

# Importancia de la formación en habilidades psicosociales de hombres y mujeres policías en la gestión de riñas en vía pública policías de la Estación Ciudad Bolívar

Luis Fernando Buelvas Zambrano<sup>1</sup>  
Alberto Mario Britto Lozano<sup>2</sup>

## Resumen

En la actualidad, la formación académica en diversos sectores incluye asignaturas enfocadas en desarrollar habilidades psicosociales, entendidas como competencias socioemocionales que favorecen el desempeño personal, social y laboral (UNESCO, 2019). Estas habilidades, además, facilitan el trabajo en equipo y la interacción con los demás (Velázquez, 2023). En contextos de alta complejidad, como las riñas en espacios públicos, las emociones intensas pueden generar reacciones ineficaces con graves consecuencias. Este estudio plantea la pregunta: ¿Qué habilidades psicosociales adquiridas en las escuelas de policía de Bogotá contribuyen de manera significativa a la gestión de riñas en vía pública por parte de los policías de la estación Ciudad Bolívar? Metodológicamente, la investigación es cualitativa-hermenéutica, con un enfoque fenomenológico y exploratorio, centrado en interpretar las percepciones de los actores involucrados en la atención de situaciones complejas. Los resultados preliminares muestran que fortalecer las habilidades blandas es un desafío crucial para la Policía Nacional de Colombia. Aunque existen asignaturas en su formación sobre resolución de conflictos, se observó que son insuficientes para enfrentar de manera adecuada estos escenarios. Las conclusiones preliminares indican la necesidad de un enfoque formativo más integral que capacite a los policías en habilidades psicosociales, con el fin de mejorar tanto su desempeño profesional como sus relaciones personales y con la comunidad.

**Palabras clave:** Educación policial; habilidades blandas; alta complejidad; servicio de policía.

## Abstract

Currently, academic training in various sectors includes subjects focused on developing psychosocial skills, understood as socio-emotional competencies that promote personal, social and work performance (UNESCO, 2019). These skills also facilitate teamwork and interaction with others (Velázquez, 2023). In highly complex contexts, such as fights in public spaces, intense emotions can generate ineffective reactions with serious consequences. This study raises the question: What psychosocial skills acquired in the police schools of Bogotá contribute significantly to the management of fights on public roads by the police officers of the Ciudad Bolívar station? Methodologically, the research is qualitative-hermeneutic, with a phenomenological and exploratory approach, focused on interpreting the perceptions of the actors involved in addressing complex situations. Preliminary results show that strengthening soft skills is a crucial challenge for the Colombian National Police. Although there are subjects in their training on conflict resolution, it is monitored that they are insufficient to adequately address these scenarios. The preliminary conclusions indicate the need for a more comprehensive training approach that trains police officers in psychosocial skills, in order to improve both

<sup>1</sup> Psicólogo, administrador policial, especialista en logística integral y redes de valor, maestrando en gestión de la seguridad, [luis.buelvas@correo.policia.gov.co](mailto:luis.buelvas@correo.policia.gov.co), colciencia usuario [fbuelvasz@unadvirtual.edu.co](mailto:fbuelvasz@unadvirtual.edu.co)

<sup>2</sup> Administración policial, maestrando en gestión de la seguridad, [Alberto.britto@correo.policia.gov.co](mailto:Alberto.britto@correo.policia.gov.co)

their professional performance and their personal and community relationships.

**Keywords:** Police education; soft skills; high complexity; police service.

## Introducción

Para la Policía Nacional de Colombia, conocer las habilidades psicosociales que presentan los funcionarios ante situaciones estresantes, es una necesidad puesto que de allí surgen múltiples consecuencias; unas de ellas, direccionadas hacia la percepción ciudadana, al buen qué hacer policial, y un proceder donde se resalte un trato digno y no enmarcado en el uso de la fuerza (Torres, et al, 2021). Ahora bien, analizando la información relacionada con los protocolos de prevención hacia los funcionarios de la institución, se encuentra qué, actualmente no hay programas que favorezcan o identifiquen las habilidades psicosociales, tales como, la comunicación efectiva, toma de decisiones, manejo de estrés, empatía, liderazgo y la inteligencia emocional, sino que el enfoque se orienta hacia: las relaciones de trabajo, y un análisis de las demandas emocionales a las que se encuentra expuestos (Caro & Alarcón, 2021)

Adicionalmente, un funcionario que no cuenta con buenas habilidades psicosociales, siempre se verá expuesto a sufrir de temas relacionados con la salud mental, como la ansiedad, la depresión, e incluso el síndrome de burnout (Ahuatzin, et al, 2019) lo que hace que su trabajo no se presente en las mejores condiciones y se limiten realmente sus capacidades, generando una propia frustración e inclusive no siendo asertivo con la comunidad.

Por otra parte, y en relación a las riñas presentadas en vía pública, las autoridades reportan que en comparación con el año 2023, actualmente, en el 2024, Bogotá presenta un incremento del 8.5%, y en promedio se deben atender 228 denuncias al mes, lo que genera aumento de personas con heridas de gravedad e incluso se reportan fallecimientos (Noticias RCN, 2024). Otra de las cifras importantes para esta investigación, es que Bogotá,

representa el 30% de los casos de violencia interpersonal a nivel nacional, adicionalmente, 6 de cada 10 personas que son agredidas, tienen como base de la situación una riña, lo que claramente, presenta incapacidades a las víctimas e inclusive victimarios que se ven afectados en la (Concejo de Bogota, 2022); a tener en cuenta es qué el horario donde más se presentan las riñas es en la madrugada y los sitios públicos son los lugares en donde generalmente, se identifican este tipo de situaciones.

Con estas situaciones que se presentan diariamente, los uniformados deben tener calma, inteligencia emocional y un manejo adecuado en sus habilidades psicosociales puesto que, en este tipo de contextos complejos, varios de los ciudadanos pueden estar bajo los efectos del alcohol y sus reacciones a nivel comportamental en contra del policía también se pueden ver afectadas, razón por la cual el compromiso y la disposición por parte del uniformado, debe ser mayor.

En concordancia a lo anterior, el problema actual es que se desconoce cuáles son las habilidades psicosociales que presentan los policías que operan en contextos de alta complejidad, específicamente las riñas en vía pública, adicionalmente, se considera prudente fortalecer los procesos de formación dentro de las escuelas de la Policía Nacional de Colombia, puesto que esto podría mejorar de manera transversal el servicio policial; si se tiene un funcionario formado con buenas habilidades sociales, sus métodos de acción, serán más efectivos y podrá establecer una relación cálida y tranquila en el momento de resolver un conflicto que se asocie a las riñas en vía pública.

Por otro lado, identificar cómo está siendo el proceso de enseñanza en las escuelas, las temáticas impartidas sobre habilidades psicosociales, y la aplicación de las mismas en la práctica diaria, se hace necesario no sólo para la presente investigación, sino para el impacto de la Policía; en lo concerniente al Plan de Estudios del programa técnico profesional en el servicio de policía, actualmente, se tienen establecidos 4 campos con sus respectivas áreas, sin embargo,

ninguna está orientada al mejoramiento de las habilidades psicosociales.

Situación similar a la del plan de estudios de administración policial, pues de los nueve (9) periodos de formación, no se observan asignaturas que realmente favorezcan el fortalecimiento de las habilidades psicosociales, si bien es cierto existe la materia “Liderazgo policial”, la cual está orientada a fortalecer las habilidades que debe tener un policía en temas de liderar a su equipo, no se direcciona a fortalecer el liderazgo para las múltiples actividades a las que debe estar dispuesto; tampoco se evidencian procesos de formación electivas que motiven por el empoderamiento de estas destrezas. Por esta razón, se hace hincapié en gestionar y promover el desarrollo de estas competencias en el alumnado quienes posteriormente brindarán sus servicios a la comunidad.

Cabe resaltar que la educación “juega un papel fundamental en el desarrollo y crecimiento de un país, donde el eje principal es el desarrollo humano basado en principios éticos y morales que permitan a la sociedad convivir en un mundo mejor bajo los pilares de paz, equidad y educación” (Lule, et al, 2023), razón por la cual, establecer patrones de cambio desde las escuelas y orientadas a las habilidades sociales, podría fortalecer a toda la institución. En este orden de ideas y partiendo de esta información, la pregunta que se plantea es: ¿Qué habilidades psicosociales adquiridas en las escuelas de policía de Bogotá contribuyen de manera significativa a la gestión de riñas en vía pública por parte de los policías de la estación Ciudad Bolívar?

Es fundamental reconocer que fortalecer las habilidades psicosociales de los funcionarios no es solo una ventaja competitiva, sino una necesidad imperante para garantizar un servicio policial más eficiente y comprometido, al abordar de manera integral tanto el bienestar emocional como las competencias técnicas, se sientan las bases para una gestión pública más humanizada y cercana a las necesidades de la ciudadanía. Frente a esta información, se estableció como objetivo general: Identificar cuáles habilidades psicosociales adquiridas en las escuelas de policía de Bogotá contribuyen de manera significativa a la gestión de riñas en vía pública

por parte de los policías de la estación Ciudad Bolívar. En los objetivos específicos se estableció: (1) Determinar la formación en habilidades psicosociales que se imparten en las escuelas de Policía en Bogotá (2) Identificar las habilidades psicosociales necesarias para gestionar las riñas en vía pública en la Estación Ciudad Bolívar (3) Proponer ejes temáticos a fortalezcan la formación de habilidades psicosociales en las escuelas de formación de Bogotá, para el manejo de situaciones complejas como las riñas en vía pública.

### Marco teórico

A continuación, se abordarán los conceptos determinantes que conforman la estructura de este trabajo de grado. Estos conceptos son necesarios para comprender a profundidad los elementos centrales de la investigación, incluyendo la formación del perfil psicosocial de los policías, la gestión de situaciones de alta complejidad, y la mejora de la percepción ciudadana. A través de la exploración y definición de estos términos clave, se establecerán las bases para el análisis y la discusión posterior, permitiendo una interpretación coherente y fundamentada de los resultados obtenidos.

### Habilidades psicosociales

Las habilidades psicosociales o también conocidas como habilidades blandas, son aquellas competencias que tenemos todos los seres humanos pero que muchas veces no sabemos usar ante situaciones críticas, lo que hace que las situaciones se vuelvan cada vez más complejas y se falle en las consecuencias que se quieren obtener. Ahora bien, la formación de las habilidades psicosociales requiere de un proceso de educación y desarrollo integral en los aspectos relacionados a lo psicológico y a lo social debido a la interacción que debe existir entre estas habilidades para fortalecer a la misma sociedad (Mendoza, 2023). Por otra parte, estos factores, ayudan a mejorar o emporar la relación que el individuo pueda tener con su entorno, así como también fortalecer sus

estrategias de afrontamiento e incluso temas relacionados con el control de estrés, depresión, etc., (Alarcon, 2024).

Otra definición indica que las habilidades psicosociales, son entendidas como cierta cantidad de destrezas que le permiten al ser humano enfrentar desafíos como toma de decisiones, la capacidad de relacionarse de manera asertiva con los demás, y resolver conflictos de una manera óptima, con el fin de prevenir posibles situaciones engorrosas (Morales & Diaz, 2021), así como también, mantener relaciones interpersonales que generen buenos hábitos dentro de todo el círculo social (Pérez, 2019).

A continuación, se analizarán las distintas habilidades psicosociales que resultan esenciales en la formación policial. Establecer directrices claras para su fortalecimiento e implementación podría permitir una gestión más efectiva de las situaciones complejas propias del entorno policial.

- Manejo de conflictos personales:

Un conflicto personal, se define como una discrepancia entre los deseos y necesidades de una o varias personas, que provocan un entorno de complejidad debido a que no se resuelve de manera adecuada (Vega, 2022), también se caracterizan por situaciones en las que dos o más personas no se encuentra de acuerdo con determinados factores y se produce un malestar emocional generando dificultades en las relaciones interpersonales (Briceño, 2018). Otro factor importante es que, dentro de los conflictos personales, existe una lucha interna o externa que combate con el hecho de poder tener la razón para aclarar las circunstancias (Bernal, 2020), al mismo tiempo que trata de equilibrar sus respuestas con el fin de no afectar ni la calidad de vida ni el bienestar emocional (Soto, 2021). En resumen, los conflictos personales son discordancias que surgen entre los seres humanos en el momento de no colocarse de acuerdo un punto de vista o situación y esto afecta enormemente las interpersonales que se establezcan.

- Comunicación efectiva:

La comunicación se define como la cantidad y calidad de información que se remite entre un emisor y un receptor, cuando este fenómeno sucede es importante garantizar

que los datos remitidos hayan sido recibidos y entendidos con el fin de prevenir errores asociados a la comunicación, de esta manera se estaría tratando de generar una comunicación efectiva, no obstante, muchos de las fallas en todos los procesos institucionales o incluso personales, ocurren debido a una mala comunicación, bien sea por la interpretación, por la falta de comprensión o por el error en el momento de dar y recibir el mensaje.

Otro factor a tener en cuenta es que el 90% de nuestra comunicación es no verbal, razón por la cual el 90% de nuestros problemas ocurren por una incorrecta comunicación (Gómez, et al., 2023) así pues, promover estándares orientados a su fortalecimiento debe ser uno de los grandes retos dentro de toda institución académica, empleando estrategias que garanticen una comunicación clara, directa y no ofensiva ante las necesidades del otro, sus sentimientos y sus opiniones (Herrero, 2022), así como también procurando ser francos, entender las limitaciones de todo el personal y garantizar una personalidad activa (Angeles & Perez, 2023).

- Empatía:

Entendida coloquialmente como la capacidad que tenemos los seres humanos de “ponernos en los zapatos del otro”, comprender su situación, apoyar el escenario y acompañar. Cuando se habla de empatía se habla de la capacidad de comprender el dolor de la otra persona (Peralta et al., 2024), de tener una respuesta similar a lo que el otro está viviendo (Ahuatzin, et al, 2019) y a su vez, compartir esos sentimientos que le permiten responder de manera compasiva (Batson, 2021).

- Manejo del estrés:

El estrés se define como una respuesta física o emocional del cuerpo ante una situación de amenaza (Hernandez & Soto, 2021), que puede llegar a afectar a la persona dentro de sus condiciones metales, físicas y sociales, así como también ocasionar reacciones inesperadas debido a la novedad que se vivencia en ese momento (Huarac, 2021).

- Toma de decisiones:

La toma de decisiones se define como el proceso mental y deliberado mediante el cual una persona evalúa diferentes opciones,

considerando los posibles resultados y consecuencias, para elegir el curso de acción más adecuado ante una situación específica. Este proceso implica analizar información, ponderar riesgos y beneficios, y, en muchos casos, manejar la incertidumbre, todo con el objetivo de resolver un problema o alcanzar un objetivo de manera eficaz y eficiente. La calidad de las decisiones tomadas puede depender de factores como la experiencia, el conocimiento, las emociones y el contexto en el que se encuentra el individuo.

Teniendo en cuenta esta información, hay varias teorías actuales que indican que, para tomar decisiones, el ser humano no sólo se basa en lo racional, sino que el vínculo entre las emociones, las pasiones y los instintos hace que se delibere entre una u otra cosa (Carrion, 2024). Para industrias como el marketing, el hecho que el consumidor decida seleccionar su producto hace parte de una labor incansable del marketing experiencial, donde el usuario toma la decisión a partir de la afectividad y los lineamientos visuales que perciba del producto (Sabogal & Rojas, 2020)

- **Inteligencia emocional:**

Se describe como la capacidad de reconocer, entender nuestras propias emociones, así como tener la capacidad de poder influir en los demás; para Goleman (Cervantes & Rojas, 2023), la inteligencia emocional comprende 5 factores importantes: la autoconciencia, encargada de reconocer las propias emociones; la autorregulación, comprendida como la capacidad de controlar las propias emociones; la motivación, definida como la intención de dirigir las emociones hacia una meta y obtener una recompensa; la empatía, entendida como la habilidad de reconocer y comprender la emoción del otro y las habilidades sociales, encargadas de influir y liderar para trabajar en equipo.

- **Liderazgo:**

Se define como un fenómeno altamente interactivo donde el líder tiene la capacidad de motivar y enseñar a su equipo de trabajo las conductas que son aceptables y aquellas que podrían ser rechazadas a partir del ejemplo. Otro factor a tener en cuenta, es que el liderazgo es clave y crucial para el funcionamiento adecuado de una organización (Graldo, 2020), razón por la cual, empoderar a

los líderes, y proponer estrategias orientadas a transformar la cultura institucional en pro de beneficios institucionales, debe ser uno de los objetivos de todos los funcionarios (Tirado & Heredia, 2022).

### Contextos de alta complejidad

Los contextos de alta complejidad, se definen como una situación o entorno en el que las personas enfrentan niveles elevados de estrés, ansiedad o presión debido a circunstancias desafiantes o peligrosas. Estos contextos pueden surgir en una variedad de escenarios, como emergencias médicas, crisis políticas, situaciones de conflicto armado, desastres naturales, o incluso en el ámbito laboral durante decisiones críticas. En estos entornos, las emociones suelen estar al límite, lo que puede influir en la capacidad de las personas para pensar con claridad, tomar decisiones racionales y mantener la calma; las reacciones suelen ser intensas, y las consecuencias de cualquier acción pueden ser significativas, tanto a nivel individual como colectivo.

Recapitulando, el contexto de alta complejidad en la policía, hace referencia a los altos niveles de estrés que enfrenta un funcionario durante situaciones que generan amenazas en el entorno o con las personas que se encuentran allí (Moreno, et al, 2021); estos escenarios forman una tensión mental y emocional produciendo incluso alteraciones en el sueño, y demás conductas que afectan la salud mental del policía. También, se debe tener en cuenta qué, el policía debe contar una buena capacidad para mantener el estrés y generar control de la situación con el ánimo de prevenir altercados más graves e incluso situaciones en las que se afecte la integridad social.

Para esta investigación se escogerá una situación en particular que hace referencia a las riñas en vía pública, esto hace parte de un escenario de elevada complejidad puesto que, en este tipo de conflictos, el personal de la policía presenta elevados niveles de estrés y la situación claramente, no es controlada, razón por la cual el uso de las habilidades psicosociales debe ser una herramienta de mediación policial en estos momentos.

## Percepción ciudadana

La percepción ciudadana, se refiere a la imagen que la comunidad tiene sobre la policía nacional de Colombia, allí se involucran temas confianza, valores como la integridad y el respeto que se presenta frente a la institución, y tal y como se señaló previamente, para el año 2021 el porcentaje de la insatisfacción con la Policía fue mayor al 55% mientras que para el año 2023, disminuyó considerablemente, lo que quiere decir, que poco a poco se ha ido recuperando la visión general que los colombianos tienen frente a la institución. En el contexto específico de la política de seguridad y convivencia 2024 en Colombia, esta percepción es crucial para evaluar el impacto y la aceptación de las medidas adoptadas por el gobierno y las autoridades locales en la promoción de la seguridad y la convivencia pacífica entre los ciudadanos (Ministerio de Defensa Nacional de Colombia, 2024)

Es claro que estos indicadores se deben a experiencias que la sociedad ha tenido y en las cuáles algunos de estos funcionarios quizá no han sabido responder de manera asertiva, así como, temas relacionados a la corrupción y a los procedimientos que no siempre se realizan de la manera más efectiva. Estos son algunos de los factores que contribuyen a la disminución de la percepción ciudadana y que, realizando cambios dentro de la estructura de las habilidades psicosociales, puede que favorezcan directamente a un cambio de visión para la institución.

## Metodología

### Enfoque metodológico

Para esta investigación se utilizó un enfoque mixto, es decir, una metodología híbrida que realiza el análisis de los datos a través de resultados cualitativos y cuantitativos, lo que permite al equipo investigador generar un análisis más completo sobre el problema que se pretende investigar (Hernandez & Mendoza, 2018). En resumen, el objetivo de una investigación con enfoque mixto es combinar las fortalezas de los

métodos cualitativos y cuantitativos para obtener una comprensión más completa de un fenómeno, lo que permite validar resultados mediante triangulación de datos, profundizar en el análisis mientras se alcanza amplitud y generalización, integrar datos complementarios (numéricos y narrativos) y explicar tanto el “qué” como el “por qué” de los resultados, logrando así una investigación más robusta y holística (Medina, et al, 2023). Con relación a esta investigación, optar por recolectar datos cualitativos y cuantitativos para identificar actualmente el proceso de formación en habilidades psicosociales de los funcionarios de la Policía Nacional y proponer mejorar en el proceso educativo centrado en habilidades blandas, es una ayuda para la formación de los funcionarios.

### Método de investigación

Se utilizó una orientación fenomenológica, definida como una investigación cualitativa que busca entender las experiencias vividas de las personas desde su perspectiva, con el fin de captar el significado profundo de esas experiencias (Hernandez & Mendoza, 2018). Este enfoque se basa en la filosofía fenomenológica, desarrollada por Edmund Husserl, quien proponía el estudio de los fenómenos tal como se presentan en la conciencia de las personas, dejando de lado los prejuicios o supuestos previos sobre la realidad. El objetivo es captar la esencia de esas experiencias y comprender su significado para los participantes, en lugar de hacer generalizaciones amplias o analizar las causas de los fenómenos.

### Tipo de investigación

Con relación al alcance de la investigación, se establece como descriptiva; encargada de describir un fenómeno y analizar a profundidad su estructura, funcionamiento y efectividad (Hernandez & Mendoza, 2018), el objetivo de este método es entender a detalle cada uno de los componentes de la problemática, con el fin de observar, describir y detallar las características del proceso de formación de los estudiantes de las escuelas de formación policial, para identificar cómo se

está haciendo actualmente y fortalecer estas habilidades. Adicionalmente, se propone como una investigación de tipo social aplicado.

### Población

La población se refiere a la cantidad de personas que pertenecen a un grupo en particular y con la cual, el grupo investigador pretende seleccionar una muestra (Hernandez & Mendoza, 2018). Cabe resaltar que, fue necesario abordar tres poblaciones con el fin de dar cumplimiento a los objetivos propuestos; la primera población fueron los

estudiantes de la Escuela de Policía Metropolitana de Bogotá (ESMEB), la segunda población fueron los estudiantes de la Escuela de Cadetes General Santander (ECSAN), y la tercera población fueron los policías que laboran actualmente en la Estación de Ciudad Bolívar. En la tabla 1 se describe la totalidad de las personas de cada una de las instituciones (Escuelas y Estación Ciudad Bolívar).

Tabla 1: Descripción y características de la población.

N°	Población	Total	Hombres	Mujeres
1	Totalidad de estudiantes de la ESMEB (Técnico Profesional en Servicio de Policía)	429	220	209
2	Totalidad de estudiantes de la ECSAN (Administrador policial)	283	173	110
3	Totalidad de fuerza efectiva de la Estación de Policía Ciudad Bolívar	730	510	220

Fuente: elaboración propia.

### Instrumentos

A continuación, se describen los instrumentos utilizados para el desarrollo de esta investigación; teniendo en cuenta que tiene un enfoque mixto, se realizó (1) una encuesta aplicada a los estudiantes del último periodo de formación de las dos escuelas de formación en Bogotá (ESMEB y ECSAN), (2) una encuesta a fuerza efectiva de la Estación de Policía Ciudad Bolívar y, por último, se aplicó una (3) entrevista semiestructurada a expertos.

- Encuesta:

La encuesta se define como una herramienta estructurada que permite recolectar información cuantificable para analizar patrones y comportamientos de un fenómeno en particular; estas se pueden aplicar de manera presencial o vía digital, dependiendo de la necesidad del investigador (Hernandez & Mendoza, 2018). Cabe recordar se usan para el análisis de datos cuantitativos y a través de estos, poder estandarizar información que sea de utilidad para la investigación en curso.

Para este ejercicio, se aplicaron dos encuestas; la primera “Cuestionario de

habilidades psicosociales, aplicado a estudiantes de la ESMEB Y LA ECSAN” con 27 preguntas que se clasificaron en las subcategorías previamente mencionadas y la segunda “Cuestionario de habilidades psicosociales, aplicado a la fuerza efectiva de la Estación de Policía Ciudad Bolívar, en Bogotá”, este instrumento también estuvo dividido en 30 preguntas y teniendo en cuenta las mismas categorías y subcategorías. Para ambos instrumentos se envió el formulario a través de GOOGLE FORMS y se hizo diligenciar el consentimiento informado, en el que se aceptaba o se rechazaba su participación.

- Entrevista semiestructurada:

Combina elementos de las entrevistas estructuradas y no estructuradas, en este formato, el entrevistador sigue una guía de temas o preguntas previamente establecidas, pero tiene la flexibilidad de modificar el orden de las preguntas o profundizar en ciertos aspectos según las respuestas del entrevistado, lo que permite obtener información más detallada y manteniendo un cierto grado de estructura (Hernandez & Mendoza, 2018).

Para esta investigación, se desarrolló una entrevista semiestructurada dirigida a expertos, la cual se distribuyó en 9 preguntas y se clasificaron con base en las categorías de análisis que dan respuesta al cumplimiento de los objetivos establecidos.

## Resultados

Los resultados esperados en esta investigación se relacionan con los objetivos propuestos, inicialmente, se pretende generar una identificación de las habilidades psicosociales clave que se imparten en los procesos de la formación policial; para ello es de suma relevancia comprender si tanto en la ECSAN como en la ESMEB, se hace hincapié en asignaturas orientadas al manejo de habilidades blandas, como toma de decisiones, manejo de conflictos personales, comunicación, empatía, manejo de estrés, inteligencia emocional y liderazgo o si por el contrario, los docentes dentro de su proceso de aprendizaje promueven e incentivan el uso y la aplicación de estas habilidades en los ejercicios que enseñan dentro y fuera del aula.

Este resultado permitirá conocer en qué medida la formación actual está alineada con las necesidades del contexto en Ciudad Bolívar, razón por la cual la identificación en la formación de estas habilidades dentro de las escuelas de formación identificar si en las escuelas de formación policial, como la ECSAN y la ESMEB, se orienta podrían ser determinantes en la capacidad de los policías para interactuar adecuadamente con la comunidad y manejar situaciones de alta tensión o conflicto. Además, el desarrollo de estas habilidades contribuye a la mejora del clima organizacional, facilita la cohesión y colaboración con el personal subalterno, y promueve la construcción de relaciones basadas en la confianza y el respeto mutuo, lo que, en última instancia, fortalece la legitimidad y eficacia de la institución policial.

El segundo resultado alcanzado es la definición de competencias psicosociales para la gestión efectiva de riñas en la Estación Ciudad Bolívar; como resultado de la investigación, se espera identificar las

habilidades blandas fundamentales que los policías deben poseer para manejar riñas y conflictos en espacios públicos, en el contexto particular de la Localidad Ciudad Bolívar. Esta identificación es esencial porque la naturaleza y complejidad de los conflictos en esta zona requieren una intervención que combine no solo habilidades técnicas y tácticas, sino también habilidades psicosociales que permitan una aproximación respetuosa y efectiva con la comunidad.

Entre estas competencias destacan la inteligencia emocional para mantener la calma y evaluar la situación de manera objetiva, la empatía para comprender las emociones de las partes involucradas, y la comunicación asertiva para mediar y solucionar los conflictos de forma constructiva. La definición clara de estas habilidades contribuirá a mejorar la relación entre la Policía y la comunidad, a disminuir la incidencia de la violencia y fortalecer la percepción de seguridad y confianza, adicionalmente, este hallazgo servirá de base para ajustar los perfiles de formación y selección de los policías destinados a áreas conflictivas.

El último resultado alcanzado es generar una propuesta de mejora en los contenidos de formación en habilidades psicosociales. Con base en los hallazgos sobre habilidades y necesidades identificadas, se prevé elaborar una propuesta de ejes temáticos que fortalezcan la capacitación en habilidades psicosociales para los policías en formación. Estos ejes estarán orientados a mejorar el manejo de situaciones complejas, como riñas en la vía pública, y facilitarán una actualización en los programas de enseñanza en las escuelas de formación de Bogotá.

Ahora bien, la investigación también se relaciona con un enfoque género en cuanto a los siguientes aspectos: (1) Enfoque de Igualdad de Género en la Capacitación: Este enfoque promueve la capacitación equitativa para hombres y mujeres en habilidades psicosociales, reconociendo que ambos pueden desempeñar un rol eficaz en la gestión de conflictos. Se fundamenta en la idea de que las habilidades como la mediación, empatía y comunicación son igualmente esenciales, independientemente del género, y que todos



los policías deben estar igualmente preparados para intervenir en riñas públicas.

(2) **Perspectiva de Género y Desempeño Laboral:** Los roles y expectativas de género pueden influir en cómo se perciben y desempeñan las intervenciones policiales. La investigación busca desmitificar estereotipos de género que asocian la gestión de conflictos físicos con la fuerza masculina, destacando la importancia de las habilidades de resolución pacífica. Un enfoque de género en esta área promueve un desempeño más inclusivo, donde tanto hombres como mujeres puedan usar habilidades psicosociales de manera efectiva.

(3) **Equidad en el Desarrollo Profesional y la Eficiencia del Servicio Policial:** Este enfoque aborda cómo la formación en habilidades psicosociales contribuye al desarrollo profesional de mujeres y hombres policías de manera igualitaria. Al dotar a ambos géneros con herramientas para gestionar riñas con empatía y calma, se refuerza la equidad en oportunidades de crecimiento profesional dentro de la policía, lo cual es crucial en la administración pública y la prestación de servicios justos.

(4) **Enfoque en la Diversidad de Respuestas según Género:** La investigación también puede explorar cómo las diferencias de género influyen en la percepción y la respuesta de la ciudadanía ante la intervención policial en riñas. Este enfoque ayuda a identificar si el género del policía impacta en la aceptación o rechazo de su intervención en conflictos, y cómo las habilidades psicosociales pueden superar esas barreras perceptivas.

(5) **Perspectiva de Género en la Reducción de la Violencia:** Dado que las riñas son contextos de alta tensión, un enfoque que fomente habilidades como la contención emocional y la negociación puede reducir la violencia. Este enfoque de género se centra en cómo tanto policías hombres como mujeres pueden beneficiarse al mejorar sus habilidades de comunicación y contención, logrando una respuesta más segura y efectiva en entornos potencialmente violentos.

Estos enfoques de género destacan la relevancia de una formación inclusiva y equitativa en habilidades psicosociales, permitiendo que tanto hombres como mujeres en la policía contribuyan de manera efectiva y

segura a la gestión de conflictos en la vía pública.

## Discusión

Respecto a los resultados iniciales, orientados a la identificación de las habilidades blandas, conocer este tipo de destrezas en los funcionarios, contribuye a mejorar el servicio policial e indirectamente, limitar el uso de la fuerza porque se promueve una comunicación asertiva y un diálogo adecuado (Torres, et al, 2021). Por otra parte, enseñar al estudiante sobre cómo mejorar sus habilidades y cómo aprender a reforzarlas en su práctica diaria, podría mejorar las relaciones en el trabajo y a su vez, fortalecer la percepción ciudadana.

En relación al contexto complejo de las riñas callejeras, el nuevo plan de gobierno tiene por objetivo que todos los policías sean profesionalizados (Policia Nacional de Colombia, 2024) y esto incluye que sus destrezas en la atención ciudadana sean las mejores con el fin de solucionar de manera asertiva los conflictos que se puedan presentar y es justamente, este uno de los propósitos con esta investigación, determinar cuáles son las habilidades actuales tanto en las escuelas de formación como en la ejecución del servicio policial y al mismo tiempo brindar un servicio humanizado (Ortiz, 2023) y centrado en el ciudadano.

Puntualizando en las habilidades psicosociales, si el policía cuenta con la posibilidad de manejar los conflictos podría generar buenos resultados ante la solución de problemas en el plano institucional y ciudadano (Vega, 2022), si además tiene una comunicación efectiva, podría resolver el conflicto de manera rápida y eficiente puesto que la capacidad de escucha y atención plena pueden gestionar de manera crítica y oportuna las soluciones más prácticas (Herrero, 2022), al mismo tiempo de optar por una postura neutral para comprender a las dos partes y no emitir juicios de valor ante la situación conflictiva (riña callejera) (Angeles & Perez, 2023).

El proceso de la empatía también podría ser un elemento clave en el proceso de formación y en el actuar diario, teniendo en cuenta que si

el policía tiene la capacidad de ponerse en los zapatos del otro, emitirá soluciones flexibles y orientadas a la humanización en la ciudadanía (Batson, 2021), asimismo, reforzar la inteligencia emocional y el manejo de estrés, contribuyen significativamente a un trato adecuado entre la comunidad y la institución (Cervantes & Rojas, 2023).

Finalmente, los resultados a partir del enfoque de género, permitirían demostrar que la formación de habilidades blandas en los policías, independientemente de su género, refuerzan la idea de una Policía centrada en la ciudadanía.

## Conclusiones

Se concluye que es necesario reforzar las asignaturas, estrategias o actividades desarrolladas en las escuelas de formación policial orientadas a las habilidades blandas. Este fortalecimiento no solo optimizaría la aplicación de dichas competencias en el servicio policial, sino que también garantizaría respuestas más eficientes y asertivas ante situaciones conflictivas, como las riñas callejeras. Una formación robusta en estas habilidades, como la comunicación efectiva, el manejo emocional y la resolución pacífica de conflictos, permitiría a los oficiales enfrentar con mayor profesionalismo y empatía los retos cotidianos de su trabajo, contribuyendo a la prevención de la violencia y la creación de un entorno más seguro, además, integrar estas competencias en la formación no solo mejoraría la capacidad operativa de los policías, sino que también fortalecería la

confianza y el respeto de la comunidad hacia la institución, promoviendo un ambiente más colaborativo y armonioso.

Para implementar efectivamente las habilidades blandas en las escuelas de formación policial, se podrían desarrollar programas educativos que integren metodologías prácticas y experiencias vivenciales. Esto incluiría simulaciones de conflictos reales, talleres de juegos de rol y ejercicios de mediación en los que los estudiantes puedan aplicar y perfeccionar competencias como la escucha activa, la comunicación no violenta y el control del estrés. Además, sería esencial que estas habilidades se refuercen constantemente a través de la retroalimentación y la evaluación continua, de modo que los futuros policías no solo comprendan la teoría, sino que también estén preparados para aplicarla en situaciones de alta presión. En el servicio policial, estas habilidades podrían ser implementadas mediante capacitaciones periódicas y ejercicios en el terreno que permitan a los oficiales actualizar y adaptar sus técnicas de intervención según las dinámicas cambiantes de la comunidad, asimismo, el liderazgo de los superiores debería promover y modelar el uso de estas habilidades, asegurando que el enfoque psicosocial sea parte integral de las prácticas.

## Referencias

- Aguirre, D. (2024). *Teoría de la acción comunicativa: adaptación a la justicia procedimental oral colombiana desde el CGO y su aplicación en procesos de justicia restaurativa en el marco de la Ley 2213 del 2022 y la virtualidad*. Cartago: Universidad Cooperativa de Colombia.
- Alarcón, M. (2024). *Factores de riesgo psicosocial y estrés laboral en el personal policial de una unidad especial de investigación 2023* (Tesis de maestría). Universidad Tecnológica del Norte.
- Ángeles, Y., & Pérez, S. (2023). *Ansiedad y habilidades sociales en estudiantes del primer año de la Escuela de Educación Superior Técnica Profesional de la Policía Nacional del Perú Huancayo - Junín 2022*. Universidad Continental.

- Bani, S. (2020). La comunicación institucional en las redes sociales: los cuerpos de seguridad en Twitter. *Cuadernos AISPI*, 16, 63–86. <https://doi.org/10.14672/2.2020.1698>
- Batson, C. D. (2021). La hipótesis de la empatía-altruismo. En A. Kostić & D. Chadee (Eds.), *Psicología positiva: Una perspectiva internacional* (pp. 12–32).
- Bernal, L. (2020). Propuesta de un instrumento para evaluar estilos agresivos y asertivos de manejo de conflictos interpersonales. *Sincronía*, 78, 1–28. <https://doi.org/10.32870/>
- Briceño, D. (2018). *Estilos de comunicación de los jefes del servicio y manejo de conflictos en enfermeros que laboran en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión 2018* (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del Callao. <https://hdl.handle.net/20.500.12952/5243>
- Carhuamaca, B. (2024). *Políticas de seguridad ciudadana y la adopción de tecnologías modernas en la labor policial, Ate 2024*. Universidad César Vallejo.
- Caro, C., & Alarcón, R. (2021). *Policía Nacional: Factores psicosociales que condicionan su interacción con la comunidad*. Universidad ECCI.
- Carrión, G. (2024). Daniel Kahneman (1934-2024). *Revista Fundamentos*, 51–54.
- Cervantes, P., & Rojas, L. (2023). La inteligencia emocional, modelos para su desarrollo. Segunda parte: Modelo de Daniel Goleman. *Reforma Siglo XXI*, 45–46.
- Concejo de Bogotá. (2022, julio 5). Riñas en Bogotá uno de los factores que más causa violencia. *Agenda 2024*. <https://concejodebogota.gov.co/rinas-en-bogota-uno-de-los-factores-que-mas-causa-violencia/cbogota/2022-07-27/152214.php>
- Correa, Y., & De la Ossa, N. (2022). *Programa de promoción y desarrollo de habilidades psicosociales en niños y niñas de preescolar "NEIYEI"* (Tesis de pregrado). Universidad de Córdoba.
- Departamento Administrativo Nacional de Estadística - DANE. (2023, marzo 28). *Encuesta de convivencia y seguridad ciudadana (ECSC)*. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/seguridad-y-defensa/encuesta-de-convivencia-y-seguridad-ciudadana-ecsc>
- Fernández, P., & Cabello, R. (2021). La inteligencia emocional como fundamento de la educación emocional. *Revista Internacional de Educación Emocional y Bienestar*, 31–46.
- Goleman, D., & Boyatzis, R. (2021). *Emotional Intelligence: The New Science of Human Relationships*. Harvard Business Review Press.
- Hernández, S., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw Hill Education.
- Hernández, W., & Soto, R. (2021). Definición y manejo inicial del trauma craneoencefálico leve. *Revista Ciencia y Salud Integrando Conocimientos*, 5(5), 57–64.
- Herrero, A. (2022). *Las habilidades sociales: Aprendizaje de la asertividad y autogestión* (Trabajo final de grado). Universidad de Valladolid.
- Huarac, S. (2021). *Inteligencia emocional, autoestima en el manejo del estrés en el personal asistencial de una entidad del sector salud, 2021* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/67581>
- Instituto Nacional de Medicina Legal. (2024). *Boletín estadístico mensual. Grupo Centro Referencia Nacional sobre Violencia - GCERN. Agosto 2024*. Bogotá: Medicina Legal.
- López, G. (2020). Vigilar y castigar: El papel de militares, policías y guardias civiles en la comunicación de la crisis del Covid-19 en España. *Profesional de la información*, 29, 1–15. <https://doi.org/10.3145/epi.2020.may.11>
- Mendoza, M. (2023). *Estrategias para la formación de habilidades sociales en los estudiantes de educación secundaria: Una revisión sistemática*. Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Ministerio de Defensa Nacional. (2022). *Política de seguridad, defensa y convivencia ciudadana 2022–2026*. Colombia.
- Ministerio de Defensa Nacional de Colombia. (2024). *Política integral de seguridad y convivencia ciudadana*. <http://www.mindefensa.gov.co>
- Morales, M., & Díaz, D. (2021). Prevención de conductas de riesgo en preadolescentes: Modelo de intervención para desarrollar habilidades psicosociales. *Revista Electrónica del Desarrollo Humano para la Innovación Social*, 18(85), 246–251.

- Noticias RCN. (2024, agosto 6). Preocupante: Las riñas en Bogotá aumentaron un 8.5%. <https://www.noticiasrcn.com/colombia/rinas-en-bogota-aumentaron-un-8-5-730761>
- Núñez, C., & Rojas, J. (2021). *Funciones cognitivas en el desarrollo de habilidades psicosociales en estudiantes de 12 y 14 años de edad, en la ciudad de Tulcán, provincia Carchi, año lectivo 2020–2021*. Universidad Técnica de Ambato.
- Ortega, E., & Rodríguez, J. (2021). Estrategia de comunicación de los cuerpos de seguridad a través de píldoras audiovisuales en TikTok: Policía Nacional y Guardia Civil en España. *ADResearch ESIC International Journal of Communication Research*, 25(25), 160–185.
- Ortiz, J. (2023, junio 28). Estrategias para mejorar la relación entre la policía y los ciudadanos. <https://uniandes.edu.co/es/noticias/gobierno-y-politica/estrategias-para-mejorar-la-relacion-entre-la-policia-y-los-ciudadanos>
- Pérez, C. (2019). *Habilidades psicosociales y las relaciones interpersonales de los estudiantes de la EEBF Río Coca Guayaquil-Ecuador 2019* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo.
- Policía Nacional de Colombia. (2024). *Informe de gestión 2023*. Bogotá: Grupo de Diseño y Publicaciones - COEST.
- Sabogal, L., & Rojas, S. (2020). Evolución del marketing experiencial: Una aproximación teórica a su definición. *Entramado*, 16(1), 94–107.
- Soto, M. (2021). *La inteligencia emocional y los estilos de manejo de conflictos en docentes de la RED N°16, UGEL 02, Lima 2018* (Tesis de maestría). Escuela Universitaria de Posgrado Perú. <https://hdl.handle.net/20.500.13084/5705>
- Tirado, M., & Heredia, F. (2022). Liderazgo transformacional en la gestión educativa: Una revisión. *Revista Conrado*, 18(85), 246–251.
- Vega, C. (2022). *Inteligencia emocional y manejo de conflictos de los trabajadores de los centros de salud mental comunitario en Carabayllo, Lima 2022* (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94530>