comprensión de las emociones de otras personas requiere tanto de procesos cognitivos como afectivos?</i>	25 min	- Proyector - Laptop - Diapositivas
-------------	--	--	--	--------	--

TRANSFERENCIA	<i>Dramatización</i>	Aplicar las habilidades de reconocimiento y comprensión emocional	- En la transferencia, se promueve la identificación argumentada de emociones ajenas, justificando cada inferencia observada. - Asimismo, la facilitadora solicita formar dos equipos, donde se le presentan a cada grupo casuísticas para dramatizar. - Posteriormente, al finalizar la dramatización el equipo opuesto debe realizar una socialización a través de una exposición la apreciación crítica, análisis sobre las emociones identificadas de cada personajes, causas y posibles consecuencias.	20 min	- Casuísticas - Plumones - Papelotes
EVALUACIÓN	“Evaluando lo aprendido”	Evaluar los conocimientos y reflexiones adquiridos desarrolladas a lo largo del taller.	- La facilitadora contará en la mano con un frasco, en el contenido del frasco habrá fichas dobladas con preguntas, se le solicitará a cada participante sacar una ficha, cada participante deberá responder la pregunta o realizar una reflexión sobre la pregunta que le toco. - Finalmente la facilitadora realizará las siguientes preguntas: • ¿Qué habilidades utilizo para identificar emociones en otras personas? • ¿Qué debo fortalecer para comprender mejor a los demás?	15 min	- Sopa de letras impresas - Preguntas de reflexión proyectadas en las diapositivas

Tabla 5

Matriz de sesión 3 del programa de intervención

SESIÓN N° 3: Uso de emociones					
OBJETIVO	Promover el “uso de las emociones” en los responsables de los CODISEC.				
FASES	TAREA O ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGÍA	TIEMPO	MATERIALES
ANIMACIÓN	Dinámica “Piedra, papel o tijera y salta”	Generar un clima de confianza y apertura emocional	- La facilitadora da la bienvenida, se pegarán en el piso hojas de color en forma de media luna y solicita a los participantes formar dos equipos y simulando con las hojas un camino por donde recorrer. - La dinámica consiste en que cada equipo deberá ubicarse a cada extremo de la media luna, y cada participante de cada equipo deberá saltar por encima de las hojas pegadas con el objetivo de llegar al otro extremo. - Sin embargo, el obstáculo será cuando los dos participantes se encuentren en la misma hoja, donde para poder seguir con el recorrido tendrá que ganar el juego de “piedra, papel o tijera”, el participante que pierde tendrá que volver al punto inicial para poder volver a iniciar el recorrido, mientras la persona que logre ganar el juego “piedra, papel o tijera” llegará al objetivo y su compañero de equipo tendrá que pasar el mismo obstáculo. - El equipo ganador será, el que logre pasar con todos sus integrantes al otro extremo de la media luna que la partida inicial.	15 min	- Hojas de color - Cinta masking
		Despertar interés y	• La facilitadora realiza la siguiente pregunta: <i>¿Qué emociones experimentas con frecuencia y cómo consideras que</i>		- Proyector

MOTIVACIÓN	“Reflexionamos”	conciencia sobre el tema uso de las emociones	<i>usas tus emociones?</i> - Por otra parte, la facilitadora presenta videos y se realiza el análisis breve: https://youtu.be/CaHNWffKNEY https://youtu.be/m_7m9UMa0_A	15 min	- Laptop - Video - Diapositivas con preguntas
APROPIACIÓN	Presentación multimedia y explicación del tema	Interiorizar conocimientos y brindar estrategias de pensamiento positivo	- Se orienta la utilización consciente de las emociones como recurso para la toma de decisiones, resolución de problemas y afrontamiento a la frustración, logro de metas compartidas, mediante ejercicios de reencuadre cognitivo, establecimiento de metas realistas y análisis de experiencias personales. - La facilitadora realiza la presentación de diapositivas, explica sobre la importancia del uso de las emociones como la capacidad de emplear los estados emocionales de manera constructiva en la toma de decisiones y resolución de conflictos, el uso de las emociones permite canalizar las experiencias afectivas para mantener la motivación, la flexibilidad mental y un desempeño eficaz ante situaciones cambiantes o desafiantes. Asimismo, explica sobre las características del uso adaptativo de emociones. • Planificación flexible: Capacidad de ajustar metas, estrategias o planes de acción frente a circunstancias imprevistas, manteniendo el equilibrio emocional y la orientación hacia los objetivos; implica tolerancia a la incertidumbre y disposición para reorganizar prioridades sin perder eficacia. • Pensamiento positivo: Disposición cognitiva y emocional hacia la valoración constructiva de las experiencias, enfocándose en las posibilidades y soluciones en lugar de las limitaciones. Reencuadre cognitivo que transforma emociones negativas en perspectivas constructivas y potencia la resolución de conflicto. • Automotivación: Capacidad de dirigir y sostener la energía emocional hacia el logro, así como implica el uso de	25 min	- Proyector - Laptop - Diapositivas

			emociones intrínsecas como entusiasmo, determinación, perseverancia y compromiso personal para impulsar acciones autónomas hacia metas. • Animo positivo: Estado emocional estable, entusiasta y actitud optimista que facilita la cooperación, la creatividad y la eficacia en el desempeño; promueve relaciones interpersonales saludables y actitudes proactivas ante las dificultades. - Por otra parte, se brinda la técnica reencuadre positivo también conocida como <i>positive reframing</i>, técnica para cambiar una perspectiva negativa a una más constructiva y esperanzadora, que se centra en lo positivo de una situación en lugar de ignorar los problemas. 1. Identificación de la situación, pensamiento o conducta que genera malestar. 2. Exploración de los significados asociados a la situación (validación de la emoción, examina y reformula el pensamiento) 3. Búsqueda de perspectivas alternativas que ofrezcan un sentido más constructivo. 4. Integración de la nueva interpretación en el sistema cognitivo y emocional (enfoque en el aprendizaje, crecimiento y utiliza afirmaciones positivas) - Para promover la reflexión e interiorización del conocimiento la facilitadora realiza la siguiente pregunta: <i>¿Cómo estoy usando mis emociones y como aplicaría la técnica del reencuadre positivo para mejorar mi pensamiento positivo?</i>		
--	--	--	---	--	--

TRANSFERENCIA	Simulación de casuísticas	Aplicar los aprendizajes y técnica brindada a su contexto	Se promueve la elaboración de planes personales de afrontamiento emocional ante situaciones críticas recurrentes en su gestión institucional y comunitaria. - La facilitadora solicita formar equipos, donde se le presentan a cada grupo, casuísticas de situaciones negativas para realizar el reencuadre positivo. Casuísticas: Caso 1: Durante una emergencia o incidencia reportada sobre una presunta violencia familiar, la Policía, Juntas vecinales y Serenazgo no logran coordinar adecuadamente, se duplican esfuerzos y se pierde tiempo. Caso 2: Vecinos expresan en programas de radio emisoras y en redes sociales su descontento con la gestión del CODISEC, acusando ineficiencia de los responsables de CODISEC y poca presencia de serenos y policías en zonas críticas. Caso 3: Algunos miembros del CODISEC discuten constantemente sobre la asignación de responsabilidades en la ejecución de Plan de Acción de Seguridad Ciudadana del distrito, generando un ambiente tenso y poco productivo. - Posteriormente, al finalizar la actividad cada equipo debe realizar una socialización a través de una exposición la apreciación crítica y análisis sobre las situaciones negativas y el reencuadre positivo.	20 min	- Casuísticas (situaciones negativas) - Plumones - Papelotes
EVALUACIÓN	“Evaluando lo aprendido”	Evaluar los aprendizajes y cambios de actitud	- La facilitadora contará en la mano con un frasco, en el contenido del frasco habrá fichas dobladas con preguntas, se le solicitará a cada participante sacar una ficha, cada participante deberá responder la pregunta o realizar una reflexión sobre la pregunta que le toco. - Finalmente la facilitadora realizará las siguientes preguntas: • ¿Cómo utilizo mis emociones para resolver problemas y automotivarme? • ¿Qué técnica aplicaré en situaciones adversas? • ¿Cómo influye mi actitud en el trabajo del equipo?	15 min	- Preguntas de reflexión proyectadas en las diapositivas

Tabla 6

Matriz de sesión 4 del programa de intervención

SESIÓN N° 4: Regulación de emociones					
OBJETIVO	Mejorar la “regulación de emociones” en los responsables de los CODISEC				
FASES	TAREA O ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGÍA	TIEMPO	MATERIALES
ANIMACIÓN	Dinámica “La torre de babel”	Generar un clima de confianza, integración y apertura entre los participantes	- La facilitadora da la bienvenida, pide a los participantes formar dos equipos, a cada equipo se entrega 15 globos y una cinta masking. - Se solicita a cada equipo realizar una torre muy alta con globos inflados que deberá sostenerse por sí sola. Después 10 de minutos, se evalúa la altura y estabilidad de ambas torres. - Finalmente se realiza las siguientes preguntas: - ¿Qué estrategias o técnicas conozco para la regulación de emociones? - ¿Qué estrategias o técnicas utilizo en mi rol como responsable de CODISEC?	15 min	- Globos de colores - Cinta masking o - embalaje
MOTIVACIÓN	“Reflexionamos”	Sensibilizar sobre la importancia del autocontrol y regulación de las emociones	• La facilitadora presenta un video y se realiza el análisis breve sobre la importancia del autocontrol y regulación de emociones. https://youtu.be/wQUrtig_ZD8 - Promoviendo la reflexión y el impacto sobre la regulación de emociones.	15 min	- Proyector - Laptop - Video - Diapositivas con preguntas

APROPIACIÓN	Presentación multimedia y explicación del tema	Comprender sobre la regulación de emociones y brindar estrategias de autocontrol	- Se brindan técnicas específicas de regulación emocional mediante práctica supervisada, simulaciones de conflicto, aplicación progresiva de respiración consciente o profunda, pausas reflexivas y control atencional, vinculando cada técnica con situaciones laborales concretas. - Asimismo, explica sobre los componentes de la regulación emocional: • Autocontrol: Capacidad para inhibir respuestas emocionales impulsivas y mantener el enfoque en metas a largo plazo, permite responder de manera consiente en lugar de reaccionar de forma automática a través de manejo de ira, frustración y control de impulsos. • Voluntad: Fuerza interna o determinación para persistir en la regulación emocional, incluso en situaciones desafiantes, permitiendo mantener un propósito y elegir comportamientos constructivos. • Reflexión: Proceso consiente de analizar y evaluar emociones para comprender su origen e impacto antes de actuar, con énfasis a la metacognición emocional. • Modulación: Capacidad de ajustar la intensidad, duración o la expresión de emociones para alinearlas con contextos sociales o personales (Expresión emocional ajustada al entorno). - Por otra parte, se brinda estrategias para autocontrol. • Pausa emocional: Detén la reacción inmediatamente ante una emoción intensa. 1. Reconoce la emoción (estoy molesto o furioso) 2. Toma una pausa física (Cuenta hasta 10 o camina) 3. Evalúa opciones racionales - Asimismo, se brinda estrategias para voluntad. • Compromisos pequeños: establecer metas diarias mínimas y refuerza con recompensas.	25 min	- Proyector - Laptop - Diapositivas
-------------	--	--	--	--------	--

			1. Identifica el desafío 2. Comprométete verbalmente 3. Rastrea progreso en un diario - Finalmente, se brinda estrategias para modulación. • Respiración profunda: Para atenuar emociones intensas, inhala 4 segundos, retiene 4 segundos, exhala 4 segundos. Práctica en situaciones de tensión o conflicto.		
TRANSFERENCIA	Simulación de casuísticas	Aplicar los aprendizajes y estrategias brindada a su contexto	- La facilitadora solicita formar dos equipos, donde se le presentan a cada grupo casuísticas para realizar el uso de las estrategias brindadas. - Posteriormente, al finalizar la actividad cada equipo debe realizar una socialización a través de una exposición la apreciación crítica y análisis sobre las estrategias elegidas y utilizadas para la casuística.	20 min	- Casuísticas - Plumones - Papelotes
EVALUACIÓN	“Evaluando lo aprendido”	Evaluar los conocimientos y reflexiones adquiridos desarrolladas a lo largo del taller.	La facilitadora contará en la mano con un frasco, en el contenido del frasco habrá fichas dobladas con preguntas, se le solicitará a cada participante sacar una ficha, cada participante deberá responder la pregunta o realizar una reflexión sobre la pregunta que le toco. - Finalmente la facilitadora realizará las siguientes preguntas: • ¿Qué técnica utilizo cuando experimento tensión emocional? • ¿Cómo influyen mis emociones en mis reacciones? • ¿Qué compromiso asumo para fortalecer mi autocontrol?	15 min	- Preguntas de reflexión proyectadas en las diapositivas

Tabla 7

Matriz de sesión 5 del programa de intervención

SESIÓN N° 5: Estrategias asertivas					
OBJETIVO	Fomentar la aplicación de “estrategias asertivas” en los responsables de los CODISEC.				
FASES	TAREA O ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGÍA	TIEMPO	MATERIALES
ANIMACIÓN	Dinámica “a ciegas”	Generar un clima de confianza, romper el hielo y conocer las expectativas del grupo	- La facilitadora da la bienvenida, solicita a los participantes a levantarse, formar un círculo y brinda vendas a cada participante para que puedan cubrir los ojos. - Se solicita a los integrantes que deben formar una fila o alinearse por orden de tamaño del más pequeño a grande, pero sin ver, ni hablar. Solo podrán tocar o palpar con la mano para poder identificar su orden que le corresponde y ocupar su posición. - Posteriormente pasado un tiempo se les informa que el tiempo ha finalizado y se les solicita abrir la venda de los ojos. Asimismo, se realiza una reflexión sobre la importancia de la comunicación.	15 min	- Vendas o pañuelos para los ojos.
MOTIVACIÓN	“Reflexionamos”	Sensibilizar sobre la importancia de la comunicación asertiva en la labor de seguridad ciudadana	• La facilitadora realiza la siguiente pregunta: <i>¿Cómo influye mi nivel de autoestima en la forma en que me comunico y lidero en el comité?</i> <i>¿Cómo considero que nos comunicamos con los integrantes del CODISEC y los ciudadanos de nuestro distrito?</i> - Por otra parte, la facilitadora presenta videos y se realiza el análisis breve: https://youtu.be/veQoWUyJFBo?t=362 (aserción positiva y	15 min	- Proyector - Laptop - Video - Diapositivas con preguntas

			autoestima para influir) https://youtu.be/RHU5vjiL6nY (nivel de comunicación, formas de comunicación interpersonal, comunicación lingüística – gestual) <i>¿Qué obstáculos personales me impiden expresar mis ideas o necesidades con firmeza y respeto para el logro de objetivos en el CODISEC?</i>		
APROPIACIÓN	Presentación multimedia y explicación del tema	Interiorizar conocimientos y brindar estrategias asertivas	- Se entrenan respuestas comunicativas asertivas mediante estructuración del mensaje, formulación de “mensajes en primera persona”, análisis de estilos comunicativos y práctica guiada con retroalimentación, fortaleciendo la expresión clara de necesidades y límites. - Se brinda estrategias asertivas como procesos para aprender a pensar, sentir y comportarse de forma asertiva. • Estrategias internas (reforzamiento positivo, auto mensajes y autoafirmaciones para la disminución de ansiedad y estrés, técnicas de reestructuración cognitiva para conllevar la frustración y desmotivación) • Estrategias externas (Conductas de afrontamiento asertivo, por ejemplo: expresar desacuerdos respetuosamente, recibir autocríticas sin ofenderse, hacer peticiones claras, dar retroalimentación constructiva, pedir ayuda cuando se necesita y reconocer errores sin culparse). • Técnica del uso del “mensaje yo”: Por ejemplo, en lugar de: “<i>Tú no cooperas en lo absoluto para fortalecer la seguridad ciudadana en el distrito</i>”. Decir: “Yo como responsable de las acciones del CODISEC me siento frustrado y desmotivado cuando los ciudadanos o los integrantes de CODISEC no tienen compromiso y responsabilidad para realizar acciones y ejecutar planes para prevenir factores de riesgo en seguridad ciudadana”	25 min	- Proyector - Laptop - Diapositivas

TRANSFERENCIA	“Consolidando mis conocimientos”	Aplicar las estrategias asertivas en contextos reales de su labor social	- La facilitadora solicita que formen tres equipos y se presenta la siguiente casuística para la aplicación del uso estrategias asertivas: Casuísticas: Caso 1: Durante un programa radial el responsable de CODISEC y un (Representante de Juntas Vecinales) informan a la población sobre el aumento reportes, incidencias e índices de inseguridad ciudadana en el distrito y sobre los planes de acción que se vienen ejecutando desde el Comité Distrital de Seguridad Ciudadana para reportar, prevenir y disuadir hechos delictivos, faltas graves, delincuencia, etc. Caso 2: Inmediatamente se recibe una llamada telefónica por parte de una ciudadana quien indica lo siguiente: “Estamos hartos. Cada día nos roban y hay grescas en las calles todas las madrugadas ni dejan descansar. ¡ustedes los de CODISEC no hacen nada!, ¡Ustedes no sirven para nada, son unos inútiles!, lo que necesitamos es alguien con pantalones, capaces y competentes, no palabras vacías”. Caso 3: Representante de las Juntas Vecinales, se siente atacado, molesto, frustrado y sin herramientas para manejar la situación. Responde inmediatamente: “¡A ver, señora! Si tanto sabe, venga usted a hacer el trabajo. ¡Nosotros estamos haciendo todo lo que podemos!, pero claro criticar es fácil desde su casa. - Seguidamente, se les solicita y pide responder la siguiente pregunta y socialicen mediante una exposición. • ¿Cuál sería la estrategia elegida y la respuesta asertiva? Posteriormente, se presenta una posible respuesta, donde se puede evidenciar el uso de la comunicación asertiva.	20 min	- Casuística proyectadas en diapositivas y fichas impresas - Papelotes - Plumones
---------------	----------------------------------	--	--	--------	--

			<i>Ejemplo de la respuesta asertiva: “Entiendo su frustración y molestia. La inseguridad nos afecta a todos sé que todos estamos pasando momentos difíciles, como líderes y responsables de CODISEC estamos comprometidos a buscar alternativas de mejora, reforzar las acciones preventivas – disuasivas, implementar estrategias operativas para fortalecer la seguridad ciudadana, pero necesitamos trabajar en conjunto de manera articulado entre la comunidad, las instituciones competentes y el CODISEC. ¿Qué ideas o propuestas tiene usted, que podríamos adoptar o mejorar para minimizar la inseguridad en nuestro distrito?</i>		
EVALUACIÓN	“El cofre”	Evaluar y conocer los conocimientos y reflexiones adquiridos desarrolladas a lo largo del taller.	La facilitadora contará en la mano con un cofre, en el contenido habrá fichas dobladas con preguntas, se le solicitará a cada participante sacar una ficha, cada participante deberá responder la pregunta o realizar una reflexión sobre la pregunta que le toco. - Finalmente la facilitadora realizará las siguientes preguntas: • ¿Qué diferencia existe entre respuesta agresiva y asertiva? • ¿En qué situaciones debo comunicarme con mayor firmeza? • ¿Qué habilidad asertiva debo reforzar?	15 min	- Proyector - Laptop - Pelota de lana - Diapositivas

Tabla 8

Matriz de sesión 6 del programa de intervención

SESIÓN N° 6: Estilo asertivo					
OBJETIVO	Promover el “estilo de comunicación asertivo” en los responsables de los CODISEC.				
FASES	TAREA O ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGÍA	TIEMPO	MATERIALES
ANIMACIÓN	Dinámica “teléfono descompuest o asertivo”	Generar un ambiente de confianza y apertura del tema	• La facilitadora susurra al oído de un participante el siguiente mensaje o frase: <i>“Nos preocupa la creciente inseguridad ciudadana, pero creemos que, si nos organizamos, podemos hacer una diferencia real. Necesitamos que todos participen y trabajemos juntos con respeto y responsabilidad”</i>. • Se le solicita al participante realizar la misma dinámica o acción con su otro compañero y así sucesivamente hasta terminar con todos los participantes. • Finalmente, se les solicita a todos los participantes socializar de manera verbal el mensaje que logro escuchar, se analiza y promueve a la reflexión sobre cómo cambia el mensaje de acuerdo al tono o la actitud de la persona, la forma y lo que pretende expresar el mensaje.	15 min	- Proyector - Laptop - Diapositivas
MOTIVACIÓN	“Somos: ¿Pasivo, agresivo o asertivo?”	Sensibilizar sobre la comunicación estilo asertivo	- La facilitadora presenta videos y se realiza el análisis breve: https://youtu.be/cUmFGQvtPe0?t=9 (estilos de comunicación y asertividad) https://youtu.be/eBGoNmJt-Ho (pensamiento, sentimiento y conducta) - ¿Qué ventajas tiene aplicar un estilo asertivo en mi rol? - ¿En qué situaciones tiendo a ser más pasivo, agresivo o asertivo al comunicarme con los miembros de CODISEC o con los ciudadanos del distrito?	15 min	- Proyector - Laptop - Video - Diapositivas con preguntas

APROPIACIÓN	Presentación multimedia y explicación del tema	Fomentar la comprensión del estilo asertivo e implicancias	- La facilitadora realiza la presentación de diapositivas y explica sobre la importancia del uso del estilo asertivo que implica la expresión directa, honesta y respetuosa de pensamientos, sentimientos y necesidades, sin recurrir a la agresión o la pasividad, respondiendo a situaciones sociales o de conflicto de manera equilibrada. - Asimismo, explica sobre los estilos de comunicación (asertivo, agresivo y pasivo), fomentando la adopción del estilo asertivo. - Se facilita el análisis reflexivo del propio estilo comunicativo, integrando componentes emocionales, cognitivos y conductuales, mediante ejercicios de autoconocimiento, retroalimentación grupal y reformulación de respuestas comunicativas.	25 min	- Proyector - Laptop - Diapositivas
TRANSFERENCIA	Role playing	Identificar los estilos de comunicación y favorecer la aplicación de lo aprendido en contextos reales	- La facilitadora solicita que formen tres equipos y presenta casuísticas impresas sobre los estilos de comunicación pasivo, agresivo y asertivo. Casuísticas: Caso 1: <i>Durante una reunión del CODISEC, el representante de la comisaría presenta una propuesta para aumentar los patrullajes integrados. Sin embargo, el representante del gobierno local o municipalidad interrumpe constantemente y desestima la propuesta, refiriendo que no hay presupuesto, para el combustible de las camionetas patrulleros, ni personal de serenazgo suficiente para realizar los patrullajes integrados de manera recurrente. Mientras, el responsable del CODISEC, se queda callado para evitar el conflicto, no expresa sus opiniones o necesidades, cede ante los demás, buscando agradar con los dos representantes, no defiende la importancia de la propuesta policial, evitando discutir para no generar conflicto.</i>	20 min	- Casuística proyectadas en diapositivas y fichas impresas - Papelotes - Plumones

			Resultado: La propuesta se archiva, no se implementan acciones preventivas y aumentan las incidencias delictivas en el distrito. • ¿Qué consecuencias tuvo la adopción del estilo pasivo y la falta de intervención del responsable de CODISEC? • ¿Cómo podría haberse expresado de forma más efectiva y asertivo? Caso 2: Durante una consulta pública, los ciudadanos reclaman por la inseguridad en los parques con poca iluminación, refiriendo que los jóvenes aprovechan a libar licor hasta altas de la noche, posteriormente se generan crezcas entre ellos. El gerente de seguridad ciudadana, molesto por las críticas, responde con tono agresivo: “¡Nosotros trabajamos todos los días, no tenemos días de descanso!, el personal operativo no ha reportado ningún incidente de tal magnitud en dicho lugar, si ustedes no reportan o no denuncian ¿Qué quieren que hagamos?, no somos adivinos” Resultado: El público se incomoda y la consulta pública termina en enfrentamientos verbales, se pierde la confianza de los vecinos y se debilita la participación de los ciudadanos. • ¿Qué impacto tuvo el estilo agresivo en la forma de comunicación en la relación con los ciudadanos del distrito o sociedad civil? • ¿Cómo se pudo responder de manera asertivo sin perder autoridad? Caso 3: Durante una sesión o reunión del comité, se discute sobre la falta de presencia policial en zonas de alto riesgo e identificadas en mapa de calor con mayor incidencia de hechos delictivos o faltas graves. El comisario explica que no puede cubrir todos los puntos por falta de personal. El alcalde o representante del gobierno local responde: “Entiendo la limitación del personal, propongo que		
--	--	--	---	--	--

			<i>coordinemos y elaboremos un plan patrullaje integrado y un plan de patrullaje mixto, priorizando las zonas rojas del mapa de delitos". Seguidamente, después de haber escuchado las propuestas, el responsable de CODISEC solicita la opinión y propuesta de la Juntas Vecinales, para la participación en los patrullajes mixtos preventivos y disuasivos.</i> Resultado: Se acuerda la elaboración, ejecución del plan de patrullaje integrado y mixto, se mejora la cooperación en las acciones estratégicas de prevención y disuasión. • ¿Qué características de la comunicación estilo asertivo se observaron? • ¿Por qué esta comunicación genera mejores resultados? - Seguidamente, se les solicita y pide que identifiquen el caso, a que estilo de comunicación corresponde, responder a las preguntas, analizar las consecuencias y presentar la situación mediante un role playing.		
EVALUACIÓN	"Evaluando lo aprendido"	Evaluar y conocer los conocimientos y reflexiones adquiridos desarrolladas a lo largo del taller.	La facilitadora contará con fichas dobladas con preguntas sobre el escritorio, se le solicitará a cada participante sacar una ficha, cada participante deberá responder la pregunta o realizar una reflexión sobre la pregunta que le toco. - Finalmente la facilitadora realizará las siguientes preguntas: • ¿Qué estilo utilizo predomina en mí, con mayor frecuencia? • ¿Cómo relaciono pensamiento, emoción y conducta? • ¿Qué debo mejorar en mi estilo de comunicación empleada en las coordinaciones institucionales y comunitarias?	15 min	- Fichas impresas - Lapiceros

Tabla 9

Matriz de sesión 7 del programa de intervención

SESIÓN N° 7: Comunicación precisa					
OBJETIVO	Mejorar la “comunicación precisa” en los responsables de los CODISEC.				
FASES	TAREA O ACTIVIDAD	OBJETIVO	METODOLOGÍA	TIEMPO	MATERIALES
ANIMACIÓN	Dinámica “Entrelazados”	Generar un ambiente de confianza y apertura del tema	- La facilitadora da la bienvenida, solicita a los participantes levantarse, formar un círculo y brinda un globo inflado. - Se solicita a los participantes en el círculo, que deben entrelazar sus brazos unos con otros y deben mantener el globo en el aire sin usar las manos, solo usando los pies y la cabeza. Y tampoco deberán de hablar. - Seguidamente, se realiza las siguientes preguntas: - <i>¿Qué tan claro y comprensible considero que es mi forma de comunicarme con los demás?</i>	15 min	- Globo
MOTIVACIÓN	“Reflexionamos”	Despertar el interés y la necesidad de mejorar la comunicación precisa	- La facilitadora presenta videos y se realiza el análisis breve: https://youtu.be/1icHdzQxiac (consecuencias de una comunicación ineficiente, no precisa) - <i>¿Qué tan frecuente pido retroalimentación o confirmo que mi mensaje fue entendido?</i> - <i>¿He notado que mis mensajes a veces se malinterpretan?</i> - <i>¿Qué podría mejorar para que sean más precisos y claros?</i>	15 min	- Proyector - Laptop - Video - Diapositivas con preguntas

APROPIACIÓN	Presentación multimedia y explicación del tema	Desarrollar conocimientos, habilidades y actitudes sobre la buena comunicación	- La facilitadora realiza la presentación de diapositivas y exposición, explica sobre la importancia de la comunicación precisa como el proceso de transmisión de información de manera clara, exacta, libre de ambigüedades y distorsiones. Asimismo, se explica sobre las características y elementos para la comunicación precisa: • Eficacia en la comunicación: como la capacidad de un mensaje para lograr objetivos previstos del emisor, minimizando distorsiones y maximizando la comprensión mutua, lo que implica una transmisión eficiente • Pasos para la buena comunicación: 1. Preparación y claridad del mensaje 2. Selección del canal apropiado 3. Envío del mensaje con empatía y asertividad 4. Recepción y escucha activa 5. Retroalimentación para verificar comprensión 6. Ajuste basado en la respuesta • Reacción ante la agresividad verbal: se refiere a estrategias para manejar ataques verbales de manera constructiva, evitando conflictos y promoviendo la resolución pacífica. 1. Reconocer la emoción 2. Mantener la calma 3. Responder con asertividad sin reciprocidad agresiva • Aplicar empatía: implica la capacidad de comprender y compartir las perspectivas emocionales del otro, facilitando una interacción precisa y respetuosa, reduciendo malentendidos y fomentar la confianza.	25 min	- Proyector - Laptop - Diapositivas
-------------	--	--	--	--------	---

TRANSFERENCIA	Role playing	Favorecer la aplicación de lo aprendido en contextos reales	- Se entrenan habilidades de estructuración del mensaje institucional mediante organización secuencial de ideas, verificación de comprensión, uso de lenguaje accesible y control del tono emocional, aplicados en simulaciones reales. - La facilitadora solicita que formen dos equipos y para cada equipo se presenta las siguientes casuísticas para la dramatización y aplicación de la comunicación precisa: Casuísticas: 1. “Ciudadano alterado, molesto te insulta jeres incapaz, incompetente! e increpa sobre la responsabilidad o labor que desempeñas como responsable de CODISEC, por incremento de delitos e inseguridad ciudadana en el distrito”. • ¿Cuál serían los pasos que emplearías para la comunicación precisa ante la agresión verbal? 2. “Conflicto y actitud negativa del comisario PNP para la realización del patrullaje integrado y cooperar con el cumplimiento del plan de acción distrital de seguridad ciudadana”. • ¿Cuál serían los pasos que emplearías y protocolo para la comunicación precisa y realizar la coordinación de manera eficiente? - Seguidamente, se les solicita y pide responder la pregunta y socialicen mediante una exposición, asimismo se brinda retroalimentación sobre la actividad.	20 min	- Casuística proyectadas en diapositivas e impresas - Papelotes - Plumones
---------------	--------------	---	--	--------	---

EVALUACIÓN	<i>Dinámica</i> “Globo preguntón”	Evaluar los conocimientos y reflexiones adquiridos desarrolladas a lo largo del taller.	La facilitadora contará en la mano con un globo, se solicitará que el globo se pase por los integrantes y se contará 1,2,3, a las personas que le toque 3 y tenga el globo en la mano deberá responder la pregunta y realizar una reflexión sobre la pregunta que le toco. - Finalmente la facilitadora realizará las siguientes preguntas: • ¿Qué pasos sigo para comunicarme con claridad? • ¿Cómo verifico que mi mensaje fue comprendido? • ¿Qué cambiaré para mejorar mi precisión comunicativa?	15 min	- Un globo - proyector - Diapositivas con las preguntas de evaluación
------------	--------------------------------------	---	---	--------	---

- **Evaluación**

Esta fase de evaluación se desarrolló mediante la metodología diseño preexperimental de un solo grupo, con evaluación inicial (pre test) y final (post test), tuvo como finalidad evidenciar cambios o mejoras en las habilidades y dimensiones abordadas. Para ello, en un primer momento, se empleó la evaluación inicial (pre test) para establecer la línea base antes de la ejecución de la intervención. Posteriormente, se implementaron las sesiones de intervención, y al finalizar la intervención, se aplicó la evaluación final (post test) utilizando los mismos instrumentos de evaluación para asegurar la confiabilidad y la comparabilidad de las mejoras evidenciadas. Para ello se utilizaron instrumentos psicológicos estandarizadas como es la Escala de Inteligencia Emocional de Wong-Law (WLEIS-S) y el Cuestionario de Comunicación Asertiva.

Asimismo, para el análisis de las mejoras y cambios posterior a la intervención, se combinó el análisis estadístico descriptivo e inferencial, con el fin de valorar rigurosamente los cambios o mejoras evidenciadas mediante la evaluación del pre test y post test. Los resultados descriptivos evidenciaron una mejora en el fortalecimiento de la inteligencia emocional y comunicación asertiva.

Sin embargo, debido a que la intervención se realizó en un grupo focalizado y una muestra reducido de siete participantes, los resultados de porcentajes descriptivos son insuficientes para atribuir que los cambios observados y mejoras son significativos, por ello para complementar el análisis de los resultados se utilizó la prueba de rangos con signo de Wilcoxon para contrastar la significancia de los cambios o mejoras entre la evaluación del pre y post test, con un nivel de confianza de 95% y una significancia de $\alpha = 0.05$.

3.2.7. Consideraciones éticas

Autonomía. La intervención se desarrolló mediante la explicación clara, informado sobre los objetivos, procedimiento y beneficios del programa, haciendo un uso del lenguaje comprensible y contextualizado con respecto a la realidad de los participantes; la voluntad de participar fue a través de la firma del consentimiento informado, fue respetada en todas las fases del proceso y se garantizó que los responsables de CODISEC pudieran decidir sobre su retiro en cualquier momento y participación en las actividades sin ninguna presión. Al respecto, el Instituto Interamericano de Cooperación para la Agricultura y la Academia BID (2024) define en sus programas de capacitación para líderes de la seguridad, que el respeto por el principio de autodeterminación de las personas participantes era lo que se debe valorar por encima de cualquier otro principio.

Beneficencia. A los participantes del programa se les proporcionó una constancia de participación, donde acreditaba que habían recibido los talleres de psicoeducación sobre la inteligencia emocional y comunicación asertiva. Asimismo, otro de los beneficios fue fortalecer habilidades de la inteligencia emocional y comunicación asertiva, a través de la adquisición de conocimientos y herramientas con la finalidad replicar lo aprendido en su comité y jurisdicción, por ende el beneficio indirectamente será también para la comunidad y ciudadanos de la localidad, como pone de manifiesto TalentSmartEQ (2025) los impactos positivos personales contribuyen en la gestión de la seguridad óptima, lo que conlleva indirectamente a la comunidad a través de su desempeño más adecuado y efectivo.

No maleficencia. Las sesiones fueron diseñadas para ser seguras y respetuosas, además se asumía la confidencialidad de los datos personales y los resultados de las evaluaciones de los participantes que garantizaban la seguridad de los mismos. De la misma manera, el uso de los datos de las evaluaciones del programa, en el presente trabajo de suficiencia serán utilizadas únicamente con fines académicos y mejora del programa. Así como, durante el desarrollo de este trabajo se siguió procedimientos para proteger la identidad de los participantes promoviendo la concepción de las actividades como un espacio seguro para la práctica y exploración del desarrollo de las emociones, por ello no se divulgará información personal de los participantes sin su consentimiento.

Justicia. El acceso al programa se garantizaba para todos los responsables de CODISEC de la provincia, no se excluyó a nadie por factores de género, edad, experiencia y formación. El trato fue igualitario y justo, se consideraba la aportación de cada participante por igual. Esta aproximación, es la que también indica el Centro de Estudios de Seguridad Latinoamericana (2024), el cual remarca la importancia de tener programas de intervención para las organizaciones que sean incluyentes y reconozcan la variedad de los involucrados en temas de seguridad ciudadana.

CAPÍTULO IV. RESULTADOS

4.1. Descripción de los resultados

4.1.1. *Resultados descriptivos del pre y post test*

Previo al análisis detallado de los hallazgos de la intervención, primeramente, se determinó la ruta estadística idónea mediante la aplicación de la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, la cual sirve para verificar si la distribución de los puntajes obtenidos por el grupo evaluado se aproxima a una curva normal. Al constatar que las puntuaciones de la muestra reflejaban una distribución no paramétrica en Inteligencia Emocional y Comunicación Asertiva respectivamente ($V_1=,842$; $V_2=,016$), se procedió a seleccionar la prueba de rangos de Wilcoxon para establecer el contraste inferencial entre las evaluaciones iniciales y finales. La integración de los datos descriptivos junto con esta prueba de significancia resulta fundamental para establecer la eficacia de la intervención, debido a que permite superar la mera observación superficial de las frecuencias y los porcentajes. En ese sentido, en la presente intervención en la que las mediciones iniciales y finales se hacen en una muestra reducida de siete participantes, el análisis descriptivo con porcentajes presenta una elevada vulnerabilidad metodológica, ya que el cambio de solo un participante puede alterar las proporciones totales. Por tanto, a la prueba o análisis inferencial de Wilcoxon le corresponde el reto de superar esta limitación mediante la evaluación de forma individualizada de la dirección de los rangos de cada participante, y convertir frecuencias superficiales en una prueba estadística válida.

Tabla 10*Inteligencia Emocional*

Nivel	Pre - test		Post - test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	100%	0	0%
Promedio	0	0%	2	28.57%
Alto	0	0%	5	71.43%
Total	7	100%	7	100%

Respecto a la habilidad de la inteligencia emocional, se puede evidenciar que el 100 % de los responsables de los CODISEC, en el pre test obtuvieron puntajes que corresponde a nivel bajo. Mientras que, en los resultados del post test el 28.57% se ubica en el nivel promedio y 71.43% de los participantes en categoría alto. Este avance general se complementa con el análisis de contraste estadístico, donde la prueba de Wilcoxon demostró de manera concluyente que las variaciones positivas en la comprensión y manejos de las emociones no fueron producto del azar. Lo que demuestra que los responsables de los comités después de la intervención consiguieron reforzar una mejor inteligencia emocional, entendimiento de sus emociones propios, de los demás y habilidad para controlar sus reacciones ante circunstancias de tensión, propiciando una gestión emocional más eficaz y un proceso de toma de decisiones más equilibrado y reflexivo.

Tabla 11*Dimensión “Evaluación de las emociones propias” de la IE*

Nivel	Pre - test		Post - test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	100%	0	0%
Promedio	0	0%	0	0%
Alto	0	0%	7	100%
Total	7	100%	7	100%

Respecto a la evaluación de las emociones propias (SEA), se puso de manifiesto que en el pretest el 100% de los participantes se ubicaba en la categoría bajo, mientras que en el post test el 100% alcanzó el nivel alto. Este resultado evidencia así una mejora en la detección y la comprensión de las emociones propias. Así mismo, estos resultados muestran que los responsables pudieron identificar a través de la autoobservación, autopercepción y autocomprensión sus emociones y reacciones emocionales, de manera más idónea después de la intervención.

Tabla 12*Dimensión “Evaluación de las emociones de los demás” de la IE*

Nivel	Pre - test		Post - test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	100%	0	0%
Promedio	0	0%	1	14.29%
Alto	0	0%	6	85.71%
Total	7	100%	7	100%

En continuidad con lo anterior, en la evaluación de las emociones de los demás (OEA), se reveló que en el pretest el 100% de los participantes se encontraba

en el nivel bajo, en tanto que en el post test el 85.71% se situaron en la categoría alto y el 14.29% alcanzó la condición de promedio, lo que indica que la totalidad de los responsables de los comités fortalecieron habilidades para percibir, observar y comprender los estados de ánimo de los demás, para la interacción de forma activa con los otros miembros del comité y ciudadanos. Sin embargo, la permanencia de un participante en la categoría medio sugiere que aún hay ligeras dificultades para entender las emociones de las otras personas y seguir potenciando estas habilidades, lo cual son modos de interacción que son importantes en la coordinación interinstitucional y comunitaria.

Tabla 13

Dimensión “Uso de emociones” de la IE

Nivel	Pre - test		Post - test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	100%	0	0%
Promedio	0	0%	0	0%
Alto	0	0%	7	100%
Total	7	100%	7	100%

Sobre el uso de emociones (UOE), en el pre test el 100% de los participantes registraron puntajes ubicados en la categoría bajo, en contraposición a los resultados del post test donde el 100% se logró ubicar en la categoría alto. Lo que indica que la práctica de los responsables en sus comités, afianzó habilidades como la automotivación, siendo capaces de contagiar anímicamente al resto de los integrantes del comité una actitud optimista y mantener la motivación del grupo orientado al desarrollo de acciones preventivas y logro de metas colectivas.

Tabla 14*Dimensión “Regulación de emociones” de la IE*

Nivel	Pre - test		Post - test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	7	100%	0	0%
Promedio	0	0%	1	14.29%
Alto	0	0%	6	85.71%
Total	7	100%	7	100%

En cuanto a la dimensión de regulación de emociones (ROE), en la evaluación inicial se evidenciaba que el 100% de la muestra se posicionaba en el nivel bajo, modificándose en el post test donde el 85.71% de los participantes se sitúan en la categoría alto y el 14.29% se ubica en el nivel promedio. Este resultado evidencia que los dirigentes de los comités aprenden a mantener la calma, el autocontrol de reacciones y el manejo emocional en discusiones confrontativas, así como también en situaciones de frustración en las reuniones de articulación institucional o cuando se hacen críticas por parte de los ciudadanos, dirigidas hacia su labor o función como responsable del CODISEC.

Tabla 15*Comunicación Asertiva*

Nivel	Pre - test		Post - test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
No adecuado	4	57.14%	0	0%
Medio	3	42.86%	0	0%
Adecuado	0	0%	7	100%
Total	7	100%	7	100%

Respecto a la habilidad de la comunicación asertiva en el pre test, se puede evidenciar el 57.14% de los participantes obtuvieron puntajes que corresponden a la categoría no adecuado, mientras que el 42.86% corresponde a la categoría medio, lo que implica que existen dificultades para manifestar pensamientos, puntos de vista, decisiones con claridad y respeto, lo que limita para dirigir, dialogar, negociar y coordinar con los mismos miembros del comité, instituciones y la comunidad. Sin embargo, en los resultados después de la intervención en la evaluación del post test el 100% de los responsables de CODISEC obtuvieron puntajes que corresponden a la categoría adecuado, lo que demuestra que los responsables de los comités, después de la intervención consiguieron reforzar la comunicación efectiva y asertiva, lo que significa que pudieron expresar mensajes de manera clara, coherente y respetuosa en cada participación e intervención realizada en las reuniones de articulación, así fomentando confianza a la ciudadanía, la construcción de acuerdos a nivel distrital y la resolución de conflictos.

Tabla 16

Dimensión “Estrategias asertivas” de la CA

Nivel	Pre - test		Post - test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
No adecuado	7	100%	0	0%
Medio	0	0%	0	0%
Adecuado	0	0%	7	100%
Total	7	100%	7	100%

En lo que concierne a las estrategias asertivas, se evidenció que inicialmente el 100% de los evaluados presentaba un nivel no adecuado, transitando en el post test a un escenario donde el 100% alcanzó puntajes dentro del intervalo de la

categoría adecuado. La recolección de datos finales permite comprender que los responsables de los comités de CODISEC quedaron en condiciones de expresar reconocimiento de las aportaciones de otras personas y que, además, eran capaces de mantener un lenguaje corporal coherente con sus mensajes verbales para comunicarse con seguridad y valoración hacia sus interlocutores, lo que significa que los sujetos han sido capaces de aplicar lo aprendido. Esto favorece el establecimiento de acuerdos y la adecuación de los vínculos institucionales en la provincia y que el diálogo sea el eje principal en las reuniones llevadas a cabo.

Tabla 17

Dimensión “Estilo asertivo” de la CA

Nivel	Pre - test		Post - test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
No adecuado	7	100%	0	0%
Medio	0	0%	0	0%
Adecuado	0	0%	7	100%
Total	7	100%	7	100%

Simultáneamente, en la dimensión del estilo asertivo, se logró evidenciar un cambio absoluto frente a las evaluaciones del pre test, donde el 100% ocupaba el rango no adecuado, lo que implica que presentaban estilos permisivos y autoritarios, logrando que en la evaluación final del post test el 100% de los integrantes alcanzaran puntuaciones ajustadas a la categoría adecuado. Lo que refleja que los responsables de los comités cuentan y logran adoptar el estilo asertivo, defender sus derechos e ideas de un modo directo y seguro, sin llegar a ser agresivos o autoritarios. La totalidad del grupo se sitúa en categoría adecuado, lo que significa que el equipo muestra seguridad en sus intervenciones, algo que es necesario para

la gestión de seguridad ciudadana y ejecución de acciones preventivas en sus respectivos distritos.

Tabla 18

Dimensión “Comunicación precisa” de la CA

Nivel	Pre - test		Post - test	
	Frecuencia	Porcentaje	Frecuencia	Porcentaje
No adecuado	7	100%	0	0%
Medio	0	0%	0	0%
Adecuado	0	0%	7	100%
Total	7	100%	7	100%

Por último, respecto a la comunicación precisa se constató que la muestra partió de un 100% en la categoría no adecuado, logrando que en el post test el 100% de los responsables de los comités puntuaran de forma unánime dentro de la categoría adecuada; esto significa que la totalidad de los responsables de los comités lograron emitir mensajes claros, concretos y que respetasen a los intervinientes en sus participaciones. La estructura estadística de la prueba de rangos con signos corrobora una variación significativa favorable de todo el conjunto ($p=.026$), fundamentando estadísticamente que la transmisión nítida de la información responde de modo directo a la intervención ejecutada.

4.1.2. Resultados inferenciales

Para establecer la significancia, se trabajó con $\alpha = 0.05$. De acuerdo a este criterio, cuando el valor de significancia obtenido (p-valor) es menor que 0.05, se considera que existen diferencias significativas entre las evaluaciones del pre y post test, que permite identificar si se produjo un cambio significativo. Por el contrario,

cuando el (p-valor) es mayor a 0.05, se considera que no existen evidencias estadísticas suficientes para afirmar que los cambios o mejoras son significativos en el fortalecimiento de las habilidades.

Tabla 19

Prueba de Wilcoxon para la Inteligencia Emocional

Variable	N	Estadístico de Wilcoxon	p
Inteligencia emocional	7	W = 28.0	0.018

En relación a la inteligencia emocional, se obtuvo un estadístico de Wilcoxon de $W = 28.0$ y un valor de significancia de $p = .018$. De acuerdo con la regla de decisión, al ser $p < .05$. Por consiguiente, existen diferencias estadísticamente significativas entre las mediciones del pre test y post test, evidenciándose una mejora en la inteligencia emocional de los responsables tras la aplicación del programa de intervención.

Tabla 20

Prueba de Wilcoxon para la dimensión “Evaluación de las emociones propias”

Dimensión	N	Estadístico de Wilcoxon	p
Evaluación de las emociones propias	7	W = 28.0	0.017

Respecto a la dimensión evaluación de las emociones propias, el análisis reportó un estadístico de $W = 28.0$ y una significancia de $p = .017$. En consecuencia, se concluye que se produjo diferencias estadísticamente significativas en la capacidad de los participantes para reconocer e identificar sus propias emociones.

Tabla 21

Prueba de Wilcoxon para la dimensión “Evaluación de las emociones de los demás”

Dimensión	N	Estadístico de Wilcoxon	p
Evaluación de las emociones de los demás	7	W = 26.5	0.023

Para la dimensión evaluación de las emociones de los demás, se obtuvo un estadístico de Wilcoxon de $W = 26.5$ y un valor de significancia de $p = .023$. De acuerdo con la regla de decisión, al ser $p < .05$. Se evidencian diferencias estadísticamente significativas entre el pre test y el post test, indicando una mejora en la capacidad de los responsables para reconocer y comprender las emociones de otras personas.

Tabla 22

Prueba de Wilcoxon para la dimensión “Uso de emociones”

Dimensión	N	Estadístico de Wilcoxon	p
Uso de emociones	7	W = 27.0	0.020

En la dimensión uso de emociones, los resultados mostraron un estadístico de $W = 27.0$ y una significancia de $p = .020$. Debido a que $p < .05$, se evidencian diferencias estadísticamente significativas entre el pre test y el post test, indicando mejora de la capacidad de los participantes para utilizar sus emociones de manera positiva en el cumplimiento de sus funciones y el logro de objetivos compartidos.

Tabla 23*Prueba de Wilcoxon para la dimensión “Regulación de emociones”*

Dimensión	N	Estadístico de Wilcoxon	p
Regulación de emociones	7	W = 25.0	0.019

En cuanto a la dimensión regulación de emociones, se obtuvo un estadístico de Wilcoxon de W = 25.0 y un valor de significancia de p = .019. Al verificarse que $p < .05$, se afirma que existen diferencias estadísticamente significativas entre las mediciones realizadas antes y después de la intervención, evidenciando una mejora en la capacidad de autorregulación emocional de los participantes.

Tabla 24*Prueba de Wilcoxon para la Comunicación Asertiva*

Variable	N	Estadístico de Wilcoxon	p
Comunicación asertiva	7	W = 28.0	0.018

Respecto a la comunicación asertiva, el análisis estadístico mostró un estadístico de W = 28.0 y un valor de significancia de p = .018. Dado que $p < .05$, se determina que se produjo mejoras estadísticamente significativas en la comunicación asertiva de los responsables.

Tabla 25*Prueba de Wilcoxon para la dimensión “Estrategias asertivas”*

Dimensión	N	Estadístico de Wilcoxon	p
Estrategias asertivas	7	W = 28.0	0.012

En relación con la dimensión estrategias asertivas, se obtuvo un estadístico de Wilcoxon de $W = 28.0$ y una significancia de $p = .012$, debido a que $p < .05$. Por consiguiente, se indica que existen diferencias estadísticamente significativas entre el pre test y el post test, evidenciando un fortalecimiento y práctica de las estrategias asertivas empleadas por los participantes.

Tabla 26

Prueba de Wilcoxon para la dimensión “Estilo asertivo”

Dimensión	N	Estadístico de Wilcoxon	p
Estilo asertivo	7	$W = 28.0$	0.021

Para la dimensión estilo asertivo, el análisis reportó un estadístico de $W = 28.0$ y un valor de significancia de $p = .021$. Considerando que $p < .05$, se afirma que se favoreció significativamente la adopción de un estilo comunicativo caracterizado por la expresión respetuosa y firme de opiniones e ideas por los responsables de los comités.

Tabla 27

Prueba de Wilcoxon para la dimensión “Comunicación precisa”

Dimensión	N	Estadístico de Wilcoxon	p
Comunicación precisa	7	$W = 25.0$	0.026

En lo referente a la dimensión comunicación precisa, se obtuvo un estadístico de Wilcoxon de $W = 25.0$ y una significancia de $p = .026$. Por tanto, se afirma que existen diferencias estadísticamente significativas entre las mediciones pre test y post test lo que evidencia una mejora en la capacidad de los responsables de CODISEC para transmitir información de manera clara, coherente y precisa.

4.2. Discusión de los resultados

En relación con el objetivo general, “fortalecer la inteligencia emocional y comunicación asertiva en los responsables de los Comités Distritales de Seguridad Ciudadana de una provincia del Departamento de Cusco”. Para el logro de este objetivo, se implementó el programa de intervención, que constó de 07 sesiones de talleres grupales psicoeducativos dirigido a los responsables de los CODISEC. En los resultados se evidencian que la totalidad de los participantes lograron reforzar la comunicación asertiva a través de la adopción de estrategias asertivas, comunicación precisa y estilo asertivo, de la misma forma en relación a la inteligencia emocional aprendieron a identificar, evaluar las emociones propias y ajenas, así como regular las emociones en situaciones de tensión y demandas sociales, los cuales se evidenciaron en la evaluación final y en el desempeño adecuado de los responsable, en la ejecución óptima de las acciones preventivas a través de coordinaciones interinstitucionales y comunitarias, posterior a la intervención.

Estos resultados se fundamentan con lo propuesto por Putnam (2000), quien señala que el desarrollo humano de los actores sociales orientado a la optimización de habilidades intrapersonales e interpersonales promueve el desarrollo social a partir del afianzamiento de los vínculos de confianza y tejido social que permiten la cooperación para el beneficio recíproco. Asimismo, estos resultados se respaldan con el modelo de cambio social (Hernández, 2005), debido a que permite entender la importancia de la transformación de las capacidades y habilidades personales, modifica las dinámicas institucionales, comunitarias y sociales, lo que se expresa en menor confrontación verbal entre actores, mejor coordinación interinstitucional

y reacción proporcionada a las demandas de los ciudadanos ante la problemática de la seguridad ciudadana.

Por otra parte, los resultados obtenidos se asemejan a los resultados evidenciados por Tantalean y Callohuanca (2022), quienes encontraron también avances notables en la comunicación asertiva en agentes de seguridad ciudadana después de una intervención de 7 sesiones, confirmando que una intervención psicoeducativa puede fortalecer las habilidades de comunicación asertiva y contribuir a la gestión óptima de acciones preventivas en seguridad ciudadana. Además, la similitud se basa en la metodología empleada, para generar y evidenciar cambios significativos a través de las evaluaciones iniciales y finales.

De la misma manera, los resultados coinciden con los hallazgos evidenciados por Pantoja et al. (2024) quienes partieron de la identificación de niveles de inteligencia emocional inadecuados en más de la mitad de los servidores públicos, tras implementar un programa de intervención, alcanzaron mejoras significativas en las relaciones interpersonales, desempeño y calidad del servicio a los ciudadanos. Desde la perspectiva de la psicología social comunitaria, esta coincidencia responde a las características particulares de la muestra, la cual está integrada por funcionarios públicos expuestos a una constante presión social e institucional. Ante un panorama basal de vulnerabilidad emocional provocado por las demandas ciudadanas, las intervenciones estructuradas actúan como un recurso técnico nivelador que reordena los recursos afectivos de los trabajadores, permitiendo que el aprendizaje individual impacte directamente en la calidad de la articulación interinstitucional.

En relación con el objetivo específico uno, la totalidad de los participantes aprendieron y logran reconocer y comprender sus propias emociones en situaciones de alta exigencia social, institucional y en el marco de desenvolvimiento de sus funciones; de esta manera, se evidencia en el desempeño de los responsables presentando reconocimiento de los propios estados emocionales dando hincapié a la toma de decisiones más reflexivas y a un mejor manejo de conflictos. Según Montero (2004), este resultado se debe a que el fortalecimiento de las habilidades personales favorece la autoconciencia sobre las capacidades, lo que permite la transformación del rol del agente social; en la misma línea, Alarcón (2023) nos permite comprender que las metodologías participativas dan pie a que se puede lograr y mejorar la identificación y comprensión de las emociones propias a partir de talleres didácticos formativos y de la reflexión en el grupo.

Además, se constata que los resultados inferenciales obtenidos mediante la prueba de rangos con signos de Wilcoxon ($p = ,017$; $W = 28,0$) acreditan los puntajes del post test como una prueba directa de cambio, superando la limitación de la muestra pequeña donde las variaciones se evalúan de forma individualizada. En este sentido, Calero y Paredes (2025) aseguran que la autopercepción emocional es la base y eje de la gestión de conflictos, para ajustar respuestas y saber cómo abordar conflictos. En la práctica comunitaria, el ajuste del comportamiento ocurre en las reuniones, se asumen decisiones más reflexivas; de ese modo, esta habilidad demuestra valer internamente para ajustar la conflictividad, favoreciendo interacciones más equilibradas y coherentes. Desde el enfoque de capacidades (Nussbaum, 2012), la consolidación de esta dimensión refleja cómo el método de talleres interactivos logró expandir las capacidades internas de los participantes con

altas responsabilidades políticas e institucionales, transformando la autoconciencia en un funcionamiento real indispensable para liderar acciones preventivas a nivel distrital.

Respecto al objetivo específico dos, los responsables del CODISEC logran una adecuada evaluación de las emociones de los demás en su interacción personal, dentro de los espacios comunitarios e institucionales, ubicándose en el la evaluación del post test un 85.71% en nivel alto y un 14.29% en nivel promedio; así, se fortalece la interacción social y los vínculos de confianza, la adaptación del comportamiento y el cambio en situaciones de tensión. Según Calderón (2025), esto lo entendemos como la sensibilidad hacia las emociones de los otros que es una base y eje central del liderazgo comunitario, de la cohesión social y de la articulación institucional. Asimismo, a través del contraste estadístico de Wilcoxon ($p = ,023$; $W = 26,5$) se corrobora que el aprendizaje está asumido en la práctica, lo que da por válida la metodología participativa utilizada; en este sentido se verifica que los responsables modifican su discurso de acuerdo con darse cuenta de emociones como desconfianza, molestia o enfado en la ciudadanía, bajan tensiones en las reuniones y orienta al diálogo.

En cuanto al objetivo específico tres, se observa que los participantes logran situarse mayoritariamente en el nivel alto en el uso de las emociones (100%), lo que expresa la capacidad para usar los estados afectivos y anímicos como recursos en la gestión en la comunidad y acciones de seguridad ciudadana, siendo así la motivación, optimismo y la disposición hacia el trabajo conjunto que se convierten en recursos para afrontar dificultades, conflictos y diferencia de ideas; desde la postura de López et al. (2025), esto pone de manifiesto que la inteligencia

emocional favorece decisiones adecuadas, coherentes, orientadas a logro de objetivos y metas compartidas. A la vez, Silva (2023) indica que las intervenciones en grupos pequeños propician la comprensión de las emociones y uso favorable de las emociones como herramienta personal que actúan como una movilización ante eventos confrontantes, y por tanto pueden fortalecer la resiliencia personal y organizacional, si estas emociones se gestionan adecuadamente.

Así mismo, el contraste inferencial de la prueba de Wilcoxon ($p = ,020$; $W = 27,0$) corrobora la eficacia de la intervención, ya que el aprendizaje se construye y consolida de un modo interactivo con la realidad; pero en la práctica, los responsables hacen uso de la inteligencia emocional para mantener la participación activa, alentar y motivar al equipo de trabajo articulado, así como sostener la continuidad de las acciones preventivas. Desde la perspectiva de Max-Neef (1998) en relación al desarrollo social, este avance supone un fortalecimiento de capacidades colectivas, mejora en la interconexión interinstitucional y afianzamiento de las respuestas comunitarias; por lo que se colabora en revertir la desmotivación, frustración y el desgaste emocional que son problemas y factores de riesgo de los responsables del CODISEC, desencadenados por la presión comunitaria e institucional, en brindar respuestas frente a las demandas propios de la inseguridad ciudadana en el ámbito territorial.

En relación al objetivo específico cuatro, los participantes aprenden un adecuado manejo y regulación de emociones, logrando un 85.71% el nivel alto que demuestra que hay un control de respuestas, reacciones en situaciones de conflicto, mejor manejo de frustración y adaptación a críticas sociales o desacuerdos. Al respecto Kruse y Smith (2025) indican que la regulación emocional permite

manejar tensiones sin recurrir a los conflictos, mediar soluciones, lo cual favorece el establecimiento de la paz en situaciones sociales complejas. Por otra parte, el Banco Interamericano de Desarrollo (2024), explica que la regulación de emociones apertura la puerta de la conciencia social como uno de los recursos fundamentales de la gobernabilidad.

La significancia estadística obtenida mediante la prueba de Wilcoxon ($p = ,019$; $W = 25,0$) confirma que el fortalecimiento del autocontrol constituye un impacto directo atribuible a los talleres psicoeducativos. En este sentido, se puede afirmar que quienes están a cargo en dirigir los comités, toman conciencia sobre las situaciones de enfrentamiento en instancias de diálogo y coordinación, mantienen la calma durante las reuniones, se reordenan las decisiones según los argumentos; desde allí se contribuye a mitigar enfrentamientos verbales, mejorar la convivencia y fortalecer la gestión comunitaria.

Respecto del objetivo específico cinco, los participantes presentan una adecuada práctica de estrategias asertivas, alcanzando un cambio pleno hacia el 100% en la categoría adecuado, lo cual indica que cuentan con habilidades de expresar ideas de forma clara, respetuosa, firme en los espacios de articulación institucional y comunitaria, lo que contribuye a mejorar la calidad del diálogo y construcción de acuerdos comunitarios. Desde la perspectiva y hallazgos de Calero y Paredes (2025) indican que la asertividad es un recurso clave para la mediación de conflictos, regulación de tensiones y establecer límites. En la práctica, los responsables de CODISEC exponen discrepancias, pero no lo hacen en un espacio de enfrentamiento, sino que validan opiniones, propician la participación y diálogo;

de este modo, se contribuye a la transformación de las dinámicas de interacción interpersonal, comunitaria e institucionales.

Este logro conductual en todos los participantes, se encuentran respaldados por el valor de significancia inferencial ($p = ,012$; $W = 28,0$). Desde la psicología social comunitaria, la adopción unánime de estas estrategias se asocia directamente a las características de la muestra, cuyos miembros, al ser gestores del orden público, demandaban con urgencia pautas de comunicación que redujeran los costes de la confrontación recíproca. El método de talleres grupales propicio el diálogo asertivo y se instalará como la norma técnica compartida para las mesas de trabajo distritales y provinciales.

Sobre el objetivo específico seis, los participantes logran adoptar el estilo asertivo, situándose el 100% en la categoría adecuado en el post test, lo cual es un reflejo de la consolidación de una forma de comunicarse equilibrada, firme, respetuosa; y en este sentido, se fortaleció la práctica del rol en los espacios institucionales y comunitarios. Desde el Penn State Justice and Safety Institute (2025), explican que el uso consciente del lenguaje favorece las interacciones respetuosas, claras y funcionales; así como Schutte et al. (2013) señala que ello es efectivo por la presencia de patrones de habla equilibrados que favorecen las relaciones interpersonales saludables, permiten reducir ambigüedades y mejorar la toma de decisiones.

La fijación de esta conducta se ratifica estadísticamente mediante el análisis inferencial de Wilcoxon ($p = ,021$; $W = 28,0$), que asegura un cambio estructural frente a la situación basal. Ello puede ser evidenciado, cuando en las reuniones se presentan posturas firmes por parte de los responsables sin agresividad, se presentan

intervenciones de reuniones con respeto, se reduce la tensión; de esta forma, ayudan a cambiar la percepción de la ciudadanía, a potenciar el liderazgo local y a mejorar la gestión de la seguridad ciudadana. En el marco del enfoque de capacidades (Sen, 2000), el tránsito total de los participantes hacia el estilo asertivo en la evaluación del post test, demuestra que la intervención fue eficiente, brindando un método estructurado de expresión que contribuye a transformar su autoridad formal en un liderazgo comunitario legítimo, seguro y exento de rasgos de pasividad o violencia verbal.

Finalmente, en relación al objetivo específico siete, los responsables aprenden a comunicarse de manera precisa, logrando que el 100% se ubique en la categoría adecuado, lo que propicia en las reuniones, coordinaciones interinstitucionales y comunitarios el afianzamiento de vínculos de confianza entre los actores y ciudadanos de la comunidad. Desde la perspectiva de Cáceres (2023), este resultado se justifica porque la comunicación clara, es el fundamento de la confianza social; igualmente, la precisión del mensaje refuerza la eficacia institucional, respalda la operatividad y facilita la interacción. En esa línea, desde lo fundamentado por Max-Neef (1998) se entiende este progreso y mejoras, ya que el desarrollo humano está sustentado por el entendimiento, la participación y la interactividad social. Lo que hace posible comprender cómo el fortalecimiento de las habilidades individuales contribuye al bienestar colectivo y se percibe en la elaboración de actas claras, de acuerdos estructurados y de mensajes comprensibles, lo que permite mejorar la gestión, dotar de confianza a la ciudadanía y atender adecuadamente el problema comunitario.

Este resultado contundente se valida mediante la prueba inferencial de Wilcoxon ($p = ,026$; $W = 25,0$), demostrando una variación significativa favorable de todo el conjunto. Evaluado desde el enfoque de capacidades según Sen (2000) la precisión del mensaje alcanzada responde a que los participantes requerían optimizar procesos comunicativos precisos para el desarrollo de coordinaciones institucionales y comunitarios. El método práctico y de retroalimentación inmediata durante las sesiones del programa de intervención permitió canalizar estas necesidades, convirtiendo el potencial lingüístico individual de los responsables en un beneficio social colectivo que dota de transparencia y legitimidad técnica a la gestión de la seguridad ciudadana. En ese sentido, el fortalecimiento de la inteligencia emocional y comunicación asertiva desde lo propuesto por Zambrano et al. (2021), se precisa que fue eficiente en la potenciación de las habilidades intrapersonales e interpersonales, que a su vez conlleva al potencial humano y desarrollo social.

CAPÍTULO V: REFLEXIÓN DE LA EXPERIENCIA

5.1. Limitaciones encontradas en el proceso de la intervención

Dentro de las limitaciones identificadas durante la intervención, se encontró la situación territorial y la distancia de los distritos hacia la capital de la provincia, lo que implica largos tiempos de desplazamiento y dificultades con el transporte para llegar al Departamento de Seguridad Ciudadana, y asistir a los talleres por parte de los responsables de los Comités Distritales de Seguridad Ciudadana, inicialmente se había previsto desarrollar dos sesiones o talleres por semana; sin embargo, se reprogramó el desarrollo de sesiones una vez por semana y dando continuidad con el proceso de formación. Asimismo, otra limitante estuvo vinculada a la situación contextual, como huelgas y bloqueos del corredor minero del sur ocasionados por los conflictos sociales, lo que imposibilitaba el acceso y transporte hacia la capital de la provincia, debido a ello se reprogramó las sesiones en más de una oportunidad, afectando la regularidad del cronograma establecido.

Adicionalmente, se identificó como limitación la heterogeneidad en las experiencias formativas y laborales de los participantes. En varios casos, los integrantes contaban con antecedentes vinculados al ámbito militar o de seguridad, lo que inicialmente se manifestó en una mayor orientación hacia aspectos operativos y procedimentales, una menor disposición y familiaridad centradas en la exploración y expresión de aspectos socioemocionales. Esta situación representó un desafío durante las primeras sesiones de intervención; sin embargo, debido al reducido número de participantes, fue posible promover progresivamente espacios de confianza, participación y reflexión mediante el uso de dinámicas vivenciales,

estrategias y técnicas participativas, favoreciendo una mayor apertura hacia los objetivos del programa de intervención.

Desde el punto de vista metodológico, otra de las limitaciones estuvo relacionado con la utilización de un diseño de carácter preexperimental y con un solo grupo, ya que este tipo de diseño presenta restricciones para el control de influencias extrañas, debido a la ausencia de un grupo de comparación o control que permita aislar con mayor precisión los efectos atribuibles exclusivamente al programa de intervención implementada. En consecuencia, no es posible descartar totalmente la influencia de factores externos o acontecimientos concurrentes que pudieron haber incidido en los resultados obtenidos, por la falta de grupo de control. Asimismo, para la evaluación inicial y final se realizó mediante instrumentos de autorreporte, los cuales, si bien cuentan con propiedades psicométricas adecuadas, pero implican un grado de subjetividad inherente a la percepción de los participantes que tienen de sí mismos. En ese sentido, existe la posibilidad de que algunas respuestas de los responsables pudieron ser influenciadas por el sesgo de deseabilidad social, que podría haber actuado precisamente en el sentido de responder de acuerdo con lo que espera la institución o con lo que se considera correcto socialmente. Esta situación podría haber generado una sobreestimación de determinados indicadores de logro evaluados.

Finalmente, se identificó como una limitación la posibilidad de generalización de resultados y de replicación de la intervención en otros grupos con características similares, debido al reducido tamaño de muestra de la intervención. La participación de los responsables de los CODISEC se circunscribió a una sola provincia del departamento de Cusco, por lo que la muestra no resulta significativa

ni representativa de la población de los responsables de los CODISEC a nivel regional. Sin embargo, los resultados constituyen como un antecedente relevante a nivel local y regional, al aportar teoría detallada y evidencia que puede servir como base para el diseño de futuras investigaciones o intervenciones con muestras más amplias y mayor control metodológico.

5.2. Impacto a nivel profesional

El diseño, la implementación y ejecución del programa de intervención “fortalecimiento de la inteligencia emocional y comunicación asertiva en los responsables de los CODISEC, en zonas rurales del departamento de Cusco”, representó un proceso de alta exigencia en cuanto a competencias profesionales tales como habilidades y actitudes, por el cual fue necesario potenciar e incrementar conocimientos en énfasis a la seguridad ciudadana, como en el marco legal, técnico, operativo y procedimental, políticas públicas nacionales en materias de seguridad ciudadana, funciones del CODISEC e implementación de planes de acción, para lo cual se participó en capacitaciones y asistencias técnicas brindadas por el Ministerio del Interior, de igual forma se asistió a congresos y encuentros de seguridad ciudadana desarrollados. A partir de ello, fue posible integrar teorías, estrategias, metodologías participativas y técnicas de facilitación en la intervención.

En relación a las competencias profesionales y habilidades psicosociales reforzadas fueron la capacidad de análisis contextual y adaptación de metodologías a contextos rurales e interculturales al intervenir en responsables de cada distrito de la provincia en mención, de la misma manera se potencio la capacidad de facilitación de procesos formaticos participativos y gestión de dinámicas grupales, optimización de competencias comunicativas efectivas y asertivas, que fomente la

confianza, apertura y participación activa de los participantes, asimismo la capacidad de gestión y mediación de conflictos interpersonales, institucionales y comunitarias, fueron fortalecidas altamente, así como la capacidad de gestión emocional personal frente a situaciones de tensión. Por otra parte, entre las actitudes que se fortalecieron se encuentran la apertura al aprendizaje continuo, el compromiso con el cambio social, la responsabilidad social y la sensibilidad intercultural al abordar una intervención vinculada a materias de seguridad ciudadana. Además, se mejoró un mantenimiento de ánimo positivo frente a situaciones de tensión originadas propios al proceso de desarrollo de la intervención.

En síntesis, tuvo un impacto en diferentes aspectos, altamente positivo en mi identidad profesional como psicóloga social comunitaria, fortaleciendo mi convicción de seguir trabajando en lo que corresponde a la diversidad de intervenciones comunitarias y poblaciones rurales, promoviendo un bienestar social y reafirmando mi compromiso en acciones orientados al cambio social.

5.3. Impacto institucional con los resultados hallados

A partir de los resultados del programa de fortalecimiento de la inteligencia emocional y comunicación asertiva de los responsables de los CODISEC de la provincia, se observó, en primer término, mejoras favorables en las relaciones interpersonales de los responsables. Estas se volvieron más respetuosas, asertivas y colaborativas entre los integrantes de los comités y quienes los lideran, lo que favoreció una gestión interinstitucional y comunitaria más orientada al diálogo, a la coordinación efectiva y a la adopción de acuerdos estratégicos para la ejecución de actividades preventivas en seguridad ciudadana.

Asimismo, el impacto del programa de intervención se reflejó en los informes trimestrales presentados por los comités distritales a la municipalidad provincial, donde se observó un cumplimiento más oportuno y articulado de las acciones preventivas, así como una mejor implementación de planes de acción en materia de seguridad dentro de sus respectivas jurisdicciones. Estos avances contribuyeron al gobierno provincial en el cumplimiento del *compromiso N° 5* del “*Programa de Incentivos de la Gestión Municipal – 2024*”, referido al fortalecimiento de la seguridad ciudadana mediante la “mejora del patrullaje integrando, la participación comunitaria y el fortalecimiento de las capacidades de los actores locales”.

De igual manera, las mejoras generadas incidieron a mejorar la imagen institucional ante la comunidad y ciudadanos, fortaleciendo la confianza y reduciendo quejas relacionados a los malos tratos o las reacciones impulsivas por parte de los responsables. En conjunto, los resultados a partir de la intervención, no solo promovió mejorar en el desarrollo personal de los responsables, sino también mejoras en las coordinaciones interinstitucionales, mejorando la calidad de servicio a través de las interacciones de confianza y la atención a las demandas de los ciudadanos.

5.4. Aporte en el campo de la psicología y en el contexto

La presente intervención constituye un aporte relevante en el ámbito metodológico de la psicología social comunitaria, con el diseño e implementación del programa de intervención dirigido a los responsables de los CODISEC en zonas rurales. En este marco, la aplicación de la metodología preexperimental de un solo grupo, permitió generar información pertinente sobre la eficacia y resultados

vinculados al “fortalecimiento de la inteligencia emocional y comunicación asertiva” en los responsables de CODISEC. Asimismo, los hallazgos obtenidos constituyen como un referente para el desarrollo de futuras intervenciones, dado que cuenta con sustento teórico y una revisión bibliográfica que respalda. En ese sentido, la experiencia desarrollada aporta evidencia preliminar que puede ser considerada para el diseño de futuras intervenciones con mayor alcance metodológico y poblacional.

De igual manera, se identificó y se reconoce que el rol del psicólogo social comunitario es fundamental en la implementación de políticas públicas frente a las problemáticas como la inseguridad ciudadana. La efectividad de dichas políticas no solo depende de la disponibilidad de recursos destinados ni solo de los conocimientos operativos, técnicos y normativos de los actores involucrados, sino que también requieren la incorporación del componente psicosocial, así como el fortalecimiento del desarrollo personal, emocional y social de quienes desempeñan funciones claves. Estos elementos resultan esenciales para afrontar de manera integral los desafíos inherentes a sus responsabilidades y promover intervenciones más sostenibles y eficaces.

Por otra parte, la implementación del programa contribuye al “desarrollo personal, emocional y social” de los responsables de los CODISEC, el aporte se evidencia a través de la adquisición de conocimientos en los talleres psicoeducativos y su aplicación práctica en sus respectivos comités, evidencian mejoras en su desempeño, lo que contribuirá a través de su rol protagónico y activo en su comunidad en materias de seguridad ciudadana.

CONCLUSIONES

- En relación con el objetivo general, se concluye que, mediante los contrastes inferenciales llevados, mejoras estadísticamente significativas ($p < .05$), en el “fortalecimiento de la inteligencia emocional y comunicación asertiva” de los responsables de los CODISEC. Los cuales se evidenciaron en el desempeño más adecuado de los responsables en el desenvolvimiento de sus funciones, coordinaciones interinstitucionales y comunitarias en la jurisdicción territorial, no solo se fortaleció a nivel de desarrollo personal, sino también propicio al afianzamiento de los vínculos afectivos, tejido social y participación comunitaria en la jurisdicción local. Por lo que se precisa, que la intervención fue favorable y efectiva.
- El 100% de los participantes logran un nivel alto en la evaluación de sus propias emociones, este resultado fue respaldado y evidenciado por la prueba de Wilcoxon ($p = ,017$; $W = 28,0$). Esta mejora demuestra que los responsables de CODISEC fortalecieron su capacidad para reconocer, comprender y reflexionar sobre sus propias emociones, favoreciendo en el ejercicio de sus funciones y en los procesos de coordinación comunitaria e interinstitucional.
- El 85.71% logran un nivel alto en la evaluación de las emociones de las personas ajenas, la mejora de este avance se comprobó mediante el contraste estadístico significativo ($p = ,023$; $W = 26,5$). Este avance evidencia que los responsables fortalecieron su capacidad para identificar y comprender emociones ajenas, preocupaciones, sentimientos de desconfianza o malestar en la ciudadanía, reduciendo tensiones en las reuniones y promoviendo espacios de diálogo constructivo.

- El 100% de los responsables alcanzó un nivel alto en el uso de las emociones. Dicha mejora, confirmada se evidencia a la significancia inferencial por la prueba de Wilcoxon ($p = ,020$; $W = 27,0$), lo cual esto demuestra que los participantes fortalecieron la capacidad de gestionar adecuadamente sus emociones, en particular mantener el optimismo y la automotivación como recursos útiles para afrontar las dificultades propias de sus funciones.
- El 85,71% de los participantes alcanzó un nivel alto en la regulación de emociones. Asimismo, la significación estadística ($p = ,019$; $W = 25,0$) implica que se reforzó de modo favorable, la capacidad de mantener la calma, el manejo y autocontrol de las emociones y reacciones, evidenciado en la disminución respuestas impulsivas en las reuniones, coordinaciones y en la atención a los ciudadanos.
- El 100% de los participantes incorporó la práctica de las estrategias de asertividad en sus espacios de coordinación comunitaria e institucional, alcanzando un nivel adecuado de desempeño. Este logro, se evidencia a la significancia inferencial por la prueba de Wilcoxon ($p = ,012$; $W = 28,0$), donde se pone de manifiesto que los responsables fortalecieron su capacidad para expresar con coherencia entre el lenguaje verbal y no verbal, gestionar desacuerdos con efectividad.
- El 100% de los participantes alcanzó un nivel adecuado en la apropiación del estilo asertivo. Esta mejora fue respaldada y se ratificó estadísticamente ($p = ,021$; $W = 28,0$), lo que demuestra una disminución de actitudes confrontacionales y prácticas comunicativas autoritarias, los responsables son capaces de defender ideas y opiniones de modo firme, respetuoso y sin llegar a la agresividad, promoviendo interacciones más equilibradas y colaborativas en los espacios interinstitucionales y comunitarias.

- El 100% de los responsables alcanzó un nivel adecuado de comunicación precisa, resultado corroborado mediante la prueba de Wilcoxon ($p = ,026$; $W = 25,0$). Esta mejora se manifestó en la capacidad de inspirar confianza, emitir mensajes claros, concretos y brindar respuestas asertivas ante situaciones de agresión verbal, lo cual favorece la confianza ciudadana y la implementación acciones preventivas en las sus jurisdicciones distritales.
- El fortalecimiento de habilidades personales como la inteligencia emocional y comunicación asertiva, constituye un factor clave para el desempeño eficaz y adecuado de los responsables de los CODISEC. La mejora de estas habilidades y capacidades favorece una gestión más efectiva de las relaciones interpersonales, basada en la confianza, el respeto y la cooperación, promoviendo los vínculos comunitarios, la cohesión del tejido social y la participación comunitaria, asimismo contribuyendo al fortalecimiento de los mecanismos de articulación institucional y comunitaria para el desarrollo de acciones preventivas en materias de seguridad ciudadana.

RECOMENDACIONES

- Se recomienda a la institución continuar con intervenciones estratégicas orientados al “fortalecimiento de la inteligencia emocional y comunicación asertiva”, dirigidos no solo a los responsables, sino también a los integrantes del comité, así como incluir el programa de intervención en los planes de acción respectivos, a fin de garantizar la sostenibilidad de la intervención y presupuesto, que permitan mejorar el desempeño y promover el desarrollo personal, emocional y social de los actores involucrados, potenciado así la efectividad de la seguridad ciudadana en la jurisdicción local.
- Se recomienda brindar acompañamiento técnico personalizado y monitoreo a cada responsable del comité, para asegurar la interiorización, consolidación y entrenamiento más específico de las habilidades trabajadas, propiciando fortalecer la práctica continua, favorecer la efectividad y sostenibilidad de la intervención a largo plazo, para contribuir en su desempeño eficiente, su participación activa en las coordinaciones interinstitucionales y comunitarias.
- Se sugiere que futuras intervenciones orientados al fortalecimiento de habilidades personales, emocionales y comunicacionales adopten un enfoque de metodología mixta, integrando técnicas cuantitativas y cualitativas para la evaluación de su efectividad de las mejoras y cambios. Esta estrategia permitiría obtener una comprensión más integral del fenómeno a través de técnicas diversas. De este modo, sería posible identificar con mayor profundidad los factores intervinientes en los resultados de la intervención y sus respectivos hallazgos.
- Se recomienda realizar intervenciones orientadas al “fortalecimiento de la inteligencia emocional y comunicación asertiva” en los responsables de los

CODISEC y otros actores involucrados en gestión de seguridad ciudadana de las zonas rurales, así como promover investigaciones que aborden de manera conjunta estas habilidades y competencias personales, con el fin de ampliar la evidencia empírica sobre la coordinación, gestión y liderazgo comunitario, debido a que hay escasa información empírica y estudios aplicados en poblaciones rurales, lo que evidencia la necesidad de generar mayor conocimiento sobre estas habilidades en contextos específicos de seguridad ciudadana.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alarcón, B. (2023). *Fortalecimiento de la comunicación asertiva, manejo de emociones y conocimientos sobre el desarrollo infantil temprano de las actoras comunales de un distrito de Andahuaylas, Apurímac*. [Trabajo de Suficiencia Profesional de licenciatura, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio Institucional de la Universidad Peruana Cayetano Heredia. <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/15715>
- Armesto, M., Bartra, K., Yomona, E., Rodríguez, J., Valdivia, E. & Alarcón, Y. (2024). Inteligencia emocional en los estilos de liderazgo de los administradores de recursos humanos en empresas retail peruanas. *Salud, Ciencia y Tecnología*, 4, 962. <https://doi.org/10.56294/saludcyt2024962>
- Baldwin, S. (2025). *Social and emotional intelligence workshop for leaders: Strengthening APS leadership*. SDSU Academy for Professional Excellence. <https://theacademy.sdsu.edu/aps-leaders-strengthen-emotional-intelligence-and-connection/>
- Banco Interamericano de Desarrollo. (2024). *Cinco lecciones para fortalecer las capacidades en los liderazgos de seguridad y justicia en América Latina y el Caribe*. Recuperado el 18 de diciembre de 2025, de <https://blogs.iadb.org/seguridad-ciudadana/es/insumos-para-reflexionar-como-gestionar-la-seguridad-ciudadana/>
- Barcia, F., Alarcón, O., López, E., Zambrano, R., & Gonzales, C. (2024). La seguridad ciudadana en América Latina: Una revisión literaria. *Climatología*, 24, 1613–1619. https://rclimatol.eu/wp-content/uploads/2024/03/Articulo-RCLIMCS24_0176-Fatima.pdf

- Berrocal, E. (2017). *Comunicación asertiva y ética profesional en docentes de primaria de la Red 22, UGEL 01, San Juan de Miraflores, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11197>
- Cáceres, J. (2023). *Comunicación asertiva y liderazgo transformacional en trabajadores de una municipalidad – Cusco, 2022*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/111599>
- Calderón, J. (2025). *Diseño de un programa psicoeducativo para el fortalecimiento de la inteligencia emocional en mujeres líderes rurales del municipio del Socorro*. [Tesis de licenciatura, Universidad Autónoma de Bucaramanga]. Repositorio Institucional de la Universidad Autónoma de Bucaramanga. <https://repository.unab.edu.co/handle/20.500.12749/29472>
- Calero, O. M., & Paredes, I. I. (2025). Inteligencia emocional y asertividad en el personal de salud. *Arandu UTIC*, 12 (2), 3713–3727. <https://doi.org/10.69639/arandu.v12i2.1183>
- Carrasco, P. (2017). *Guía de metodologías participativas para facilitadores de grupos*. Departamento de participación social y gestión integral al usuario del Servicio de Salud Metropolitano Sur Oriente. Recuperado el 15 de diciembre de 2025, de <https://redsalud.ssmso.cl/wp-content/uploads/2019/03/Gu%C3%ADa-de-metodolog%C3%ADas-participativas-para-Facilitadores-de-grupos.pdf>

- Centro de Estudios de Seguridad Latinoamericana. (2024). *Inteligencia emocional en seguridad: Desarrollando líderes resilientes*. CESLATAM. Recuperado el 10 de diciembre de 2025, de <https://ceslatam.com/blog/inteligencia-emocional-seguridad/>
- Christol, T. (2022). *Effective communication for law enforcement*. Virtual Academy. Recuperado el 20 de noviembre de 2025, de <https://www.virtualacademy.com/courses/effective-communication-for-law-enforcement>
- Coronado, I. & Benítez, M. (2023). Emotional intelligence, leadership, and work teams: A systematic literature review. *Heliyon*, 9, 20356. <https://pmc.ncbi.nlm.nih.gov/articles/PMC10543214/pdf/main.pdf>
- Decreto Supremo N.º 001-2025-IN. (2025, 12 de febrero). Decreto supremo que modifica el Reglamento de la Ley N.º 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana. *Diario Oficial El Peruano*. <https://img.lpderecho.pe/wp-content/uploads/2025/02/Decreto-Supremo-001-2025-IN-LPDerecho.pdf>
- Decreto Supremo N.º 011-2014-IN. (2014, 4 de diciembre). Decreto supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N.º 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana. *Diario Oficial El Peruano*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/396872/D.S._N_011-2014-IN.pdf
- Delgado, E., Mamani, P., Lévano, B., Cordero, E., & Ore, M. (2024). Policía comunitaria y comunicación asertiva, una estrategia para la seguridad

- ciudadana: Caso Lurín, Lima. *Aportes*, (37), 67–79.
<https://doi.org/10.56992/a.v1i37.488>
- Dhungana, M., & Tamang, S. (2024). Harnessing emotional intelligence for effective leadership in the technology sector. *Journal of Education, Management and Social Sciences*, 1(2), 171-184.
<https://www.nepjol.info/index.php/jems/article/view/71524>
- Ertiö, T., Taina, E., Rowan, W., & McCarthy, S. (2024). The role of digital leaders' emotional intelligence in mitigating employee technostress. *Business Horizons*, 67(4), 399-409.
<https://ideas.repec.org/a/eee/bushor/v67y2024i4p399-409.html>
- Extremera, N., Rey, L., & Sánchez, N. (2019). Validation of the Spanish version of the Wong Law Emotional Intelligence Scale (WLEIS-S). *Psicothema*, 31(1), 94–100. <https://doi.org/10.7334/psicothema2018.147>
- Flores, K. S. (2022). Inteligencia emocional y comunicación asertiva en estudiantes de Psicología de una universidad privada de Lima, 2021 [Tesis de licenciatura, Universidad Privada del Norte]. Repositorio Institucional de la UPN. <https://hdl.handle.net/11537/31551>
- Green, E. (2021). *Emotional intelligence: Leadership's super power*. The University of North Carolina at Chapel Hill, School of Government. Recuperado el 20 de noviembre, de <https://www.sog.unc.edu/courses/leading-emotional-intelligence>
- Hansen, P. (2018). *Intervenciones psicosociales: Manual*. International Federation Reference Centre for Psychosocial Support. https://pscentre.org/wp-content/uploads/2018/02/PSI-Handbook_SP_reduced-size.pdf

- Hernández, C. N. (2005). *Trabajo comunitario: Selección de lecturas*. Editorial Caminos. <https://www.cencos22oaxaca.org/wp-content/uploads/2020/08/El-trabajo-comunitario-coP.pdf>
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill Education. <https://doi.org/10.22201/fesc.20072236e.2019.10.18.6>
- Hidalgo, M., Sánchez, J., & Vargas, J. (2024). Estrategias de modelado del lenguaje para mejorar las habilidades de expresión oral. *Polo del Conocimiento: Revista científico profesional*, 9(1), 1235-1253. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=9257848>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2024). *La inseguridad ciudadana en el Perú: Una propuesta de índice a nivel subnacional desde datos administrativos*. Recuperado el 20 de noviembre de 2025, de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/5849812/5187119-inseguridad-ciudadana-en-el-peru-una-propuesta-de-indice-a-nivel-subnacional-desde-datos-administrativos.pdf>
- Julca, V. (2021). *Efectividad de un programa de desarrollo personal sobre la conducta de bullying en adolescentes de una institución educativa en el distrito de Pachacamac, Lima*. [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana Cayetano Heredia]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.upch.edu.pe/entities/publication/8f7dfdd7-4cbd-428e-9808-4f4a4d559b12>
- Kruse, K. (2025). Why emotional intelligence is essential in modern law enforcement. *Forbes*. Recuperado el 10 de diciembre de 2025, de

<https://www.forbes.com/sites/kevinkruse/2025/09/17/why-emotional-intelligence-is-essential-in-modern-law-enforcement/>

Laime, R. (2018). *Plan de gobierno “Gestión Municipal 2019–2022”*. Recuperado el 17 de diciembre de 2025, de <https://peruvotoinformado.com/descargas/pg/plan-de-gobierno-de-roberto-carlos-laime-sivana.pdf>

Ley N.º 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana. (2014, 4 de diciembre). https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/396870/Ley_N_27933.pdf

Ley N.º 27908, Ley de Rondas Campesinas. (2003, 7 de enero). *Diario Oficial El Peruano*. <https://diariooficial.elperuano.pe/Normas/obtenerDocumento?idNorma=60001>

Ley N.º 31297, Ley del Servicio de Serenazgo Municipal. (2021, 21 de julio). *Diario Oficial El Peruano*. <https://www.gacetajuridica.com.pe/docs/ley-del-servicio-de-serenazgo-municipal-ley-n-31297.pdf>

López, D. (2022). *Nivel de inteligencia emocional en policías que laboran como guardias de seguridad en cárcel de hombres del departamento de Huehuetenango*. [Tesis de licenciatura, Universidad Rafael Landívar]. Repositorio Institucional de la Universidad Rafael Landívar. <https://repositorio.ausjal.org/handle/20.500.12032/146603>

López, D., Muñoz, K., Anrrango, B., & Pilatasig, J. (2025). Aprendizaje socioemocional en el desarrollo de habilidades interpersonales en estudiantes de décimo año de Educación General Básica período 2023-2024.

Revista Veritas de Difusión Científica, 6(1), 1485–1507.
<https://doi.org/10.61616/rvdc.v6i1.469>

Max-Neef, M. (1998). Desarrollo a escala humana: Conceptos, aplicaciones y algunas reflexiones. Icaria Editorial. https://www.daghammarskjold.se/wp-content/uploads/1986/08/86_especial.pdf

Ministerio de Economía y Finanzas. (2019). *Guía general para la identificación, formulación y evaluación de proyectos de inversión*. https://www.mef.gob.pe/contenidos/inv_publica/docs/Metodologias_Generales_PI/Documentos_historicos/1_GUIA_EX_ANTE_InviertePe_09_2019.pdf

Montero, M. (2004). *Introducción a la psicología comunitaria: Desarrollo, conceptos y procesos*. Editorial Paidós. <http://www.codajic.org/sites/default/files/sites/www.codajic.org/files/Introducci%C3%B3n%20a%20la%20psicolog%C3%ADa%20comunitaria.pdf>

Moreyra, M. (2023). *Escala de Inteligencia Emocional de Wong-Law (WLEIS-S)* [Tesis de licenciatura, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de la Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/110290>

Nieto, J., & Cahuana, J. (2025). *Inteligencia emocional y relaciones interpersonales en los agentes de seguridad ciudadana del distrito Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna – 2024*. [Tesis de licenciatura, Universidad José Carlos Mariátegui]. Repositorio Institucional de la UJCM. <https://repositorio.ujcm.edu.pe/handle/20.500.12819/3611>

- Nussbaum, M. C. (2012). *Crear capacidades: Propuesta para el desarrollo humano*. Editorial Paidós.
<http://www.xtec.cat/~mcodina3/Filosofia2/Nussbaum-Crear-Capacidades.pdf>
- Ñiquin, J. (2025). *Programa de intervención para fomentar la inteligencia emocional en adolescentes de una patrulla juvenil de seguridad ciudadana, Moche*. [Tesis de posgrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional de Universidad César Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/159501>
- Omura, M., Maguire, J., Levett, T., & Stone, T. E. (2017). The effectiveness of assertiveness communication training programs for healthcare professionals and students: A systematic review. *International Journal of Nursing Studies*, 76, 120–128. <https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2017.09.001>
- Organización de las Naciones Unidas. (2018). *La Agenda 2030 y los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Recuperado el 20 de diciembre de 2025, de <https://cdi.mecon.gob.ar/bases/docelec/az4238.pdf>
- Pantoja, M., Andy, D., & Cuarán, M. (2024). Desarrollo de competencias emocionales en el personal del sector público del municipio de Cuenca, Ecuador. *Universidad y Sociedad*, 16 (S1), 429 – 436.
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/4723/4711>
- Plan de Acción Provincial de Seguridad Ciudadana Chumbivilcas. (2024). *Plan de Acción Provincial de Chumbivilcas 2024–2027*.
https://munichumbivilcas.gob.pe/static/media/PLAN_ACCION_DE_SEGURIDAD_CIUADANA_2024-2027.ac009f9d0dba10a8667d.pdf

- Penn State Justice & Safety Institute. (2025). *Bridging the communication gap between police and community*. Recuperado el 12 de diciembre de 2025 de, <https://www.psu.edu/news/outreach/story/bridging-communication-gap-between-police-and-community>
- Pérez, O. M., Ramos, I. O., & Achón, Z. N. (2007). Aprendizaje y desarrollo humano. *Revista Iberoamericana de educación*, 44 (3), 1-9. <https://rieoei.org/RIE/article/view/2244/3253>
- Putnam, R. (2000). *Bowling Alone: The Collapse and Revival of American Community*. Simon & Schuster. <https://psycnet.apa.org/record/2001-01469-000>
- Ramos, C. (2021). *Implementación del curso especializado de seguridad ciudadana para enfrentar el bajo nivel de competencias de los miembros de COPROSEC y CODISEC de la provincia de Dos de Mayo*. [Tesis de maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú]. Repositorio Institucional de la PUCP. <http://hdl.handle.net/20.500.12404/17926>
- Resolución Ministerial N.º 772-2019-IN. (2019, 30 de mayo). Manual del sereno municipal. *Diario Oficial El Peruano*. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/318110/772-2019-IN.pdf>
- Rodríguez, F. (2021). Rasgos de personalidad e inteligencia emocional del personal de seguridad pública de Huancayo. *Integración Académica en Psicología*, 4(12), 145–158. <https://integracion-academica.org/21-volumen-4-numero-12-2016/145-rasgos-de-personalidad-e-inteligencia-emocional-del-personal-de-seguridad-publica-de-huancayo>

- Rodríguez, I. (2017). Hacia un modelo de autoeficacia docente en educación primaria, secundaria y bachillerato. [Tesis doctoral, Universidad Autónoma de Madrid]. Repositorio Institucional de la UAM. <https://repositorio.uam.es/server/api/core/bitstreams/cfaea61a-24eb-44e7-90c2-f8651d8ea89e/content>
- Rojas, F., & Muchari, M. (2024). *Inteligencia emocional y conducta asertiva en estudiantes de una institución educativa pública de Huanta – Ayacucho, 2023*. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Huancavelica]. Repositorio institucional de la UNH. <https://repositorio.unh.edu.pe/items/af9b2d1c-f5fa-4fe6-8eee-9e18a8020e6e>
- Sánchez, A., & Morales, J. (2002). Acción psicológica e intervención psicosocial. *Acción Psicológica*, 1(1), 11–24. <https://doi.org/10.5944/ap.1.1.538>
- Sánchez, V. A. (2007). Manual de psicología comunitaria: Un enfoque crítico. Ediciones Pirámide. <https://www.edicionespiramide.es/libro/psicologia/manual-de-psicologia-comunitaria-alipio-sanchez-vidal-9788436820997/>
- Schutte, N., Malouff, J., & Thorsteinsson, E. (2013). Increasing emotional intelligence through training: Current status and future directions. *The International Journal of Emotional Education*, 5(1), 56–72. https://www.habitualroots.com/uploads/1/2/1/3/121341739/schutte2013increasingemotionalintelligencethroughtraining_1.pdf
- Scudder, L. L. (2025). *Relationship between emotional intelligence and well-being among New York Police Department law enforcement agents*. [Doctoral

dissertation, Walden University].

<https://scholarworks.waldenu.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=19580&context=dissertations>

Sen, A. (2000). Desarrollo y libertad. *Gaceta Ecológica*, (55), 14 -20.

<https://www.redalyc.org/pdf/539/53905501.pdf>

Silva, L. (2023). Inseguridad ciudadana: Problema social, latente que afecta a nivel de Latinoamérica. *Revista de Climatología*, 23, 3039-3050.

<https://rclimatol.eu/wp-content/uploads/2023/12/Articulo-CS23-Laura-S-1.pdf>

Tantalean, A., & Callohuanca, R. (2022). Eficacia de un programa de comunicación asertiva en agentes de seguridad municipal en Lima – Perú. *Comunicación*, 13(4), 282–290. <https://doi.org/10.33595/2226-1478.13.4.761>

White, M. D., Orosco, C., & Watts, S. (2023). More than use of force: Examining alternative outcomes for police de-escalation training. *Journal of Criminal Justice*, 89, 102129.

<https://appliedpolicebriefings.com/index.php/APB/article/view/5010/3597>

Zambrano, A., Henríquez, D., & Saldías, A. (2021). Evaluación participativa de la dinámica psicosocial comunitaria desde la perspectiva del fortalecimiento comunitario. *Psicoperspectivas*, 20(2).

<https://www.psicoperspectivas.cl/index.php/psicoperspectivas/article/view/2210>

ANEXOS

Anexo 1. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACIÓN EN EL PROGRAMA DE FORTALECIMIENTO DE LA INTELIGENCIA EMOCIONAL Y COMUNICACIÓN ASERTIVA

Propósito del programa:

Te invito a participar en el desarrollo de un programa con la finalidad de fortalecer la inteligencia emocional y comunicación asertiva, dirigido a los responsables de los Comités Distritales de Seguridad Ciudadana (CODISEC) de la Provincia.

Procedimientos:

Si decides participar en el programa se realizará lo siguiente:

1. Se aplicarán las pruebas psicométricas Escala de Inteligencia Emocional de Wong-Law (WLEIS-S) y Cuestionario sobre Comunicación Asertiva, antes y después de la ejecución de los talleres psicoeducativos de intervención.
2. Se desarrollará el programa, a través de 07 sesiones de talleres sobre temas de Inteligencia Emocional y Comunicación Asertiva, cada sesión con una duración de 90 minutos que incluirán actividades participativas.

Riesgos y consideraciones:

Los talleres están diseñados para ser seguros y respetuosos. Sin embargo, es posible que, cuando estés completando las pruebas psicológicas, encuentres ciertas oraciones que puedan hacerte sentir un poco pensativo o los temas tratados y dinámicas realizadas en los talleres pueden despertar emociones inesperadas. Se brindará apoyo emocional, además en persistir dichas emociones o si algún participante se siente emocionalmente inestable se contará con el acompañamiento de los especialistas en psicología del proyecto de seguridad ciudadana de la institución a cargo de una profesional colegiada.

Beneficios:

Existirán beneficios, el cual será una constancia que acredite su participación en los talleres psicoeducativos sobre el fortalecimiento de inteligencia emocional y comunicación asertiva, asimismo, otro de los beneficios será fortalecer tus habilidades y competencias como la inteligencia emocional y comunicación asertiva a través de las sesiones de intervención del programa. Además, a todos los participantes del programa se brindarán los resultados de la aplicación de las pruebas psicológicas, es decir podrás conocer tus niveles de inteligencia emocional y comunicación asertiva, antes y después de la intervención.

Costos y compensación

No deberás realizar ningún pago por participar en el programa de intervención. Al mismo tiempo, te comento que tampoco obtendrás ningún incentivo económico ni de otra índole para que participes.

Confidencialidad:

Toda la información compartida durante los talleres será tratada de manera confidencial. Asimismo, la información obtenida de las pruebas psicométricas y fichas será guardada en una computadora respaldada por una contraseña conocida solo por la facilitadora. No se divulgará información personal de los participantes sin su consentimiento. Si por alguna razón, los resultados del programa de intervención son posteriormente publicados, la información que se brinde no mostrará detalles que permitan la identificación de los participantes.

Derechos del participante:

Si tú decides y aceptas participar en este programa de intervención, esto no quiere decir que no puedas retirarte en cualquier momento, puedes retirarte de éste en el momento que desees, ni tampoco significa que habrá consecuencias negativas para ti.

Si tienes alguna duda adicional, por favor pregunta a la facilitadora psicosocial del Departamento de Seguridad Ciudadana, Doris Delia Chacnama Corrales o llámeme al número de celular [REDACTED]. También para cualquier consulta, puede llamar al número de celular [REDACTED] correspondiente al Departamento de Seguridad Ciudadana.

DECLARACIÓN Y/O CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este programa, comprendo las actividades que se van a realizar y también entiendo que puedo decidir no participar y que puedo retirarme del programa en cualquier momento.

Nombre del responsable de CODISEC:

Firma

Fecha

Anexo 2. Escala de inteligencia emocional

ESCALA DE INTELIGENCIA EMOCIONAL DE WONG-LAW (WLEIS-S)

Adaptado por (Moreyra, 2023)

Nombre: _____ Distrito: _____

Prueba de entrada ()

Prueba de salida ()

Lee atentamente cada frase e indica por favor el grado de acuerdo o desacuerdo respecto a tus emociones y sentimientos. No existe respuestas buenas ni malas, le agradecemos que nos proporcione una respuesta sincera y honesta. Para cada afirmación, marque con una “X” en la columna que mejor indique su grado de acuerdo o desacuerdo. Las opciones de respuesta para marcar son:

Totalmente en desacuerdo	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Muy de acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5	6	7

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
1	La mayoría de las veces sé distinguir porqué tengo ciertos sentimientos							
2	Tengo una buena comprensión de mis propias emociones							
3	Realmente comprendo lo que yo siento							
4	Siempre sé si estoy o no estoy feliz							
5	Conozco siempre las emociones de mis amigos a través de sus comportamientos							
6	Soy un buen observador de las emociones de los demás							
7	Soy sensible a los sentimientos y emociones de los demás							
8	Tengo una buena comprensión de las emociones de las personas que me rodean							
9	Siempre me fijo metas y luego intento hacerlo lo mejor para alcanzarlas							
10	Siempre me digo a mí mismo que soy una persona competente							
11	Soy una persona auto – motivadora							
12	Siempre me animo a mí mismo para hacerlo lo mejor que pueda							
13	Soy capaz de controlar mi temperamento y manejar las dificultades de manera racional							
14	Soy capaz de controlar mis propias emociones							
15	Me puedo calmar fácilmente cuando me siento enfadado							
16	Tengo un buen control de mis propias emociones							

Anexo 3. Cuestionario de comunicación asertiva

CUESTIONARIO SOBRE COMUNICACIÓN ASERTIVA

Adaptado por (Caceres, 2023)

Nombre: _____ **Distrito :** _____

Prueba de entrada ()

Prueba de salida ()

Lee atentamente cada frase, no existe respuestas buenas ni malas, le agradecemos que nos proporcione una respuesta sincera y honesta. Para cada afirmación, marque con una “X” en la columna que mejor indique su grado de acuerdo o desacuerdo. Las opciones de respuesta para marcar son:

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

Nº	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Cuando me dirijo a una persona, lo hago con respeto.					
2	Controlo mis emociones a partir de una reflexión interna					
3	Me siento incomodo, cuando mis colegas realizan gestos inadecuados en sus conversaciones.					
4	En algunas ocasiones utilizo gestos para comunicarme, con la finalidad de que me comprendan.					
5	Me altera ver personas que no controlan sus emociones: gritan, se enfadan en sus intervenciones.					
6	Admiro a las personas que hablan con coherencia y precisión.					
7	Controlo mis emociones, aun cuando me faltan el respeto.					
8	Cuando me piden algo que yo no quiero hacer, no acepto.					
9	Cuando alguien me muestra agresividad, respondo con una actitud asertiva.					
10	Muestro serenidad al hacer uso del tono de voz cuando hablo con los demás.					
11	Me satisface que reconozcan mis esfuerzos y sacrificios.					
12	Me agrada que en una institución haya coordinación y trabajo en equipo					

13	Cuando hablo con los demás, mantengo contacto visual y una postura adecuada.					
14	Inspiro confianza cuando converso					
15	Reconozco las emociones, ideas y sentimientos de las personas cuando converso.					
16	Me gusta que me digan las cosas directamente.					
17	Me agradan los compañeros que utilizan palabras adecuadas y acciones para ayudar a comprender la información					
18	Me causan admiración los compañeros íntegros, que dominan el tema de discusión, son coherentes y tienen confianza en sí mismos.					
19	Ante una agresión respondo con una creación y no con la reacción.					
20	Considero a las personas por iguales, nadie es superior a nadie, cada uno tiene lo suyo, por eso demuestro tolerancia.					
21	Me solidarizo con los más necesitados.					
22	Cuando alguien está triste, le brindo mi apoyo, lo motivo y hago que reflexione sobre su situación.					