



UNIVERSIDAD ANDINA
NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA



**FACTORES PSICOLÓGICOS ASOCIADOS A LAS HABILIDADES
COMUNICATIVAS DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA
SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2025**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. ALEXANDRA MAGDIEL CRUZ CUSIHUALPA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
PSICÓLOGO**

JULIACA – PERÚ

2025



UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE PSICOLOGÍA

**FACTORES PSICOLÓGICOS ASOCIADOS A LAS HABILIDADES
COMUNICATIVAS DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA
SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE
LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2025**

TESIS PRESENTADA POR:

Bach. ALEXANDRA MAGDIEL CRUZ CUSIHUALPA

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
PSICÓLOGO**

APROBADA POR EL JURADO REVISOR:

PRESIDENTE : 
Dra. GABRIELA BETTY ARIAS LUQUE

PRIMER MIEMBRO : 
Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNÁNDEZ MACEDO

SEGUNDO MIEMBRO : 
Dra. SC. MARÍA ANTONIETA LOAYZA LÓPEZ

ASESOR DE TESIS : 
Dra. MARIA CONCEPCION FIGUEROA VILCA

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: EVALUACIÓN Y DIAGNOSTICO EN PSICOLOGÍA - P13



**UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"**

RESOLUCIÓN DECANAL N° 1436 2025-D-FCS-UANCV

Juliaca, 24 de Diciembre del 2025

VISTOS:

El Expediente N° 2025 – 13321 en el cual solicita fecha y hora para Sustentación de Tesis y el Dictamen de Aprobación, emitido por el Jurado Evaluador del trabajo de investigación titulado: **FACTORES PSICOLÓGICOS ASOCIADOS A LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2025**

CONSIDERANDO:

Que, es necesario dar cumplimiento a la Ley 30220, al Estatuto Universitario y al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad y de la Facultad de Ciencias de la Salud, para la fijación de fecha y hora para la sustentación de tesis.

En uso de las atribuciones conferidas a la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud y, estando al informe de la Comisión de Grados y Títulos de la Facultad.

SE RESUELVE

PRIMERO: Ratificar a los jurados para la Sustentación de Tesis para optar el Título Profesional: **PSICÓLOGO** del bachiller: **CRUZ CUSIHUALPA ALEXANDRA MAGDIEL** habiéndose designado por sorteo a los siguientes docentes;

- * **Presidente** : Dra. **GABRIELA BETTY ARIAS LUQUE**
- * **1er. Miembro** : Dra. **SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO**
- * **2do. Miembro** : Dra. **Sc. MARIA ANTONIETA LOAYZA LOPEZ**

- * **Asesor (a)** : Dra. **MARIA CONCEPCION FIGUEROA VILCA**

SEGUNDO: Fijar la programación de Sustentación de Tesis para el:

DIA : **MARTES 30 DE DICIEMBRE DEL 2025**
HORA : **10:30 HORAS**
LOCAL : **Salón de Grados de la Facultad de Ciencias de la Salud**

TERCERO: Realizado la Sustentación, el Jurado levantará el Acta en el libro respectivo, donde indicará el resultado obtenido por el bachiller sustentante.

CUARTO: La Dirección de la Escuela Profesional de Psicología y la **Comisión de Grados y Títulos** de la Facultad de Ciencias de la Salud y el jurado, quedan encargados de dar cumplimiento a la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Cúmplase.



DISTRIBUCIÓN:
 - Jurados (3)
 - Interesado (1)
 - Asesor de Tesis (1)
 - Archivo FCS 2025(1)



RESOLUCIÓN N° 038 - 2025-UI-FCS-UANCV-J

Juliaca, 08 de setiembre del 2025

Visto: el Expediente N° 2025 -6424 de fecha 19 de agosto del 2025, el cual solicita Revisión y aprobación de la Propuesta de Investigación que fue revisada por el Comité de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de **PSICOLOGÍA**

CONSIDERANDO:

Que, el (la) Bach., **CRUZ CUSIHUALPA ALEXANDRA MAGDIEL**, quien solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **FACTORES PSICOLÓGICOS ASOCIADOS A LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2025**, la misma que pertenece a la línea de investigación: **EVALUACIÓN Y DIAGNOSTICO - P13**, conducente para optar el Título profesional de **PSICÓLOGO**, y

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión favorable a la propuesta de investigación, así como la asesora **DRA. MARIA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATACORA**

Estando, la opinión favorable del comité de Investigación, en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere Facultades a la unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud

SE RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO: APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN titulado **FACTORES PSICOLÓGICOS ASOCIADOS A LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2025**, presentado por el (la) Bachiller. **CRUZ CUSIHUALPA ALEXANDRA MAGDIEL**, en virtud de los considerados expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO: RECONOCER como ASESOR (a): **DRA. MARIA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATACORA**

ARTICULO TERCERO. - **DISPONER** que, La Directora de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud y secretaria académica de la Facultad de ciencias de la Salud, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

DISTRIBUCIÓN:
- Interesados (1)
- Archivo (1)



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL ALTIPLANO
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Figuerola Vilca
Dra. María Concepción Figuerola Vilca
DIRECTORA
UNIDAD DE INVESTIGACIÓN



**UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"**

RESOLUCIÓN DECANAL N° 1235 2025-D-FCS-UANCV

Juliaca, 28 de noviembre del 2025

VISTOS:

El Expediente N° 12515-2025 de fecha 27 de noviembre del 2025, presentado por la Bachiller: **CRUZ CUSIHUALPA ALEXANDRA MAGDIEL** quien solicita la revisión de Informe Final de investigación (Borrador de Tesis) Titulado: **FACTORES PSICOLÓGICOS ASOCIADOS A LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2025** Por los jurados de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Escuela Profesional de **Psicología**

CONSIDERANDO;

Que, la Dirección de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud en cumplimiento a la Resolución N° 102-2023-CF-FCS-UANCV y con la aprobación del informe final por los siguientes miembros de jurado y asesor:

- * **Presidente** : Dra. **GABRIELA BETTY ARIAS LUQUE**
- * **1er. Miembro** : Dra. **SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO**
- * **2do. Miembro** : Dra. **Sc. MARIA ANTONITA LOAYZA LOPEZ**

- * **Asesor (a)** : Dra. **MARIA CONCEPCION FIGUEROA VILCA**

Estando en la opinión favorable de los miembros del jurado, en concordancia con el Reglamento interno de trabajo de Investigación conducente a Grados y Títulos Resolución N° 094-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N°30220 Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria N° 24661 y el estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la Unidad de investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud;

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR, el **INFORME FINAL** de INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la **REVISION** de **SIMILITUD TURNITIN**, presentado por el (la) bachiller **CRUZ CUSIHUALPA ALEXANDRA MAGDIEL** para optar el título profesional de: **PSICÓLOGO** con el tema: **FACTORES PSICOLÓGICOS ASOCIADOS A LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2025** correspondiente a la línea de investigación **EVALUACIÓN Y DIAGNOSTICO P-13**

* **ARTICULO SEGUNDO.- RATIFICAR** como **ASESOR (A) DE INVESTIGACIÓN** a la: **Dra. MARIA CONCEPCION FIGUEROA VILCA**

* **ARTICULO TERCERO.- DISPONER** que la Unidad de Investigación, de la Facultad de Ciencias de la Salud y Secretaria Académica quedan encargadas del cumplimiento de la presente resolución

Regístrese, Comuníquese, y Archívese.



Distribución: interesado Archivo.



UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"

RESOLUCIÓN N° 945-2025--FCS-UANCV

Juliaca, 20 de octubre del 2025

VISTOS: Exp. 2025-CU-458 presentado por el (la) egresado (a) **CRUZ CUSIHUALPA ALEXANDRA MAGDIEL** quien ha solicitado cambio de asesor del Proyecto de Investigación conducente a optar el título profesional de **PSICÓLOGO**;

CONSIDERANDO: Que, según Resolución N° 038-2025-D-FCS-UANCV, se aprueba el Proyecto de Tesis titulado: **FACTORES PSICOLÓGICOS ASOCIADOS A LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2025** para lo cual se asignó.

asesor(a) Dra. **MARIA AMPARO DEL PILAR CHAMBI CATAORA**

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento de la Unidad de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias de la Salud, y de acuerdo a la resolución N° 269-2025-UANCV-CU-R, por motivos que ya no cuenta con vínculo laboral con la UANCV; y,

Estando el informe favorable de la Unidad de Grados y Títulos, en concordancia con el Reglamento de la Unidad de Investigación de Ciencias de la Salud y en uso de las atribuciones que le confiere la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y modificatoria, Resolución de Institucionalización 1287-92-NAR. D.L. N° 739 y el estatuto de la UANCV, la Decana de la Facultad de Ciencias de la Salud.

SE RESUELVE:

PRIMERO: APROBAR EL CAMBIO DE ASESOR (A), designados a el (la) egresado(a) **CRUZ CUSIHUALPA ALEXANDRA MAGDIEL**, para la revisión del proyecto de investigación titulado **FACTORES PSICOLÓGICOS ASOCIADOS A LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2025** para optar al Título Profesional de **PSICÓLOGO**; debiendo quedar a partir de fecha.

asesor(a) Dra. **MARIA CONCEPCION FIGUEROA VILCA**

SEGUNDO: Disponer que los miembros del Jurado designados den continuidad al trámite de evaluación y calificación del proyecto de tesis, borrador de tesis o sustentación de tesis, según sea el caso que se presente en cada expediente. Quedando válido en sus demás disposiciones la Resolución Decanal de aprobación de proyecto de tesis, que se menciona en el considerando.

TERCERO: La Facultad de Ciencias de la Salud, la Unidad de Grados y Títulos, la Dirección de la Escuela Profesional de **psicología** y la Secretaría Académica de la Facultad, quedan encargados del cumplimiento de la presente Resolución.

Regístrese, Comuníquese y Archívese.

DISTRIBUCIÓN:

- Interesados (1)
- Archivo (1)



DISTRIBUCIÓN
Jurados,
EP. Obstetricia



FACTORES PSICOLÓGICOS ASOCIADOS A LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2025

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

11%

PUBLICACIONES

17%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

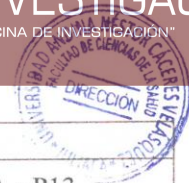
- | | | |
|---|--|----|
| 1 | Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez
Trabajo del estudiante | 9% |
| 2 | Vilchez Navarro, Yban. "Gestión de tecnologías de información y el cumplimiento de las metas de la seguridad ciudadana de la municipalidad provincial de Puno, 2018", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru)
Publicación | 4% |
| 3 | repositorio.uancv.edu.pe
Fuente de Internet | 1% |
| 4 | hdl.handle.net
Fuente de Internet | 1% |
| 5 | www.regionlambayeque.gob.pe
Fuente de Internet | 1% |



Metadatos Complementarios



Título de la tesis	
FACTORES PSICOLÓGICOS ASOCIADOS A LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2025	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	ALEXANDRA MAGDIEL CRUZ CUSIHUALPA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	73666520
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0003-7822-6368
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	MARIA CONCEPCION FIGUEROA VILCA
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	02401506
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4252-5265
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	GABRIELA BETTY ARIAS LUQUE
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29344129
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	SANDRA ALEJANDRA FERNÁNDEZ MACEDO
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	01309221
Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	MARIA ANTONIETA LOAYZA LOPEZ
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02064784



Datos de investigación	
Línea de investigación	EVALUACIÓN Y DIAGNOSTICO EN PSICOLOGÍA - P13
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento
Ubicación geográfica de la investigación	<p>País: Perú Departamento: Puno Provincia: Puno Distrito: Puno Longitud oeste: -14.882487938144694, Latitud sur: -70.58764368910568</p>  <p>Url: https://acortar.link/3z70CJ</p>
Año o rango de años en que se realizó la investigación	enero 2024 - enero 2025
URL de disciplinas OCDE https://concytec-pe.github.io/Peru-CRIS/vocabularios/ocde_ford.html - Librería	<p>Psicología https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.01.00</p> <p>Psicología (incluye terapias de aprendizaje, habla, visual y otras discapacidades físicas y mentales) https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.01.02</p>



UNIVERSIDAD INCA NESTOR CAGRES VELASQUEZ
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Dra. María Concepción Figueroa Vilca
 DIRECTORA
 UNIDAD DE INVESTIGACIÓN FCS



DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo ALEXANDRA MAGDIEL CRUZ CUSIHUALPA, identificado con DNI Nro. 73666520 en mi condición de egresado de:

- Escuela Profesional
Programa de Segunda Especialidad,
Programa de Maestría o Doctorado

PSICOLOGÍA

informo que he elaborado el/la Tesis o Trabajo de Investigación, Trabajo Académico denominada:

FACTORES PSICOLÓGICOS ASOCIADOS A LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2025

Asesorado por: Dra. MARIA CONCEPCION FIGUEROA VILCA

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 13 de enero del 2026

Firma del Asesor (obligatoria)

Firma del Estudiante (obligatoria)



Huella



DEDICATORIA

A mis padres, por ser mi base y mi ejemplo constante de fortaleza, amor y responsabilidad. A los docentes, por guiarme con sabiduría y fomentar en mí el compromiso ético y humano que la Psicología exige.



AGRADECIMIENTO

Quiero manifestar mi profundo agradecimiento a Dios, quien ha sido luz y guía constante a lo largo de cada etapa de mi camino. A mi familia, por estar siempre presente con su amor sin condiciones, su paciencia y su respaldo inquebrantable, incluso en los momentos más difíciles. Y a los docentes de la Escuela Profesional de Psicología, por haberme transmitido no solo conocimientos, sino también valores y una formación verdaderamente humana.



ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	x
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	xv
CAPÍTULO I	1
ASPECTOS GENERALES.....	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA.....	1
1.1.1. Problema general.....	5
1.1.2. Problemas específicos.....	5
1.2. JUSTIFICACIÓN.....	6
1.2.1. Justificación teórica.....	6
1.2.2. Justificación práctica.....	7
1.2.3. Justificación metodológica	7
1.3. OBJETIVOS.....	8
1.3.1. Objetivo general.....	8
1.3.2. Objetivos específicos	8
1.4. HIPÓTESIS.....	8
1.4.1. Hipótesis general	8
1.4.2. Hipótesis específicas	9
1.5. VARIABLES	9
1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	10
CAPÍTULO II	12
MARCO TEÓRICO.....	12



2.1.	ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	12
2.1.1.	A nivel internacional.....	12
2.1.2.	A nivel nacional.....	16
2.1.3.	A nivel local.....	19
2.2.	MARCO TEÓRICO	23
2.2.1.	FACTORES PSICOLÓGICOS	23
2.2.2.	Factores de autoestima	24
2.2.3.	Factores de ansiedad social	26
2.2.4.	Factores de habilidades sociales	29
2.2.5.	HABILIDADES COMUNICATIVAS	32
2.3.	MARCO CONCEPTUAL	36
	CAPÍTULO III	38
	PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO	38
3.1.	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	38
3.2.	TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	39
3.3.	MÉTODOS APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN.....	39
3.4.	POBLACIÓN Y MUESTRA	40
3.4.1.	Población	40
3.4.2.	Muestra.....	40
3.5.	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN.....	42
3.5.1.	Técnicas	42
3.5.2.	Instrumentos	43
3.6.	PLAN DE RECOPIACION Y PROCESAMIENTO DE DATOS.....	47
3.7.	CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS	47
3.8.	VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO	48
3.8.1.	Validez	48
3.8.2.	Confiabilidad	48
	CAPÍTULO IV.....	51
	RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....	51



4.1. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	51
CONCLUSIONES.....	86
RECOMENDACIONES	88
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	90
A N E X O S	95
ANEXO 1: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS.....	96
ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	101
ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	103
ANEXO 4: INSTRUMENTOS	104
Puntuación:	104
ANEXO 5: VALIDACION DEL INSTRUMENTO.....	113
ANEXO 6: AUTORIZACIÓN DE ESTABLECIMIENTO DONDE SE REALIZÓ LA INVESTIGACIÓN.....	116
ANEXO 7 PANEL FOTOGRÁFICO.....	118



ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Autoimagen asociado a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno 2025.....	54
Tabla 2. Autoaceptación asociado a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno 2025.....	58
Tabla 3. Autoconfianza asociado a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno 2025.....	62
Tabla 4. Temor a la evaluación asociado a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno 2025.....	66
Tabla 5. Evitación de situaciones sociales asociado a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno 2025.. ..	70
Tabla 6. Malestar físico asociado a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno 2025.....	74
Tabla 7. Asertividad asociado a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno 2025.....	78



Tabla 8. Empatía asociado a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno 2025.....	82
Tabla 9. Escucha activa asociado a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno 2025.....	86
Tabla 10. Habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno 2025.....	90



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Autoimagen asociado a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno 2025..... 55

Figura 2. Autoaceptación asociado a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno 2025 59

Figura 3. Autoconfianza asociado a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno 2025..... 63

Figura 4. Temor a la evaluación asociado a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno 2025... 67

Figura 5. Evitación de situaciones sociales asociado a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno 2025.. 71

Figura 6. Malestar físico asociado a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno 2025..... 75

Figura 7. Asertividad asociado a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno 2025 79



Figura 8. Empatía asociado a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno 2025.....	83
Figura 9. Escucha activa asociado a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno 2025.....	87
Figura 10. Habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno 2025.....	91



RESUMEN

La investigación tuvo como **objetivo:** Analizar los factores psicológicos asociados a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno 2025.

Material y metodos: Es de diseño no experimental, tipo de investigación básica, nivel correlacional y transversal, enfoque cuantitativo, con una población de 143 trabajadores, con una muestra censal en la cual se incluyó a toda la población sin embargo no todos aceptaron participar, es así como se obtuvo información de 114 trabajadores con la disposición de participar. Se utilizó como técnicas la encuesta para las dos variables, se manejaron dos instrumentos para la recopilación de datos, uno de ellos fue el cuestionario sobre factores psicológicos y el cuestionario sobre habilidades comunicativas, el estadístico que permitió medir la asociación fue el chi cuadrado (χ^2). **Resultados:** Entre los resultados, se identificaron los factores de autoestima asociados a las habilidades comunicativas: el 55,3% del personal presentó una autoimagen de nivel medio, el 51,8% un nivel moderado de autopercepción y el 41,2% un nivel alto de autoconfianza, todos con significancia estadística. Respecto a los factores de ansiedad social, el 41,2% mostró un bajo nivel de temor a la evaluación, el 65,6% un bajo nivel de evitación social y el 65,8% un bajo nivel de malestar físico, evidenciando una asociación significativa con las habilidades comunicativas. Asimismo, se describieron los factores de habilidades sociales: el 47,4% presentó un nivel moderado de asertividad, el 59,6% una empatía moderada y el 46,5% una escucha activa moderada, también con significancia estadística. Finalmente, se encontró que el 55,3% del personal posee un nivel regular de habilidades comunicativas, el 26,3% un nivel adecuado y el 18,4% un nivel



inadecuado. En conclusión, los factores psicológicos analizados se encuentran significativamente asociados a las habilidades comunicativas del personal evaluado. **Conclusión:** Se analizó los factores psicológicos y están asociados a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno 2025.

Palabras clave: Factores psicológicos, habilidades comunicativas.



ABSTRACT

The study **objective** to evaluate the psychological factors related with the communication skills of the personnel working in the Citizen Security Sub-Management of the Provincial Municipality of Puno in 2025. **Materials and methods:** The study employed a non-experimental design, basic research type, correlational and cross-sectional. The residents contained 143 workforces, using a census sample; however, only 114 agreed to participate. Data were two instruments: a questionnaire on psychological factors and another on communication skills. The **results** identified self-esteem factors associated with communication skills: 55.3% of the personnel presented a medium level of self-image, 51.8% showed a moderate level of self-perception, and 41.2% demonstrated a high level of self-confidence, all with statistical significance. Regarding social anxiety factors, 41.2% showed a low level of fear of evaluation, 65.6% a low level of social avoidance, and 65.8% a low level of physical discomfort, association with communication skills. Additionally, social skills factors were described: 47.4% of the personnel presented a moderate level of assertiveness, 59.6% showed moderate empathy, and 46.5% demonstrated moderate active listening, also with significant results. Finally, communication skills were evaluated, finding that 55.3% a regular level of communication skills, 26.3% an adequate level, and 18.4% an inadequate level. In **conclusion**, the psychological factors analyzed are significantly associated with the message skills of the personnel working in the Citizen of the Provincial Municipality of Puno.

Keywords: Psychological factors, communication skills.



INTRODUCCIÓN

La comunicación representa una pieza clave en el ámbito laboral, sobre todo en sectores estratégicos como la seguridad ciudadana. En este entorno, el contacto directo con la comunidad, la capacidad para manejar conflictos y la necesidad de una coordinación eficiente entre compañeros exigen competencias comunicativas bien desarrolladas. Estas habilidades no se sustentan únicamente en el dominio técnico, sino que están profundamente influenciadas por aspectos psicológicos que afectan la forma en que las personas se relacionan, comparten sus ideas, comprenden los mensajes de otros y manejan sus propias emociones.

(1)

Los trabajadores de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Puno se enfrentan diariamente a escenarios que exigen una comunicación efectiva, empática y con un enfoque asertivo. No obstante, se ha notado que, en varios casos, surgen obstáculos en la forma en que se comunican, los cuales podrían estar vinculados a aspectos emocionales y psicológicos como el estrés en el entorno laboral, la percepción de sí mismos, el manejo de las emociones y la presencia de ansiedad, entre otros factores. (2)

Comprender y analizar estos factores es clave para fortalecer las habilidades comunicativas del equipo, mejorar el ambiente laboral y brindar un servicio de mayor calidad a la comunidad. Este estudio busca descubrir cómo se relacionan ciertos aspectos psicológicos con la forma en que el personal de seguridad ciudadana se comunica. Los resultados ofrecerán información útil para diseñar programas de capacitación, estrategias de apoyo emocional e iniciativas institucionales que contribuyan a mejorar el desempeño integral del personal.

La presente investigación se organiza en capítulos.



El **Capítulo I** aspectos generales, formulación del problema, justificación, objetivos, hipótesis, operacionalización de las variables. En el **Capítulo II**, se desarrolla el marco teórico, antecedentes, además de un marco conceptual. El **Capítulo III** expone detalladamente la metodología empleada para la realización del estudio. Finalmente, en el **Capítulo IV**, se presentan los resultados y se formulan conclusiones y recomendaciones.



CAPÍTULO I

ASPECTOS GENERALES

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

DESCRIPCION DEL PROBLEMA

En el ámbito de la seguridad ciudadana, comunicarse de forma clara y efectiva es esencial para poder resolver conflictos, trabajar en equipo y construir una buena relación con la comunidad. Quienes cumplen estas funciones no solo necesitan conocimientos técnicos, sino también habilidades comunicativas que les permitan actuar con empatía, claridad y determinación, sobre todo en situaciones difíciles o emocionalmente cargadas. (3)

A nivel internacional

La manera de abordar la seguridad ciudadana ha evolucionado con los años. Ya no se trata únicamente de aplicar medidas represivas, sino de adoptar enfoques más integrales que reconocen la importancia del componente humano en los servicios públicos. En este nuevo escenario, las habilidades comunicativas del personal de seguridad como policías municipales, agentes de tránsito o serenazgos juegan un papel fundamental. Estas capacidades les permiten prevenir conflictos, ganarse



la confianza de la ciudadanía y actuar de forma eficaz, siempre respetando los derechos de las personas. (3)

En varios países aún se evidencian serias falencias en la formación psicológica del personal operativo. Esto se refleja en intervenciones poco acertadas, uso desmedido de la fuerza, dificultades para mediar en conflictos y una creciente desconfianza de la ciudadanía hacia los cuerpos de seguridad. Muchas de estas situaciones tienen su origen en factores psicológicos que no se han atendido adecuadamente, como el estrés constante, el desgaste emocional, la baja autoestima profesional o la falta de habilidades socioemocionales esenciales. (4)

A nivel internacional, y particularmente en América Latina, el personal de seguridad ciudadana enfrenta condiciones laborales que afectan directamente sus habilidades comunicativas, como el estrés, el agotamiento emocional y la falta de formación en inteligencia emocional. Según un informe regional, el 55% de los trabajadores en América Latina han laborado en el último año sin sentirse mentalmente bien, y estudios sobre burnout indican prevalencias que oscilan entre el 13.2% y 70.3% en sectores públicos, incluyendo cuerpos policiales, donde en México, por ejemplo, el 23.36% presenta síntomas de desgaste profesional. En Colombia, más del 90% de los ciudadanos reporta tener una confianza baja o nula en la Policía Nacional, lo que evidencia una fuerte desconexión comunicativa entre el personal de seguridad y la población. Esta realidad pone en evidencia la urgencia de abordar los aspectos psicológicos que inciden en la calidad comunicativa del personal, dado que su rendimiento no se sustenta únicamente en el dominio técnico, sino también en su



equilibrio emocional y en sus habilidades para relacionarse con los demás. Sin embargo, estos elementos continúan siendo poco considerados en numerosas políticas públicas dentro del contexto latinoamericano. (5)

A nivel nacional

En el contexto peruano, se observa una grave crisis de legitimidad y confianza institucional que afecta directamente la comunicación entre los ciudadanos y los cuerpos de seguridad. Por ejemplo, sólo el 14,2 % de la población confía en la PNP al primer semestre de 2025, su nivel más bajo en 12 años. (6)

Asimismo, otro estudio reporta que el 91,7 % de los peruanos confía “medianamente” o “nada” en la PNP (56,3 % y 35,4 % respectivamente). Además, entre los trabajadores en general, casi 4 de cada 10 han sido diagnosticados con problemas de salud mental, lo cual evidencia también un ambiente laboral con serios factores psicológicos de riesgo. En este escenario, la capacidad del personal de seguridad para comunicarse de forma eficaz, empática y asertiva se ve severamente afectada por la baja confianza ciudadana y los factores psicológicos adversos, lo que hace urgente abordar estas dimensiones en el ámbito de la seguridad ciudadana en Perú. (7)

A nivel local

En la región de Puno, la problemática vinculada a la seguridad ciudadana adquiere características particularmente críticas, afectando directamente el desempeño y las habilidades comunicativas del personal que labora en



este ámbito. Según el Observatorio Nacional de Seguridad Ciudadana, aproximadamente el 37.8 % de la población mayor de 15 años fue víctima de algún hecho delictivo en el periodo marzo agosto de 2024, superando significativamente el promedio nacional de 27.4 %. A esto se suma un preocupante nivel de desconfianza hacia las instituciones: solo el 6.9 % de la población en Puno afirma confiar en la Policía Nacional, una de las cifras más bajas a nivel nacional. Esta combinación de alta percepción de inseguridad y baja legitimidad institucional genera un ambiente tenso y emocionalmente desgastante tanto para la ciudadanía como para el personal de seguridad. En medio de este contexto, los agentes deben interactuar con una población que muchas veces desconfía de su labor, enfrentando situaciones conflictivas bajo presión constante. Si a esto se suman factores psicológicos como el estrés laboral, la ansiedad o el cansancio emocional, la calidad de la comunicación se ve afectada. Esto dificulta la empatía, la escucha activa, el manejo dialogado de conflictos e incluso la coordinación con sus propios compañeros. Por ello, es urgente abordar esta realidad desde un enfoque integral que contemple tanto el aspecto psicológico como comunicativo del trabajo en seguridad ciudadana. (8)

Formulación del problema

En la Subgerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno se ha observado que muchos miembros del personal operativo enfrentan limitaciones en sus habilidades comunicativas. Estas dificultades se reflejan en problemas para expresar con claridad la información, un manejo emocional deficiente durante intervenciones,



reacciones poco adecuadas ante situaciones conflictivas y una falta de empatía en la atención al ciudadano. Estas debilidades no solo pueden generar malentendidos o tensiones con la comunidad, sino que también afectan la autoridad del agente y dificultan la coordinación dentro del equipo.

Por tanto, se hace necesario investigar cuáles son los primordiales factores psicológicos asociados a las habilidades comunicativas del personal de seguridad ciudadana, con el objetivo de comprender mejor esta relación y proponer estrategias de mejora que no solo fortalezcan las capacidades comunicativas del personal, sino también su bienestar psicológico y su desempeño en el servicio público.

FORMULACION DEL PROBLEMA

1.1.1. Problema general

PG. ¿De qué manera los factores psicológicos están asociados a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno 2025?

1.1.2. Problemas específicos

PE1. ¿Cuáles son los factores de autoestima asociados a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno?



- PE2.** ¿Cuáles son los factores de la ansiedad social asociados a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno?
- PE3.** ¿Cuáles son los factores de las habilidades sociales asociados a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno?
- PE4.** ¿Cuál es el nivel de habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno?

1.2. JUSTIFICACIÓN

1.2.1. Justificación teórica

La investigación se sustentó en la necesidad de comprender cómo los factores psicológicos influyeron en el desarrollo de habilidad comunicativa dentro del contexto del personal de seguridad ciudadana. Se recurrió a enfoques psicológicos y comunicacionales que explicaron la manera en que variables como el estrés, la autoestima, la ansiedad o la inteligencia emocional afectaron la capacidad de los individuos para expresarse, escuchar activamente y resolver conflictos de forma verbal. Este estudio aportó al cuerpo teórico existente al vincular modelos psicológicos con teorías de la comunicación interpersonal en contextos institucionales de alta exigencia, principalmente en el ámbito de la seguridad pública, donde la comunicación efectiva resulta crucial.



1.2.2. Justificación práctica

Desde un enfoque práctico, esta investigación surgió como respuesta a una necesidad real detectada en el trabajo diario del personal de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Puno. Se evidenciaron dificultades en la manera de comunicarse con la ciudadanía y una limitada capacidad para enfrentar situaciones de presión o conflicto. Esto motivó la indagación sobre posibles causas de origen psicológico. Al identificar los factores que estaban afectando negativamente sus habilidades comunicativas, el estudio permitió proponer recomendaciones concretas para fortalecer la formación, la capacitación y el apoyo psicológico del personal. Todo ello con el objetivo de mejorar no solo la calidad del servicio, sino también el ambiente de trabajo y la imagen que la ciudadanía tiene de las instituciones encargadas de la seguridad.

1.2.3. Justificación metodológica

Desde el enfoque metodológico, se justificó la elección de un diseño de investigación que permitió establecer relaciones entre variables psicológicas y comunicativas mediante el uso de instrumentos validados y adaptados al contexto local. Se adoptó un enfoque cuantitativo de tipo correlacional, que facilitó el análisis de datos objetivos recogidos a través de encuestas aplicadas al personal operativo. Esta metodología brindó resultados fiables y replicables, lo cual fortaleció la validez de los hallazgos y abrió nuevas posibilidades para investigaciones similares en otras regiones o instituciones con características semejantes.



1.3. OBJETIVOS

1.3.1. Objetivo general

OG. Analizar los factores psicológicos asociados a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno 2025.

1.3.2. Objetivos específicos

OE1. Describir los factores de la autoestima asociados a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno.

OE2. Identificar los factores de la ansiedad social asociados a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno.

OE3. Describir los factores de las habilidades sociales asociados a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno

OE4. Evaluar las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno.

1.4. HIPÓTESIS

1.4.1. Hipótesis general

HG. Los factores psicológicos están asociados significativamente a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno 2025.



1.4.2. Hipótesis específicas

- HE1.** Los factores de la autoestima asociados a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno son:
La autoimagen, autoaceptación y autoconfianza
- HE2.** Los factores de la ansiedad social asociados a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno son:
Temor a la evaluación, evitación de situaciones sociales, malestar físico.
- HE3.** Los factores de las habilidades sociales asociados a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno son: La asertividad, empatía y escucha activa.
- HE4.** El nivel de habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno es regular.

1.5. VARIABLES

Variable 1: Factores psicológicos

Variable 2: Habilidades comunicativas



1.6. OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORES
Variable 1 1. Factores psicológicos	1.1 Factores de autoestima	1.1.1 Autoimagen	a. Alta (40-50 puntos) b. Media (26-39 puntos) c. Baja (10-25 puntos)
		1.1.2 Autoaceptación	a. Alta (40-50 puntos) b. Moderada (26-39 puntos) c. Baja (10-25 puntos)
		1.1.3 Autoconfianza	a. Alta (40-50 puntos) b. Moderada (26-39 puntos) c. Baja (10-25 puntos)
	1.2 Factores de ansiedad social	1.2.1. Temor a la evaluación	a. Alto (40-50 puntos) b. Moderado (26-39 puntos) c. Bajo (10-25 puntos)
		1.2.2 Evitación de situaciones sociales	a. Alta (40-50 puntos) b. Moderada (26-39 puntos) c. Baja (10-25 puntos)
		1.2.3 Malestar físico	a. Alto (40-50 puntos) b. Moderado (26-39 puntos) c. Bajo (10-25 puntos)
	1.3 Factores de habilidades sociales	1.2.3 Asertividad	a. Alta (40-50 puntos) b. Moderada (26-39 puntos) c. Baja (10-25 puntos)
		1.2.4 Empatía	a. Alta (40-50 puntos) b. Moderada (26-39 puntos) c. Baja (10-25 puntos)



		1.2.5 Escucha activa	a. Alta (40-50 puntos) b. Moderada (26-39 puntos) c. Baja (10-25 puntos)
Variable 2 2. Habilidades comunicativas	Indicador 2.1 Nivel		Escala de valores a. Adecuado (40 a 50 puntos) b. Regular (26 a 39 puntos) c. Inadecuado (10 a 25 puntos)

Nota: Propia



CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. A nivel internacional

Román. (9) En un artículo publicado sobre el desarrollo de **habilidades comunicativas** en directivos como aporte a la profesionalización del servicio público en Cuba (2025), **Objetivo** diseño de un programa que fortalezca dichas competencias en los líderes. **Metodología.** Es de enfoque cuantitativo con carácter exploratorio, se diagnosticó a 20 directivos y 60 de sus subordinados. **Resultados,** obtenidos a partir del diagnóstico realizado mediante un muestreo, hicieron posible el diseño de un programa orientado al fortalecimiento de habilidades comunicativas. Este programa se estructura en cinco etapas de aprendizaje, combinando la comprensión teórica con espacios prácticos que permiten ejercitar comportamientos observables. La evaluación realizada por expertos respalda tanto la relevancia como la viabilidad del programa en el contexto específico para el cual fue concebido.

Parra. (10) En su artículo sobre la calidad de la comunicación y actitud de los trabajadores ante procesos de cambio organizacional, **Buenos Aires 2023.** El propósito es identificar cómo se relaciona la



calidad de la comunicación con la actitud que adoptan los empleados frente a procesos de cambio dentro de una organización. Esto surge ante la tendencia de algunas instituciones a tratar los cambios como situaciones fortuitas, sin considerar que muchas veces estos responden a estrategias proactivas y planificadas. En el entorno empresarial, el ser humano es un agente productivo, cuyas actitudes influyen directamente en la alineación entre su desempeño y los objetivos, metas y propósitos de la empresa. El cambio planificado, por tanto, también contempla la conducta de las personas y los grupos dentro de la estructura organizativa. En cuanto a la **metodología**, se utilizó un diseño experimental basado en la escala de resistencia al cambio de Oreg (2006), aplicándose a una muestra online de 174 personas. **Los resultados** evidenciaron que aquellos participantes expuestos a mensajes con argumentos comunicativos sólidos mostraron una menor resistencia ante el cambio, en comparación con quienes recibieron mensajes con argumentos débiles. **Se concluye** no solo abren nuevas líneas para futuras investigaciones, sino que también ofrecen implicancias prácticas relevantes para la gestión del cambio dentro de la organización.

Pérez y Novoa. (11) En su artículo sobre estrategias para el desarrollo de las competencias comunicativas oral y escrita en la educación policial: un estudio de caso, Chile 2024. Las competencias comunicativas son esenciales para cualquier profesional en formación dentro del ámbito de la educación superior. Esta necesidad también está presente en el perfil de egreso de los estudiantes de la Escuela de Carabineros, ya que contar con buenas habilidades comunicativas no solo



mejora la expresión oral y escrita, sino que también permite construir una relación más cercana, respetuosa y colaborativa entre los funcionarios y la ciudadanía a la que sirven. **Objetivo** analizar cómo las estrategias empleadas por el profesorado en la asignatura de Habilidad Comunicativa contribuyen al desarrollo de la expresión oral y escrita. **Metodológico**, se optó por un diseño mixto. La etapa cualitativa del estudio tuvo un enfoque interpretativo, con un carácter descriptivo y exploratorio. Se aplicó una encuesta con escala tipo Likert a 117 estudiantes, lo que permitió identificar tensiones y elementos clave para entender más a fondo la realidad que se estaba investigando. **En los resultados**. El estudio evidenció la importancia de fortalecer los programas de formación, impulsando el uso de estrategias pedagógicas más efectivas y creando oportunidades de capacitación continua para los docentes, con el fin de mejorar su práctica y adaptarse mejor a las necesidades del alumnado. Asimismo, **se recomienda** ampliar el análisis hacia otras dimensiones relacionadas con las macrohabilidades comunicativas en contextos policiales, a fin de obtener un panorama más amplio sobre su impacto y relevancia.

Flores y Morocho. (12) En su artículo sobre valoración del talento comunicacional en las formaciones integral del profesional técnico, Ecuador 2022. El objetivo fue explorar el papel que desempeña la comunicación dentro de la formación integral del profesional técnico. **Metodología**, utilizando un enfoque cuantitativo basado en la percepción de los alumnos. **Los resultados** revelaron que la totalidad de los encuestados reconoció la relevancia de la comunicación en su formación.



De ellos, un 55 % valoró aspectos relacionados con la comunicación, la expresión y el lenguaje; un 60 % destacó la importancia de la habilidad expresiva; y un 54 % subrayó el papel de la comunicación escrita. En la discusión, se otorga un lugar central a las competencias comunicativas, entendidas como parte de las “habilidades blandas”, al vincularse con la inteligencia emocional y su influencia tanto en la vida profesional como en la interacción social. **En las conclusiones**, se resalta que el desarrollo de la competencia comunicativa es clave para una formación integral sólida, el crecimiento personal y el cumplimiento de objetivos en el ámbito productivo.

Ibáñez. (13) En su artículo publicado sobre habilidades de comunicación para profesionales, Zaragoza 2020. Brindar a los pacientes información clara sobre su estado de salud es una actividad constante dentro del ejercicio médico, además de representar una responsabilidad tanto ética como legal. Para que el consentimiento informado sea válido, es imprescindible que el paciente, siempre que conserve sus facultades mentales, reciba previamente una explicación comprensible que le permita tomar decisiones con autonomía. **Materiales y métodos:** Con el objetivo de evaluar la efectividad de estos programas de formación, se llevó a cabo una revisión de 27 artículos disponibles en la base de datos Medline. Entre los distintos enfoques analizados, se tomó como referencia principal el modelo diseñado por el equipo del Memorial Sloan Kettering Cancer Center, y se reforzó el análisis con la información disponible en su sitio web oficial. **Resultados:** Las habilidades comunicativas resultan fundamentales, ya que permiten ofrecer una



atención más clara y humana, mejorando la experiencia del paciente. Sin embargo, en la práctica, estas habilidades no siempre alcanzan el nivel deseado. Afortunadamente, pueden ser desarrolladas mediante entrenamiento, y el modelo "Comskil" se presenta como una herramienta eficaz en este ámbito. Este enfoque contempla un conjunto de 50 habilidades específicas que son abordadas y analizadas en profundidad en este estudio.

2.1.2. A nivel nacional

Saavedra y Garvich. (14) En su artículo sobre la ansiedad y el desarrollo de habilidades comunicativas postpandemia, Lima 2024.

El regreso a las clases presenciales después de la pandemia representó un gran reto para los estudiantes universitarios, siendo la ansiedad uno de los principales obstáculos en su proceso de adaptación. Esta situación afectó su aprendizaje y desarrollo cognitivo. En este contexto, el estudio tuvo como objetivo **propósito** analizar la relación entre los niveles de ansiedad y el desarrollo de habilidades comunicativas en estudiantes de pregrado. **Metodología:** Se adoptó un enfoque cuantitativo con un diseño no experimental. La muestra compuesta por 137 alumnos. Para recolectar la información, se aplicaron dos instrumentos: uno enfocado en medir los niveles de ansiedad y otro destinado a evaluar la percepción. **Resultados:** Los datos revelaron una correlación estadísticamente significativa entre la ansiedad y el desarrollo de las habilidades comunicativas, lo que permitió concluir que, a mayor nivel de ansiedad, menor es el desarrollo de dichas competencias en el contexto universitario.



Guerrero y Fuster. (15) En su artículo sobre predominancia de las estrategias de aprendizaje en las habilidades comunicativas en el nivel superior de formación policial, Lima 2024. Este artículo tuvo como **propósito** analizar la correlación entre las estrategias de las habilidades comunicativas y aprendizaje. Las primeras se entienden como un conjunto de capacidades cognitivas que permiten incorporar nuevos conocimientos al proceso educativo, mientras que las segundas comprenden las destrezas sociolingüísticas necesarias para una comunicación efectiva y adecuada en diversos contextos. **Metodología:** Se enmarcó en el enfoque positivista, con un diseño básico, un método hipotético-deductivo. La población total incluyó a 920 personas. **Resultados:** A través del coeficiente Rho de Spearman, se evidenció una correlación significativa entre las estrategias de aprendizaje y las habilidades comunicativas en estudiantes de educación. **En conclusión,** se determinó que existe una relación del 84,7 % entre ambas variables, destacándose que el desarrollo de las habilidades comunicativas depende en gran medida (84 %) de las estrategias cognitivas de aprendizaje, como las adquisiciones, codificaciones, recuperación y apoyo en los procesamientos de las informaciones.

Cuadros y Ogosi. (16) En su artículo publicado sobre competencias comunicativas en la educación Lima 2024. Objetivo examinar la importancia de distintas categorías vinculadas a las competencias comunicativas, y cómo estas contribuyen al fortalecimiento del proceso comunicacional. **Metodología** basada en la revisión bibliográfica, recopilando y analizando teorías relevantes que respaldaran el enfoque



del estudio, seleccionando un total de 50 artículos publicados en los últimos cinco años. **Resultados**, se destaca que las competencias comunicativas son fundamentales para las adquisiciones y procesamientos de las informaciones. Además, favorecen la capacidad de realizar inferencias, lo cual tiene un impacto positivo en el rendimiento académico del estudiantado, junto a otros beneficios asociados al desarrollo de estas habilidades. **En conclusión**, se establece que el uso consciente y efectivo de las competencias comunicativas influye de manera concreta en el crecimiento académico y personal de quienes las aplican.

Mendoza. (17) En su tesis desarrollada en el Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial (SENATI), sede Huaura, durante el año 2021, objetivo relación entre las habilidades comunicativas y las relaciones interpersonales. **Metodología:** La investigación se enmarcó en un diseño no experimental de tipo transversal. La muestra compuesta por 60 alumnos. Para recolectar los datos, se manejaron dos cuestionarios aplicados mediante encuestas: uno centrado en evaluar las habilidades comunicativas y otro orientado a analizar las relaciones interpersonales. **Resultados:** Se observaron niveles muy positivos en dimensiones como la emisión y recepción del mensaje, la comunicación no verbal y la comunicación asertiva o de autoafirmación. Del mismo modo, las formas de relación interpersonal ya sean pasiva, agresiva, manipuladora o asertiva también estuvieron presentes en proporciones destacables. **Conclusión:** El estudio permitió confirmar que las habilidades

comunicativas ejercen una influencia directa y significativa sobre las relaciones interpersonales entre los estudiantes de SENATI-Huaura.

Cotaquispe. (18) En su investigación desarrollada en la Institución Educativa Privada Javier Heraud, perteneciente a la UGEL 06 de Ate Vitarte (Lima, 2022), se abordó el vínculo existente entre las habilidades comunicativas y sociales. El objetivo central fue analizar cómo estas dos competencias se relacionan entre sí dentro del entorno escolar. **Metodología:** El estudio se planteó desde un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo. La muestra compuesta por 45 colaboradores de la institución. **Los resultados** indicaron una relación significativa entre las habilidades comunicativas y las habilidades sociales, tanto de forma global como en cada una de sus dimensiones: habilidad básica, avanzada, sentimiento, alternativas a la agresión y de afrontamiento del estrés. **Conclusión:** Se concluyó que un desarrollo adecuado de las habilidades comunicativas influye positivamente en el fortalecimiento de la habilidad social entre el personal de educación secundaria de esta institución.

2.1.3. A nivel local

Garavito. (19) En su tesis sobre la influencia de las relaciones interpersonales en la productividad laboral en la gestión del gobierno municipal de Puno, 2024. objetivo analizar la influencia de las relaciones interpersonales en la productividad laboral de sus trabajadores. **Metodología:** Es de enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, aplicado mediante una encuesta a una muestra de 237 trabajadores de



una población de 615 empleados. **Resultados:** El estudio encontró una correlación positiva moderada entre la comunicación asertiva y la productividad laboral ($\rho = 0.551$), lo que indica que aspectos como la claridad al comunicarse, el apoyo mutuo entre colegas y la escucha activa tienen un impacto directo en el rendimiento. En cuanto a las relaciones interpersonales, si bien no se encontraron diferencias estadísticamente significativas entre trabajadores nombrados y contratados, sí se identificaron percepciones distintas que podrían abordarse desde una perspectiva práctica para mejorar la integración entre ambos grupos. Además, se evidenció una correlación significativa entre el comportamiento individual y el desempeño laboral ($\rho = 0.596$), resaltando la importancia de habilidades como la adaptabilidad, la flexibilidad y la capacidad de responder a múltiples demandas al mismo tiempo. El estudio **concluyó** que fortalecer las relaciones interpersonales mediante una comunicación clara y el desarrollo de habilidades personales tiene un efecto positivo en la productividad institucional. Por ello, se recomendó implementar programas de capacitación en comunicación asertiva, crear espacios de integración para unir a trabajadores con diferentes tipos de contrato y potenciar competencias individuales que permitan enfrentar el cambio y resolver conflictos de forma constructiva.

Coaquira. (20) En su tesis realizada en el año 2021, se exploró la relación entre la habilidad blanda y el desempeño laboral de los empleadores pertenecientes a la Gerencia de Administración de la Municipalidad de Puno. El propósito principal fue identificar cómo estas competencias influyen en el rendimiento laboral, con el fin de proporcionar



información útil que permita implementar acciones orientadas a mejorar dicho desempeño dentro de la institución. **Metodología:** El estudio adoptó un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental. La muestra conformada por 41 empleadores. La validez y confiabilidad de los instrumentos se respaldó en el trabajo de Angulo et al. (2020). **Resultados:** Se obtuvo un coeficiente de correlación de 0,541 con un nivel de significancia de 0,01, lo cual refleja una relación positivo-moderada entre el desarrollo de habilidades blandas y el desempeño laboral. **Se concluye** que, a mayor desarrollo de habilidad como el trabajo en equipo, el liderazgo, la negociación y la empatía, mejor será el rendimiento de los trabajadores en sus funciones dentro de la municipalidad.

Serna. (21) En su tesis sobre Comunicación interna y desempeño laboral en los participantes en el distrito de Vilquechico Puno 2020.

El objetivo de esta investigación fue describir la correlación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los trabajadores. Para alcanzar este propósito, se utilizó una **metodología** basada en un diseño no experimental, de tipo transversal, con enfoque cuantitativo, y una muestra de 24 participantes que se desempeñan en el área gestión de dicho distrito. **Resultados:** El análisis estadístico arrojó un coeficiente de correlación de $Rho = 0,756$ con un valor de significativo de 0,000, lo que muestra una relación positiva alta entre las dos variables estudiadas. En consecuencia, **se concluye** que una progreso en los procesos de comunicación interna se asocia directamente con un excelente desempeño laboral por parte del personal.



Sacaca y Mamani. (22) En su tesis sobre comunicación interna y desempeño laboral de los empleadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román, 2021. El propósito es establecer la relación entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los empleadores administrativos. **Metodología:** Es de diseño no experimental, con un nivel descriptivo. La muestra compuesta por 75 trabajadores administrativos. **Resultados:** El análisis estadístico, realizado a través de la prueba de correlación de Pearson, arrojó un coeficiente $r = 0,290$, con un valor de significativo bilateral (p-value) de 0,012, lo que indica una relación positiva baja pero estadísticamente significativo entre ambas variables. En función de estos datos, se acepta la hipótesis (H_a), **concluyéndose** que a medida que mejora la comunicación interna dentro de la institución, además tiende a optimizar el desempeño laboral de sus trabajadores.

Flores. (23) En su tesis sobre comunicación interna y desempeño laboral de los colaboradores de la empresa de servicios integrados sociedad anónima de la ciudad de Puno, 2024. El objetivo evaluar la relación entre el desempeño laboral y la comunicación interna de los participantes de la empresa Servicios Integrados S.A. Ya que una comunicación clara y efectiva permite alinear al personal con los objetivos institucionales, facilita la solución de conflictos y promueve un entorno de trabajo colaborativo. Por su parte, el desempeño laboral se ve influenciado directamente por la calidad de los canales de comunicación, ya que una mayor claridad en los mensajes contribuye a una mejor comprensión de las tareas, minimizando errores y malentendidos. **Metodología:** Es de



enfoque cuantitativo, de tipo básico, y bajo un diseño no experimental. La población del estudio compuesta por 125 trabajadores. **Resultados:** mostraron un coeficiente de correlación de 0.412, con un nivel de significancia de 0.000, lo que sugiere que existe una relación positiva moderada entre la comunicación interna y el desempeño laboral. Además, al aplicar la prueba estadística Tau-b de Kendall, se obtuvo un valor de 0.318, también con una significancia de 0.000. Estos datos confirman que fortalecer los procesos de comunicación dentro de la organización tiene un impacto favorable en el rendimiento del personal. **En conclusión,** se establece que existe una relación significativa entre ambas variables.

2.2. MARCO TEÓRICO

2.2.1. FACTORES PSICOLÓGICOS

Son un conjunto de particularidades internas que influyen en el comportamiento, las emociones, pensamientos y relaciones sociales de una persona. Estos factores incluyen aspectos como la personalidad, la autoestima, la inteligencia emocional, la motivación, el estrés, la ansiedad, la percepción, las creencias, entre otros. Desde una perspectiva psicológica, estos elementos son determinantes en la manera en que los sujetos interpretan su entorno, toman decisiones, se relacionan con los demás y enfrentan situaciones adversas. (24)

En espacios laborales como la Subgerencia de Seguridad Ciudadana, los factores psicológicos tienen un impacto directo en cómo el personal se desempeña, se comunica, resuelve conflictos y se adapta a situaciones de alta presión. Cuando estos aspectos no se manejan bien, pueden



aparecer conductas inadecuadas, disminuir el rendimiento e incluso afectar la salud mental. En cambio, si se fortalecen, ayudan a que el trabajo se realice de manera más profesional, empática y efectiva. El personal de esta área enfrenta a diario situaciones de riesgo y tensión, además de un contacto constante con la ciudadanía, lo que exige un gran equilibrio emocional y mental. A continuación, se presentan los principales factores psicológicos que influyen en esta labor. (25)

2.2.2. Factores de autoestima

La autoestima es un aspecto clave en el desempeño del personal de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana, ya que influye directamente en su capacidad para comunicarse con la ciudadanía, tomar decisiones en situaciones de presión y manejar conflictos. Esta percepción que tienen de sí mismos, tanto a nivel personal como profesional, puede verse fortalecida o afectada por diversos factores internos y externos. (26)

Muchas veces la falta de reconocimiento institucional, la escasa valoración social de su rol frente a otras fuerzas del orden, así como las condiciones laborales, caracterizadas por inestabilidad contractual, turnos extensos y limitados recursos logísticos. Asimismo, la ausencia de oportunidades de capacitación y desarrollo profesional redujo su sentido de competencia, mientras que un clima laboral poco colaborativo afectó negativamente sus relaciones interpersonales. Las experiencias personales de éxito o fracaso durante el servicio como intervenciones exitosas o enfrentamientos con la ciudadanía también pueden impactar directamente en su nivel de autoestima, mostrando que este factor



psicológico depende en gran medida del entorno en el que el personal desempeña sus funciones. (26)

Autoimagen

La autoimagen es la representación mental que una persona tiene de sí misma, basada en la percepción de sus cualidades, habilidades, actitudes y rol dentro de su entorno. Esta construcción psicológica influye directamente en la manera en que un individuo se comporta, se comunica y se relaciona con los demás. En el caso del personal que labora en la Subgerencia de Seguridad Ciudadana, la autoimagen está fuertemente determinada por cómo perciben su función dentro de la estructura municipal, el reconocimiento que reciben por parte de la institución y de la ciudadanía, así como su capacidad para cumplir eficazmente con sus tareas. Tener una autoimagen positiva ayuda al personal a desenvolverse con seguridad, proyectar autoridad de manera respetuosa y comunicarse de forma asertiva con la comunidad. En cambio, cuando su percepción de sí mismos se ve afectada ya sea por la falta de reconocimiento, una formación insuficiente o experiencias de trato discriminatorio, pueden surgir inseguridades, retraimiento, actitudes defensivas o respuestas inadecuadas ante situaciones conflictivas. Esto no solo impacta en su desempeño diario, sino también en la manera en que la ciudadanía percibe el servicio que brindan. (27)

Autoaceptación



Entendida como la capacidad de reconocer tanto virtudes como limitaciones, es clave para el equilibrio emocional. En el caso del personal de Seguridad Ciudadana, esta habilidad les permite manejar mejor la presión y las críticas, manteniendo la calma y comunicándose con mayor empatía, respeto y seguridad. (28)

Autoconfianza

Entendida como la creencia en la propia capacidad para actuar y tomar decisiones, es un factor clave en el trabajo del personal de Seguridad Ciudadana. Les permite comunicarse con claridad, manejar situaciones de riesgo con firmeza y mantener el control emocional, transmitiendo autoridad de manera positiva y evitando respuestas impulsivas. (29)

Por el contrario, una baja autoconfianza puede generar dudas, inseguridad, bloqueos en la comunicación, dependencia excesiva de superiores y dificultad para ejercer liderazgo en el campo. Por ello, el fortalecimiento de la autoconfianza debe ser parte de la formación psicológica del personal de seguridad ciudadana, ya que impacta directamente en la calidad de sus intervenciones y en la percepción pública de su labor. (30)

2.2.3. Factores de ansiedad social

Este tipo de ansiedad suele estar condicionado por diversos factores que afectan directamente la seguridad personal y la capacidad para interactuar de manera efectiva. Entre los principales factores de la ansiedad social se encuentran el miedo al juicio o la crítica, especialmente cuando se interactúa con figuras de autoridad o con grupos numerosos;



la baja autoestima, que lleva a la persona a percibirse como inadecuada o inferior; la experiencia previa de rechazo o humillación en público, que puede dejar una huella emocional negativa; y el déficit de habilidades sociales, como la dificultad para iniciar conversaciones, mantener contacto visual o expresar ideas con claridad. En el caso del personal de serenazgo o de seguridad ciudadana, estos factores pueden agravarse por la presión de tener que intervenir en espacios públicos, mediar conflictos o dar instrucciones a personas que podrían mostrarse hostiles. (31)

Temor a la evaluación

El miedo a ser evaluado es una forma de ansiedad que aparece cuando una persona se siente observada, juzgada o medida por otros, ya sea por superiores, compañeros o incluso por la ciudadanía. Esta sensación puede afectar seriamente el desempeño laboral, especialmente en trabajos que implican constante exposición pública, como el del personal de seguridad ciudadana. En estos casos, el temor a equivocarse frente a la población, a no cumplir con las expectativas de los jefes o a ser sancionado por errores bajo presión, puede generar actitudes evasivas, bloqueos al comunicarse, rigidez al tomar decisiones o respuestas defensivas. Este tipo de ansiedad se agrava cuando el ambiente laboral es rígido o poco empático, y cuando los errores se castigan en vez de tomarse como oportunidades para aprender. (32)

En el trabajo diario del personal de Seguridad Ciudadana, el miedo puede afectar su capacidad para tomar decisiones, comunicarse y resolver conflictos, lo que impacta en la calidad del servicio. Para enfrentar esto,



es fundamental ofrecer apoyo psicológico, capacitar en manejo del estrés y crear entornos laborales que fomenten la confianza y el aprendizaje continuo. (33)

Evitación de situaciones sociales

En el caso del personal que trabaja en la Subgerencia de Seguridad Ciudadana, este tipo de evitación puede verse reflejado en la falta de participación en reuniones, capacitaciones o en la comunicación directa con la población. Esto no solo limita su crecimiento profesional y su desempeño, sino que también frena el desarrollo de habilidades comunicativas y de relación interpersonal. (34)

Además, la evitación perpetúa el círculo de ansiedad, ya que la falta de práctica en interacciones sociales dificulta el aprendizaje y la adaptación, generando mayores niveles de inseguridad y aislamiento. Por ello, es fundamental identificar y abordar esta conducta para promover una comunicación asertiva y un ambiente laboral más colaborativo y eficiente. (35)

Malestar físico

El personal que labora en la Subgerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad experimenta frecuentemente diversos síntomas de malestar físico asociados al estrés laboral y la presión constante que conlleva su labor en espacios públicos. Entre estos síntomas se incluyen sudoración excesiva, tensión muscular, fatiga y dificultades para respirar, los cuales suelen manifestarse durante intervenciones en situaciones de conflicto, atención ciudadana o turnos prolongados. (36)



Cuando el personal experimenta molestias físicas, como dolor o fatiga, no solo se resiente su bienestar general, sino también su forma de comunicarse. Estas incomodidades pueden dificultar que se expresen con claridad, afectar su concentración y limitar su capacidad para controlar las emociones, lo que repercute directamente en su desempeño. Si estos problemas se vuelven frecuentes, es probable que el rendimiento baje, crezca la inseguridad y se vea afectada la calidad de su trabajo. Por eso, es fundamental que la institución brinde apoyo tanto físico como emocional, para que el personal pueda mantenerse en equilibrio y desempeñar sus funciones de forma más efectiva. (37)

2.2.4. Factores de habilidades sociales

Son conductas adquiridas que permiten relacionarse de forma respetuosa y efectiva en distintos entornos. Su desarrollo depende de múltiples factores, entre ellos la autoestima, la inteligencia emocional, la autoconfianza y los niveles de ansiedad, ya que estos influyen directamente en la forma en que una persona se percibe y se vincula con los demás. (38)

Desde el entorno familiar, aspectos como el tipo de crianza, la forma de comunicarse en casa y los ejemplos de comportamiento que se reciben influyen directamente en cómo una persona aprende a relacionarse con los demás. A nivel social, las experiencias previas ya sean de aceptación o rechazo, junto con el contexto cultural, también marcan la manera en que se expresan estas habilidades. Además, factores del entorno, como el clima laboral, el nivel de estrés o la percepción de amenaza, pueden



favorecer o dificultar el uso adecuado de las habilidades sociales. En el caso del personal de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana, todos estos elementos son clave para que puedan relacionarse de forma efectiva con la comunidad, resolver conflictos, colaborar en equipo y ejercer su autoridad sin caer en la agresividad ni en la evasión. (39)

Asertividad

Es una habilidad social fundamental que permite expresar lo que se piensa, siente o necesita con claridad y respeto, sin imponerse ni replegarse. Para el personal de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana, esta capacidad es especialmente útil, ya que les facilita una comunicación más efectiva con la ciudadanía, especialmente en situaciones de tensión o conflicto. Un agente asertivo es capaz de mantener la calma, ejercer su autoridad sin vulnerar a los demás y buscar soluciones desde el diálogo y el respeto mutuo. (40)

La falta de asertividad puede llevar al personal a actuar con pasividad o agresividad, lo que debilita su liderazgo y deteriora la imagen institucional. En cambio, desarrollarla permite comunicarse con firmeza y respeto, mejorando su desempeño y fortaleciendo la relación con la ciudadanía. (41)

Empatía

La empatía es la capacidad de ponerse en el lugar del otro, comprender lo que siente y necesita, y responder con sensibilidad y respeto. Para el personal de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana, esta habilidad es esencial, ya que les permite acercarse a la ciudadanía desde un trato más



humano, sobre todo en momentos de crisis o conflicto. Un agente empático no solo presta atención a lo que se dice, sino que también capta lo que no se verbaliza, lo que le permite actuar con criterio, respeto y sensatez, fortaleciendo así la confianza entre la autoridad y la comunidad. (42)

Cuando falta empatía, es común que el trato sea frío o autoritario, lo que dificulta resolver conflictos y perjudica la imagen institucional. Fomentar esta habilidad en el personal de seguridad mejora la convivencia, reduce tensiones y promueve un servicio más humano y respetuoso. (43)

Escucha activa

Escuchar activamente va mucho más allá de simplemente oír. Significa prestar atención con interés genuino, comprender el mensaje del otro, ponerse en su lugar y responder de forma adecuada. Para el personal de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana, esta habilidad es clave, ya que les permite atender mejor a la población, resolver conflictos con mayor claridad y comunicarse de manera respetuosa y efectiva. Esta práctica refuerza la confianza, facilita el diálogo y mejora la imagen del servicio. En cambio, su ausencia puede generar malentendidos y empeorar situaciones tensas. Por eso, fomentar esta habilidad en el personal contribuye tanto a su desempeño como a fortalecer la relación con la comunidad. (44)



2.2.5. HABILIDADES COMUNICATIVAS

Son un conjunto de capacidades que permiten expresar y comprender mensajes de forma clara, respetuosa y efectiva, según el contexto. No se trata solo de lo que se dice con palabras, sino también de cómo se dice: el tono de voz, los gestos, la postura y la actitud influyen directamente en la manera en que el mensaje es recibido. Estas habilidades incluyen competencias como el asertividad, la empatía, la escucha activa y la capacidad de adaptarse al tipo de persona con la que se está interactuando. Para el personal de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana, contar con estas habilidades es fundamental, ya que les permite relacionarse adecuadamente con la ciudadanía, mediar en conflictos, dar instrucciones claras y actuar con firmeza, especialmente en situaciones de tensión. Cuando la comunicación no es clara o adecuada, pueden surgir malentendidos, incrementarse los conflictos e incluso ponerse en riesgo la seguridad tanto del personal como de la comunidad. Por el contrario, cuando se fortalecen las habilidades comunicativas, se construye una autoridad más respetada, se mejora la percepción que la ciudadanía tiene de la institución y se logra un trabajo más profesional, humano y eficaz en el campo de la seguridad ciudadana. (45)

Importancia de las habilidades comunicativas

Son esenciales para el personal de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana, ya que les permiten relacionarse de forma efectiva con la población, resolver conflictos sin recurrir a la violencia y ejercer su autoridad de manera respetuosa. En contextos donde el contacto con la comunidad es constante y muchas veces cargado de tensión, una



comunicación clara, empática y asertiva no solo ayuda a evitar enfrentamientos, sino que también genera confianza y promueve la colaboración ciudadana. Además, estas competencias fortalecen el trabajo en equipo, facilitan la toma de decisiones y mejoran la coordinación con otras áreas. Por el contrario, cuando estas habilidades no están presentes, pueden surgir malentendidos, respuestas impulsivas y un mal manejo de situaciones críticas, lo que afecta directamente la efectividad del servicio y daña la imagen de la institución. Por ello, desarrollar estas habilidades no solo mejora el desempeño individual, sino que eleva la calidad del servicio de seguridad que ofrece la municipalidad.

(46)

Clasificación de las habilidades comunicativas

Podrías desarrollar brevemente los tipos de habilidades comunicativas:

- **Verbales:** Claridad en el lenguaje, uso adecuado del vocabulario, tono de voz.
- **No verbales:** Contacto visual, postura corporal, gestos, expresión facial.
- **Paraverbales:** Entonación, ritmo, volumen de la voz, pausas.
- **Escritas:** Redacción clara, estructurada y comprensible en informes, partes o documentos oficiales.
- **Escucha activa:** atención plena al interlocutor, sin interrumpir, demostrando comprensión.

Consecuencias de la falta de habilidades comunicativas



Es útil señalar que la deficiencia en estas habilidades puede derivar en:

- Malentendidos con los ciudadanos.
- Escalada innecesaria de conflictos.
- Intervenciones ineficaces o mal ejecutadas.
- Desconfianza hacia la autoridad.
- Sanciones disciplinarias por mala conducta comunicativa.

Beneficios del desarrollo de estas habilidades

Resalta cómo fortalecer las habilidades comunicativas mejora:

- La calidad del servicio de seguridad ciudadana.
- La imagen institucional de la municipalidad.
- La prevención de conflictos en lugar de su represión.
- La motivación y seguridad del personal en su desempeño diario.
- La coordinación interinstitucional y el trabajo en equipo.

Formación y capacitación en comunicación

Las habilidades deben ser entrenadas y evaluadas regularmente, a través de:

- Talleres de comunicación asertiva y resolución de conflictos.
- Simulacros de intervención social.
- Evaluaciones psicológicas y capacitaciones emocionales.



- Acompañamiento de profesionales en psicología o coaching comunicacional.

2.2.5.1. Niveles de habilidades comunicativas (escala de valoración)

a. Adecuado (40 a 50 puntos): Este nivel representa un desempeño óptimo en habilidades comunicativas. El personal que se encuentra en esta categoría se comunica de forma clara, coherente y asertiva, ya sea en situaciones del día a día o en contextos de alta presión. Tiene buen manejo tanto de la comunicación verbal como no verbal, sabe escuchar con atención, transmite sus mensajes con seguridad y respeto, y se adapta con facilidad a diferentes personas. Además, utiliza el lenguaje corporal de manera adecuada y logra establecer relaciones efectivas tanto con la ciudadanía como con sus propios compañeros.

b. Regular (26 a 39 puntos): Este nivel indica un desarrollo parcial de las habilidades comunicativas. El personal en este nivel muestra algunas fortalezas comunicativas, como saber escuchar o usar bien el lenguaje, pero aún enfrenta dificultades en situaciones tensas o conflictivas. Esto puede afectar la claridad del mensaje y limitar la efectividad en su trabajo diario.

c. Inadecuado (10 a 25 puntos): Este nivel indica un bajo desarrollo de habilidades comunicativas. El personal con estas limitaciones suele tener problemas para expresarse con claridad y respeto, lo que dificulta la interacción con la ciudadanía, el trabajo en equipo y la resolución de conflictos, afectando directamente la eficacia del servicio de seguridad.



2.3. MARCO CONCEPTUAL

Autoestima:

Es la valoración que una persona tiene de sí misma. Una autoestima alta permite al personal actuar con seguridad, expresar sus ideas con claridad y afrontar situaciones difíciles sin temor al juicio. (47)

Asertividad

Es la habilidad de comunicar ideas, emociones y opiniones con claridad, firmeza y respeto, sin recurrir a la agresión ni a la sumisión. Es especialmente importante en contextos donde se requiere ejercer autoridad sin violencia y manejar conflictos de manera justa y equilibrada. (48)

Empatía

Permite comprender los sentimientos y necesidades del otro, lo cual mejora la calidad del trato hacia la ciudadanía y favorece un clima de respeto mutuo. (49)

Escucha activa

Significa poner toda la atención en quien habla, mostrando interés genuino y comprensión. Es una habilidad fundamental para evitar malentendidos y responder de manera adecuada a lo que la otra persona necesita o expresa. (50)

Habilidades comunicativas

Se trata de un conjunto de habilidades que combinan aspectos cognitivos, verbales, no verbales y sociales, y que permiten a una persona comunicar,



interpretar y recibir mensajes con claridad, coherencia y eficacia en distintos contextos. (51)

Lenguaje corporal

Los gestos, la postura, el contacto visual y la expresión facial complementan y refuerzan el mensaje verbal. Una comunicación no verbal congruente refuerza la autoridad y confianza del agente. (52)

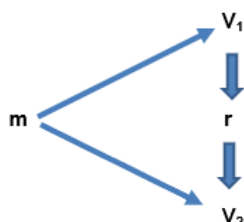
CAPÍTULO III

PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

3.1. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

Este estudio se enmarca en un diseño no experimental, lo que significa que los fenómenos se observaron tal como ocurrieron en su contexto real, sin intervención directa del investigador. Posteriormente, la información obtenida fue analizada a partir de los datos recolectados. (53)

Es de tipo correlacional y correspondió al siguiente esquema:



Donde:

M = Muestra

V1= Factores psicológicos

V2= Habilidades comunicativas

R = Correlación de las variables

3.2. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se trata de una investigación de tipo básico, ya que busca ampliar el conocimiento existente sobre el tema y sentar las bases para futuros estudios aplicados que puedan dar lugar a soluciones prácticas.

El estudio es de nivel correlacional, ya que tuvo como propósito identificar y analizar la relación estadística entre las variables en cuestión. (54)

El estudio fue de tipo transversal, ya que la recopilación y el análisis de datos se llevaron a cabo en un momento específico del tiempo, sin realizar un seguimiento prolongado.

Enfoque:

Es de enfoque cuantitativo, ya que se basó en la recopilación y el análisis de datos numéricos para responder a las preguntas planteadas y comprobar las hipótesis formuladas con anterioridad. (55)

3.3. MÉTODOS APLICADOS A LA INVESTIGACIÓN

Se empleó el método hipotético-deductivo, ya que permitió partir de principios generales para interpretar hechos observables, formulando hipótesis que luego fueron contrastadas con la realidad mediante el análisis de datos. (51)

El método hipotético-deductivo es una estrategia científica que consiste en plantear hipótesis para explicar un fenómeno y luego someterlas a prueba mediante la observación, la recolección de datos y su análisis riguroso. Este enfoque parte de ideas generales o teorías ya establecidas, de las que se derivan afirmaciones concretas que deben ser verificadas en la práctica. A través de este proceso se busca contrastar las hipótesis

con la realidad, lo que permite confirmarlas, modificarlas o descartarlas según los resultados obtenidos.

3.4. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.4.1. Población

Constituido por 143 trabajadores de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno siendo los siguientes:

Áreas	Cantidad
Operativos	110
Administrativos	09
Cámaras vigilancia	24
Total	143

Fuente: Estadística de la Municipalidad

3.4.2. Muestra

El muestro fue probabilístico y se aplicó la fórmula para la selección del personal según los criterios de inclusión y exclusión.

Áreas	Cantidad
Operativos	87
Administrativos	08
Cámaras vigilancia	19
Total	114

Fuente: Estadística de la Municipalidad

Esta cifra se halló según la siguiente formula:

$$n = \frac{N * Z_{1-\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N-1) + Z_{1-\alpha}^2 * p * q}$$



Tamaño de la población	N	143
Error Alfa	α	0.05
Nivel de Confianza	1- α	0.95
Z de (1- α)	Z (1- α)	1.96
Prevalencia de la Enfermedad	p	0.40
Complemento de p	q	0.60
Precisión	d	0.06

Muestra	n	114
---------	---	------------

$$n = \frac{143 \cdot 3.8416 \cdot 0.40 \cdot 0.60}{0.0036 \cdot 142 + 3.842 \cdot 0.40 \cdot 0.60}$$

$$n = \frac{131.84}{0.5112 + 0.922}$$

$$n = \frac{131.84}{1.15}$$

$$n = 113.91$$

$$n = \mathbf{114}$$

Criterios de inclusión

- Personal activo que labore actualmente en la Subgerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Puno.
- Serenos que tengan mínimo 6 meses de antigüedad laboral, para asegurar experiencia básica en el cargo.
- Participantes que acepten voluntariamente formar parte del estudio, mediante consentimiento informado.



- Agentes de seguridad que se encuentren en funciones operativas, es decir, con contacto directo con la ciudadanía.

Criterios de exclusión

- Personal administrativo o de otras áreas de la municipalidad que no pertenezcan a la Subgerencia de Seguridad Ciudadana.
- Serenos que se encuentren de vacaciones, licencia o descanso médico durante el periodo de recolección de datos.
- Participantes que no completen el instrumento o se retiren voluntariamente del estudio.
- Personal que no desee participaren el estudio.

3.5. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

3.5.1. Técnicas

Variable 1: Encuesta sobre factores psicológicos, esta técnica permitió recopilar datos de manera estandarizada sobre aspectos como la autoestima, la autoconfianza, la ansiedad social y el malestar físico, entre otros. La aplicación de la encuesta facilitó el abordaje de una muestra amplia en un corto periodo de tiempo, garantizando la confidencialidad de las respuestas y la objetividad en la medición. Además, permitió obtener información cuantificable para establecer relaciones y realizar análisis estadísticos entre las variables estudiadas.

Variable 2: Encuesta de habilidades comunicativas, esta técnica facilitó la obtención de datos sobre aspectos específicos de la comunicación, como el asertividad, la empatía, la escucha activa, la claridad verbal y el



uso del lenguaje corporal. La encuesta permitió estandarizar la recolección de información y generar resultados comparables entre los participantes, los cuales fueron posteriormente analizados de forma estadística para identificar los niveles de competencia comunicativa.

3.5.2. Instrumentos

Variable 1

Se manejó como instrumento un cuestionario sobre los factores psicológicos con la finalidad de recolectar la información de la variable nos permitió analizar los datos, para una mejor perspectiva se presenta la ficha siguiente:

Ficha técnica

Cuestionario según la escala de autoimagen laboral (Adaptada de Rosenberg) versión breve

Basada en la Escala de Autoestima de Rosenberg, 1965.

Población: Personal de Serenazgo y Administrativo.

Objetivo: Medir la autoimagen y autoestima general en un contexto laboral.

Cuestionario de autoaceptación de la escala de bienestar psicológico de Ryff (1989), adaptada y validada en Perú por Cubas (2003).



Basado en: Subescala de Autoaceptación de la Escala de Bienestar Psicológico de Ryff (1989), adaptada y validada en Perú por Cubas (2003).

Objetivo del instrumento: Medir el nivel de autoaceptación personal y emocional en trabajadores del sector público, específicamente personal de Serenazgo y administrativo, considerando factores como valoración personal, autocompasión, y aceptación de errores y limitaciones personales.

Cuestionario de autoconfianza basado en: Conceptos de Bandura (1997) sobre la autoeficacia.

Basado en: Conceptos de Bandura (1997) sobre la autoeficacia.

Objetivo del cuestionario: Evaluar el nivel de autoconfianza en adultos trabajadores, especialmente en contextos donde se requiere seguridad personal, toma de decisiones y relaciones interpersonales eficaces.

Cuestionario sobre temor a la evaluación basado en: BFNE (versión breve) escala de miedo a la evaluación

El cuestionario sobre temor a la evaluación aplicado en este estudio se basó en la BFNE (Brief Fear of Negative Evaluation Scale), una versión abreviada y validada de la escala de miedo a la evaluación negativa desarrollada por Leary (1983) y posteriormente adaptada por Leary y Kowalski (1995).



Cuestionario sobre evitación de situaciones sociales validado en Perú: Escala de Ansiedad Social para Adultos – SIAS-12 (versión abreviada)

Cuestionario validado en Perú: Escala de Ansiedad Social para Adultos – SIAS-12 (versión abreviada)

Nombre original: Social Interaction Anxiety Scale

Autores originales: Mattick & Clarke (1998)

Adaptación peruana: Valencia-Huayanay, Solis, & Benites (2023)

Cuestionario sobre malestar físico

Basado en escalas de síntomas somáticos utilizadas en psicología clínica y de la salud, como: Inventario de Síntomas Somáticos (PHQ-15).

Cuestionario de asertividad

Basado en los principios de la conducta asertiva en contexto latinoamericano y estudios peruanos sobre habilidades sociales de Salas y Castro 2019.

Cuestionario sobre empatía

Este cuestionario se basa principalmente en:

Índice de Reactividad Interpersonal (IRI) de Davis (1980)

Estudios de adaptación al contexto latinoamericano y validaciones en población peruana (ej. Hidalgo & Cueva, 2016)

Cuestionario sobre escucha activa



Basado en conceptos de: Rogers & Farson (1977): Escucha activa como herramienta terapéutica y comunicacional.

Y estudios latinoamericanos sobre comunicación asertiva y habilidades sociales (Martínez & Romero, 2018; Hidalgo, 2020).

Variable 2

Instrumento: Cuestionario sobre habilidades comunicativas

Ficha técnica

Nombre del instrumento: Cuestionario sobre Habilidades Sociales Comunicativas

Autores: Propuesta de Martínez & Sarría (2005)

Tipo de instrumento: Cuestionario auto informado

Población objetivo: Jóvenes y adultos en contextos educativos, terapéuticos o sociales.

Número de ítems: 10 ítems

Formato de respuesta: Escala tipo Likert de 1 a 5 (1 = Nunca, 5 = Siempre)

Duración de aplicación: 10 a 15 minutos

Ámbitos de aplicación: Psicología organizacional, intervención psicosocial.

Interpretación: Se calcula una puntuación total y parciales por dimensión. Puntuaciones altas indican una mejor competencia comunicativa; puntuaciones bajas pueden sugerir áreas a fortalecer.



3.6. PLAN DE RECOPIACION Y PROCESAMIENTO DE DATOS

Son los siguientes pasos:

Se solicitó autorización al sub gerente del personal que labora en Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Puno, para el acceso al trabajo con los estudiantes, dicho proceso se ejecutó recién cuando se aprobó la propuesta con resolución.

Luego de recolectar la información, se organizaron los datos y se ingresaron en una base diseñada en el software estadístico SPSS. A través de este programa, los datos fueron codificados y cuantificados, lo que facilitó la elaboración de tablas estadísticas. Durante esta etapa, los hallazgos fueron comparados con los antecedentes revisados y con el marco teórico establecido, lo que permitió una discusión más profunda y fundamentada.

El análisis se realizó considerando un nivel de confianza del 95 % y un valor de p menor a 0.05, criterio utilizado para determinar la significancia estadística. Los resultados se organizaron en tablas de doble entrada, lo que permitió una mejor visualización y comprensión de los datos para su posterior análisis.

3.7. CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

Este proceso consiste en aplicar ciertos criterios estadísticos que ayudan a determinar si una hipótesis debe ser aceptada o rechazada, tomando en cuenta el nivel de probabilidad. Para analizar, organizar e interpretar los datos recopilados, se utilizó la prueba estadística de Chi-Cuadrado (X^2), apoyada por otras pruebas complementarias según fue necesario.



En este análisis, se considerará significativa cualquier asociación que presente un valor $p < 0.05$.

Formula de chi cuadrada:

$$\chi^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$$

Donde:

χ^2 : Chi cuadrado

e_i : frecuencia esperada

o_i : frecuencia observada

3.8. VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

3.8.1. Validez

Ambos instrumentos fueron sometidos a evaluación por parte de tres expertos en el área, quienes realizaron las observaciones necesarias y confirmaron que cumplían con los criterios de validez y confiabilidad requeridos para ser aplicados en el estudio.

3.8.2. Confiabilidad

Los instrumentos utilizados demostraron un alto nivel de confiabilidad, alcanzando un coeficiente global de 0.794. Este resultado indica que fueron adecuados y consistentes para medir las distintas dimensiones planteadas en la investigación.

El alfa de Cronbach es una medida estadística manejada para evaluar la consistencia interna o confiabilidad de un instrumento psicométrico,

especialmente aquellos que emplean escalas tipo Likert. Este coeficiente se calcula a partir de las varianzas de los ítems, y permite determinar qué tan coherentes son las respuestas dentro de un mismo instrumento:

$$\alpha = \left[\frac{k}{k-1} \right] \left[1 - \frac{\sum_{i=1}^k S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Donde:

K: El número de ítems

S_t^2 : Varianza de la suma de los Ítems

S_i^2 : Sumatoria de Varianzas de los Ítems

α : Coeficiente de Alfa de Cronbach

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	114	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	114	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,794	10



Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
autoimagen	19,1667	8,919	,744	,797
autoaceptación	19,2193	8,774	,748	,893
autoconfianza	19,3947	8,772	,659	,606
temor evaluación	19,0526	15,272	-,561	,833
evitación situaciones sociales	18,5614	12,797	-,191	,743
malestar físico	18,5526	13,187	-,294	,752
asertividad	19,2807	8,717	,729	,594
empatía	19,2105	8,876	,808	,889
escucha activa	19,0263	8,840	,705	,700
habilidades comunicativas	19,2719	9,297	,641	,718



CAPÍTULO IV RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

El objetivo general fue: Analizar los factores psicológicos asociados a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Puno 2025, se muestra 10 tablas estadísticas.

Tras el procesamiento de los datos estadísticos, se identificó una asociación significativa entre las variables analizadas. A continuación, se detallan los resultados obtenidos que respaldan dicha relación.

TABLA 1. AUTOIMAGEN ASOCIADO A LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2025

Autoimagen	Habilidades comunicativas							
	Adecuada		Regular		Inadecuada		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Alta	16	14,0	8	7,0	0	0,0	24	21,0
Media	14	12,3	42	36,9	7	6,1	63	55,3
Baja	0	0,0	13	11,4	14	12,3	27	23,7
Total	30	26,3	63	55,3	21	18,4	114	100,0

Fuente: Encuesta

$$X^2_{cal}=48,804$$

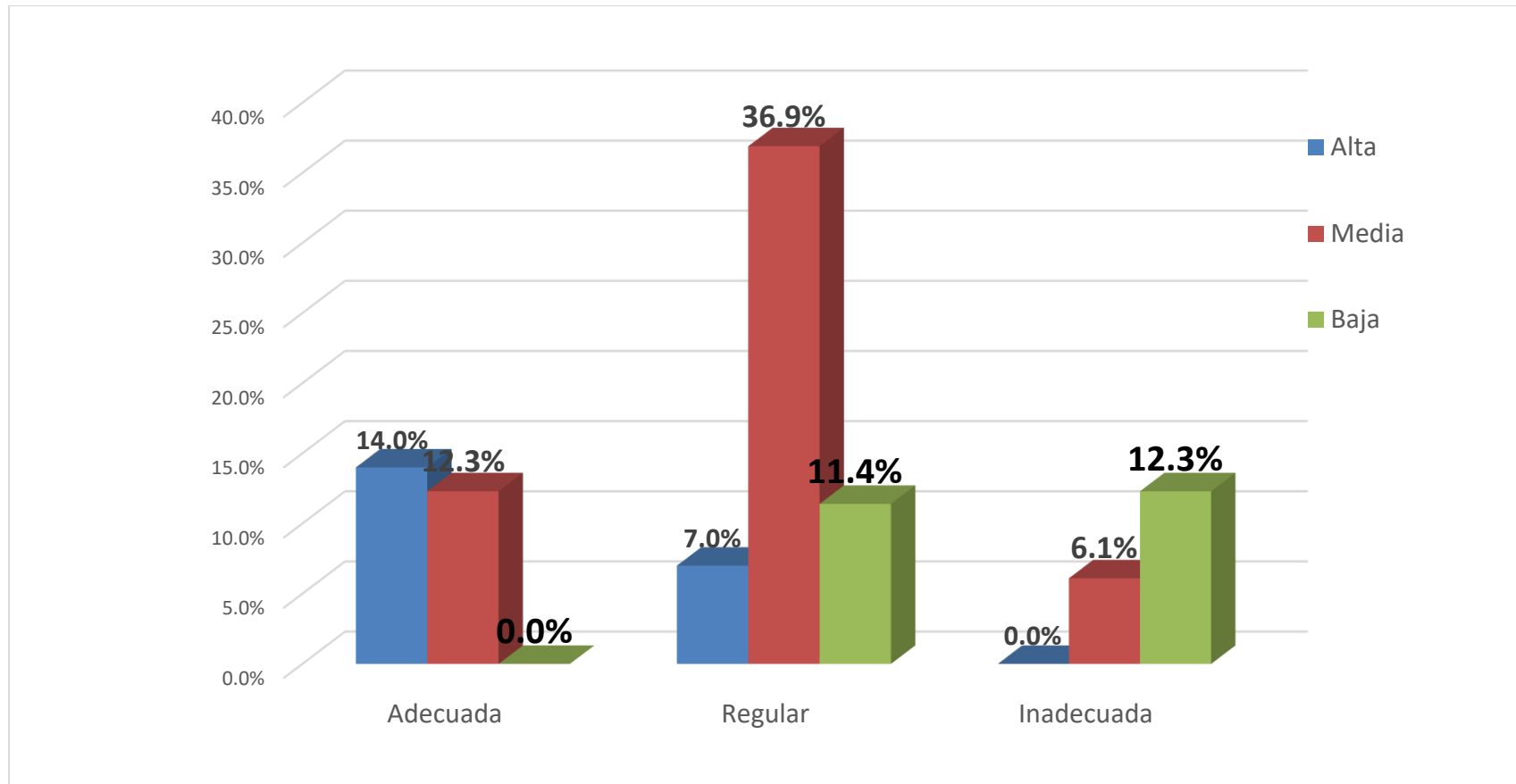
$$P=0,000$$

ES SIGNIFICATIVA

$$X^2_{tab}=9,488$$

$$Gf=4$$

FIGURA 1. AUTOIMAGEN ASOCIADO A LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2025



Fuente:

Tabla 1



El primer objetivo específico es: Describir los factores de la autoestima asociados a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad de Puno, por tanto, se tiene 3 tablas:

En la tabla 1 se presenta la asociación entre la autoimagen y las habilidades comunicativas del personal que labora en la Subgerencia de Seguridad Ciudadana. Se observa que el 55.3% del personal posee una autoimagen de nivel medio, el 23.7% presenta un nivel bajo y el 21.0% un nivel alto.

En el grupo de trabajadores con habilidades comunicativas regulares, el 36.9% presenta una autoimagen de nivel medio; en el grupo con habilidades comunicativas adecuadas, el 14.0% tiene una autoimagen alta; mientras que, en el grupo con habilidades comunicativas inadecuadas, el 12.3% posee una autoimagen baja.

Al examinar las estadísticas se trabajó con un margen de error del 5% y un nivel de significancia de $p < 0,05$, con una $X^2_{cal} = 48,804$ mayor que $X^2_{tab} = 9,488$, con $Gl = 4$ y un nivel de significativo $P = 0,000$ lo que muestra que la correlación entre la autoimagen y las habilidades comunicativas es estadísticamente significativa.

Según la investigación de Román (9) encontró en los resultados obtenidos evidencian que el 55,3% del personal presenta una autoimagen de nivel medio, el 23,7% una autoimagen baja y el 21,0% una autoimagen alta. Estos datos manifiestan que más de la mitad de los trabajadores poseen una percepción moderada de sí mismos, lo cual influye directamente en la manera en que se comunican y se relacionan dentro de su entorno laboral. Comparando con esta investigación se halló que el 36.9% de trabajadores de la sub gerencia de seguridad ciudadana presenta una autoimagen de nivel medio; en el grupo con



habilidades comunicativas adecuadas. La autoimagen impacta en cómo una persona proyecta su imagen externa, como la postura, contacto visual y tono de voz, que son componentes fundamentales de las habilidades comunicativas

TABLA 2. AUTOACEPTACIÓN ASOCIADO A LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2025

Autoaceptación	Habilidades comunicativas							
	Adecuada		Regular		Inadecuada		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Alta	19	16,6	10	8,8	0	0,0	29	25,4
Moderada	10	8,8	39	34,2	10	8,8	59	51,8
Baja	1	0,9	14	12,3	11	9,6	26	22,8
Total	30	26,3	63	55,3	21	18,4	114	100,0

Fuente: Encuesta

$$X^2_{cal}=40,885$$

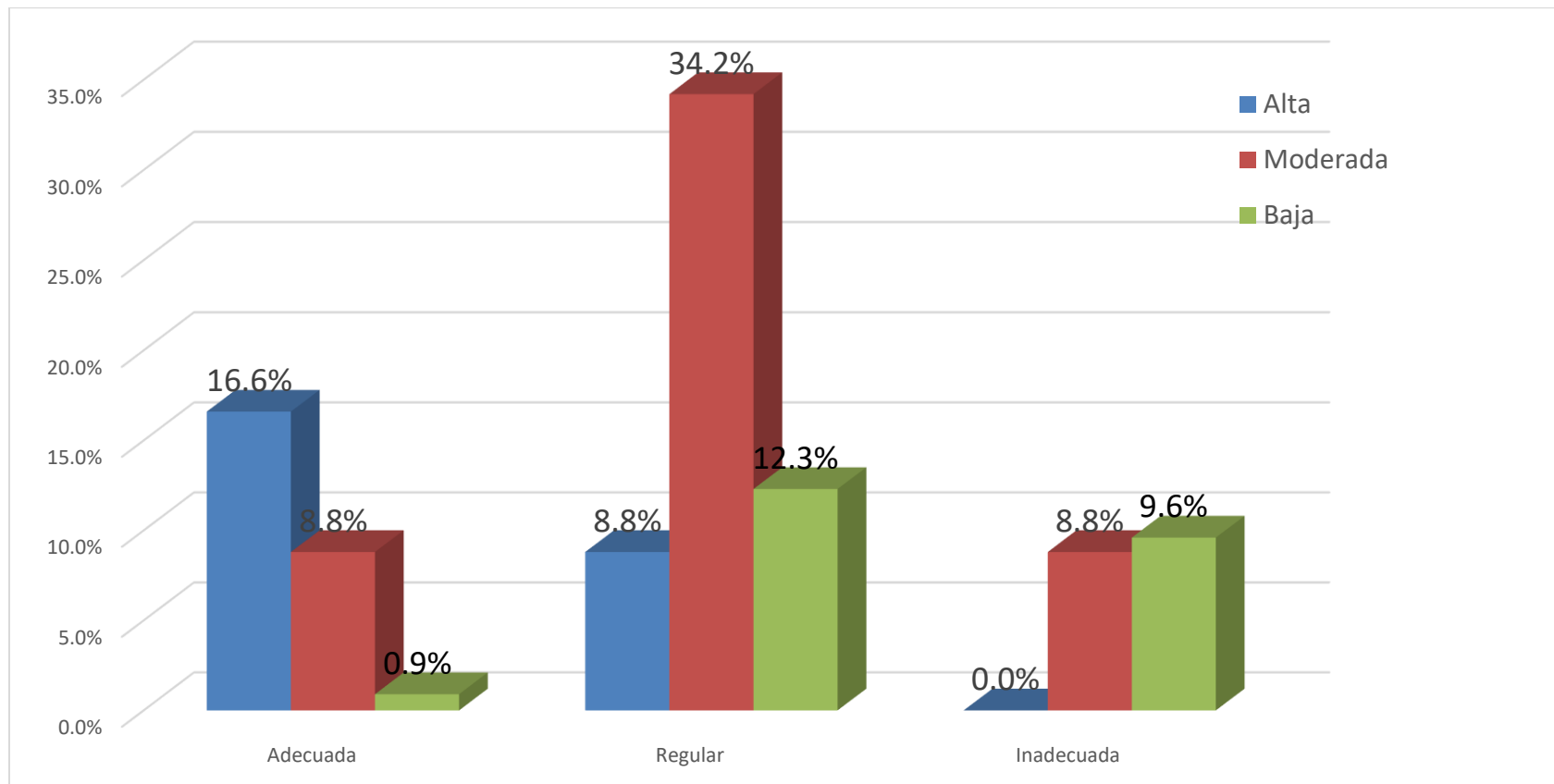
$$P=0,000$$

ES SIGNIFICATIVA

$$X^2_{tab}=9,488$$

$$Gf=4$$

FIGURA 2. AUTOACEPTACIÓN ASOCIADO A LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA



Fuente: Tabla 2



Tabla 2 se presenta la asociación entre la autoaceptación y las habilidades comunicativas del personal que labora en la Subgerencia de Seguridad Ciudadana. Se observa que el 51,8% del personal posee una autoaceptación de nivel medio, el 22,8% presenta un nivel bajo y el 25,4% un nivel alto.

En el grupo de trabajadores con habilidades comunicativas regulares, el 34,2% presenta una autoaceptación de nivel moderada; en el grupo con habilidades comunicativas adecuadas, el 16,6% tiene una autoaceptación alta; mientras que, en el grupo con habilidades comunicativas inadecuadas, el 9,6% posee una autoaceptación baja.

Al examinar las estadísticas se trabajó con 5% de error y un nivel de significancia de $p < 0,05$, con una $X^2_{cal} = 40,885$ mayor que $X^2_{tab} = 9,488$, con $Gl = 4$ y un nivel de significativo $P = 0,000$ lo que muestra que la asociación entre la autoaceptación y las habilidades comunicativas es estadísticamente significativa.

Según Ibáñez (13) se halló que la autoaceptación del personal está significativamente asociada con sus habilidades comunicativas ($p < 0,05$). En el grupo de trabajadores con habilidades comunicativas regulares, el 36,9% presenta un nivel medio de autoaceptación; en el grupo con habilidades comunicativas adecuadas, el 14,0% alcanza un nivel alto de autoaceptación, en el grupo con habilidades comunicativas impropias, el 12,3% muestra un nivel bajo de autoaceptación. Comparando con este trabajo hallamos que el grupo de trabajadores con habilidades comunicativas regulares, el 34,2% presenta una autoaceptación de nivel moderada. Las personas con alta autoaceptación son capaces de recibir retroalimentación sin sentirse amenazadas, ajustando su comunicación según la situación y manteniendo relaciones laborales más saludables.

TABLA 3. AUTOCONFIANZA ASOCIADO A LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2025

Autoconfianza	Habilidades comunicativas							
	Adecuada		Regular		Inadecuada		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Alta	21	18,4	26	22,8	0	0,0	47	41,2
Moderada	9	7,9	25	21,9	9	7,9	43	37,7
Baja	0	0,0	12	10,5	12	10,5	24	21,1
Total	30	26,3	63	55,3	21	18,4	114	100,0

Fuente: Encuesta

$$X^2_{cal}=34,796$$

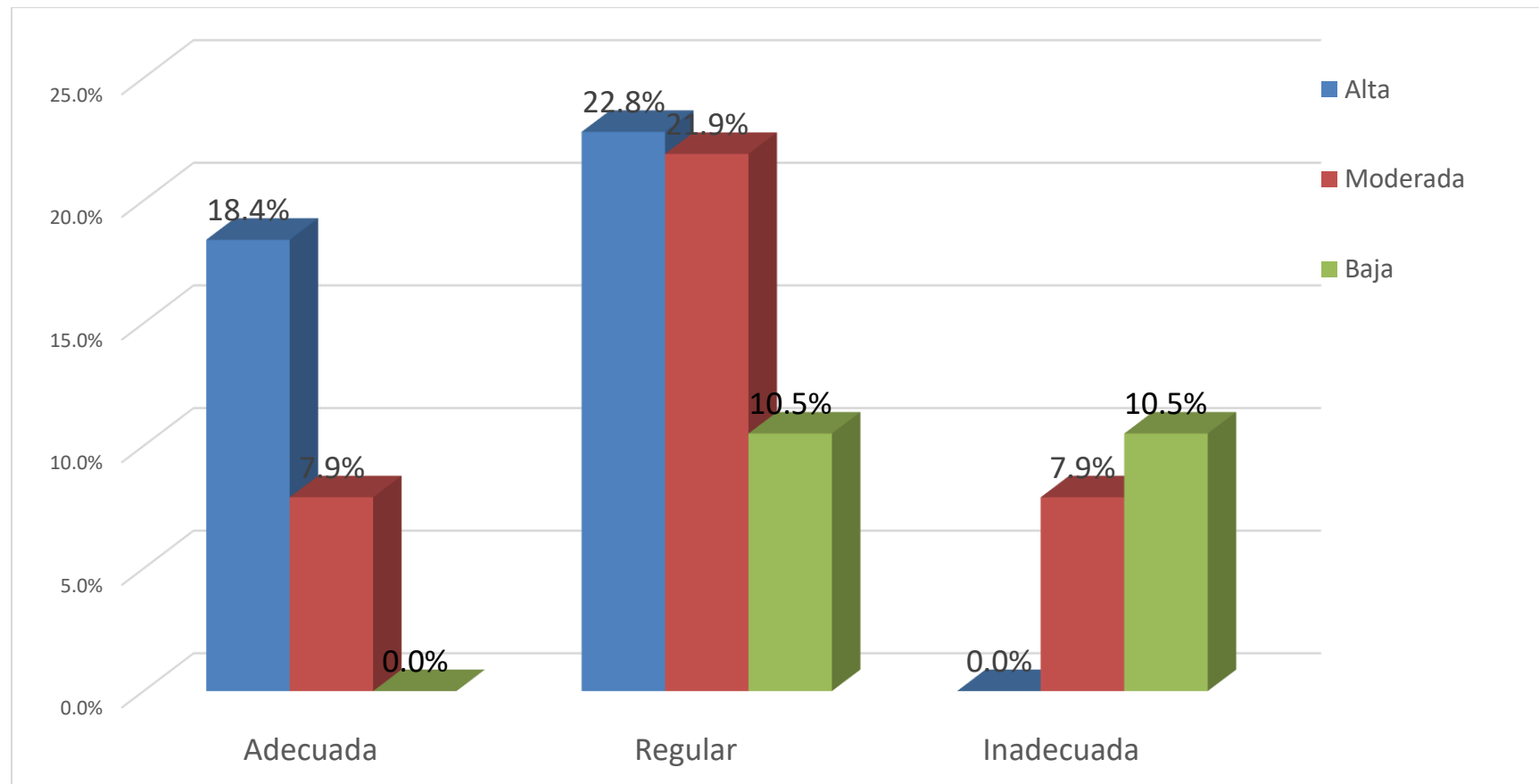
$$P=0,000$$

ES SIGNIFICATIVA

$$X^2_{tab}=9,488$$

$$Gf=4$$

FIGURA 3. AUTOCONFIANZA ASOCIADO A LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA



Fuente: Tabla 3



Tabla 3 se presenta la asociación entre la autoconfianza y las habilidades comunicativas del personal que labora en la Subgerencia de Seguridad Ciudadana. Se observa que el 41,2% del personal posee una autoconfianza de nivel alto, el 37,7% muestra un nivel moderado y el 21,1% un nivel bajo.

En el grupo de trabajadores con habilidades comunicativas regulares, el 22,8% presenta una autoconfianza de nivel alta; en el grupo con habilidades comunicativas adecuadas, el 18,4% tiene una autoconfianza alta; mientras que, en el grupo con habilidades comunicativas inadecuadas, el 10,5% posee una autoconfianza baja.

Al examinar las estadísticas se trabajó con 5% de error y un nivel de significancia de $p < 0,05$, con una $X^2_{cal} = 34,796$ mayor que $X^2_{tab} = 9,488$, con $Gf = 4$ y un nivel de significativo $P = 0,000$ lo que muestra que la asociación entre la autoconfianza y las habilidades comunicativas es estadísticamente significativa.

Según Guerrero y Fuster (15) los resultados manifiestan que la relación entre ambos factores, se observa que quienes tienen mayor autoconfianza tienden a exhibir mejores habilidades comunicativas. Por ejemplo, del 60% con alta autoconfianza, un 50% también muestra comunicación efectiva alta. En contraste, el 10% con baja autoconfianza coincide con un nivel bajo de habilidades de comunicación. Comparando con este estudio se halló que el grupo de trabajadores con habilidades comunicativas regulares, el 22,8% presenta una autoconfianza de nivel alta.

La autoconfianza facilita la comunicación asertiva y la negociación, mejorando la capacidad de persuadir, escuchar activamente y comprender a los demás, también permite transmitir ideas, emociones y opiniones de manera clara y convincente, sin dudas ni vacilaciones que puedan afectar la comprensión del mensaje



TABLA 4. TEMOR A LA EVALUACIÓN ASOCIADO A LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2025

Temor a la evaluación	Habilidades comunicativas							
	Adecuada		Regular		Inadecuada		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	0	0,0	15	13,2	16	14,0	31	27,2
Moderado	19	16,7	15	13,2	2	1,8	36	31,6
Bajo	11	9,6	33	28,9	3	2,6	47	41,2
Total	30	26,3	63	55,3	21	18,4	114	100,0

Fuente: Cuestionario

$X^2_{cal}=46,731$

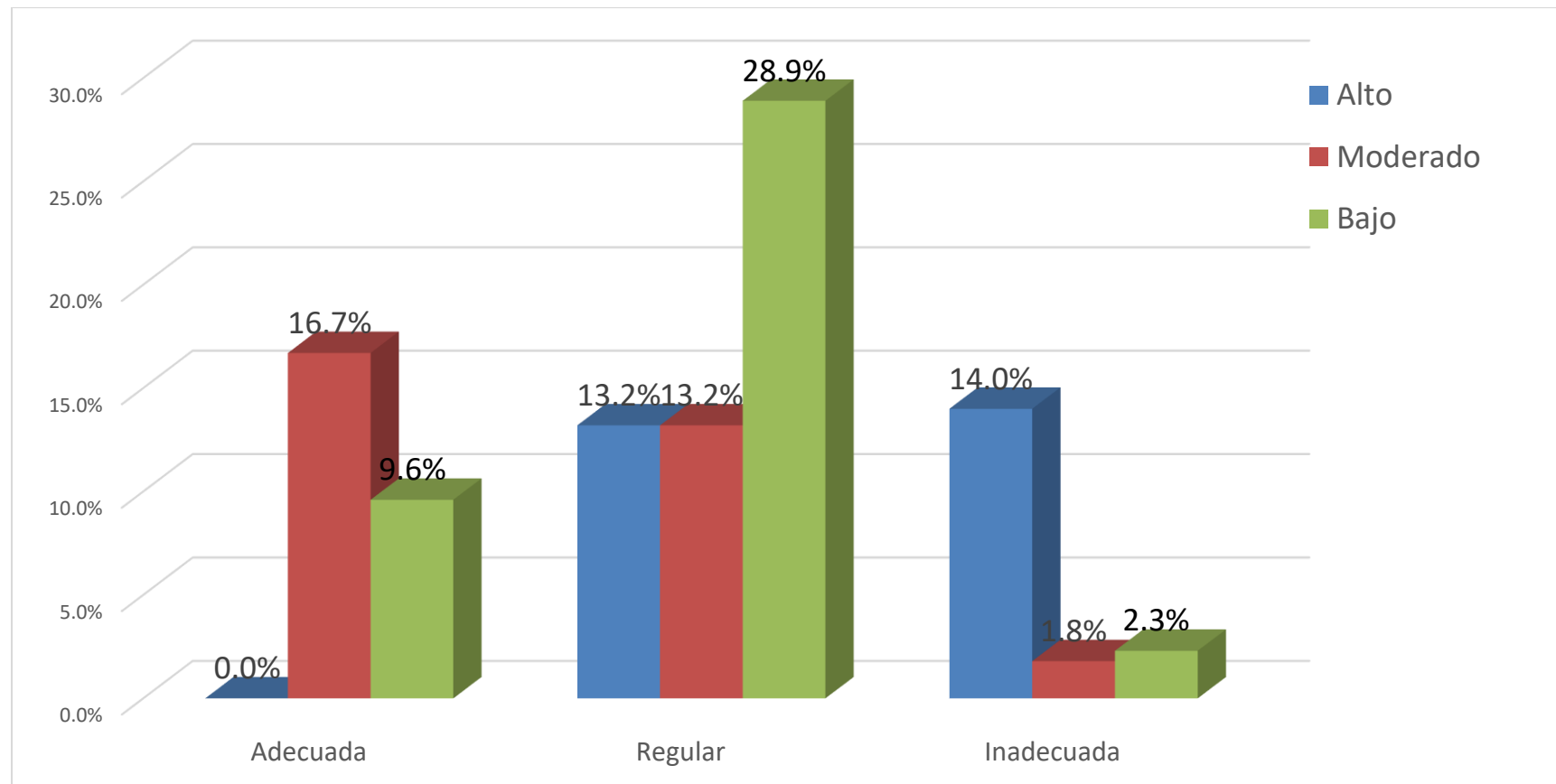
$P=0,000$

ES SIGNIFICATIVA

$X^2_{tab}=9,488$

$Gf=4$

FIGURA 4. TEMOR A LA EVALUACIÓN ASOCIADO A LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA



Fuente: Tabla 4



En el segundo objetivo el cual es identificar los factores de la ansiedad social asociados a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana, tenemos 3 tablas estadísticas de doble entrada:

Tabla 4 se muestra la asociación entre el temor a la evaluación y las habilidades comunicativas del personal que labora en la Subgerencia de Seguridad Ciudadana. Se observa que el 41,2% del personal posee temor a la evaluación de nivel bajo, el 31,6% presenta un nivel moderado y el 27,2% un nivel alto.

En el grupo de trabajadores con habilidades comunicativas regulares, el 28,9% presenta temor a la evaluación de nivel bajo; en el grupo con habilidades comunicativas adecuadas, el 16,7% tiene temor a la evaluación en un nivel moderado; mientras que, en el grupo con habilidades comunicativas inadecuadas, el 14,0% posee temor a la evaluación de nivel alto.

Al examinar las estadísticas se trabajó con 5% de error y un nivel de significancia de $p < 0,05$, con una $X^2_{cal} = 46,731$ mayor que $X^2_{tab} = 9,488$, con $Gl = 4$ y un nivel de significativo $P = 0,000$ lo que indica que la asociación entre el temor a la evaluación y las habilidades comunicativas es estadísticamente significativa.

Según Mendoza (17) al cruzar ambos indicadores, se observa que quienes presentan mayor temor a la evaluación tienden a tener habilidades comunicativas más bajas. Por ejemplo, del 40% con alto temor, un 30% tiene comunicación efectiva baja, mientras que quienes muestran bajo temor (25%) coinciden en su mayoría con habilidades comunicativas altas (20%). Comparándolo con este trabajo se halló que en el grupo de trabajadores con



habilidades comunicativas regulares, el 28,9% presenta temor a la evaluación de nivel bajo.

El temor a la evaluación suele estar ligado a niveles bajos de autoconfianza, lo que puede disminuir la eficacia de la comunicación y limitar la asertividad y la resolución de conflictos. El impacto en la interacción con la ciudadanía se daría en vista que el personal de seguridad ciudadana debe interactuar frecuentemente con la comunidad, el temor a la evaluación puede reducir la capacidad de transmitir mensajes con claridad, empatía y autoridad, afectando la percepción y confianza del ciudadano.

TABLA 5. EVITACIÓN DE SITUACIONES SOCIALES ASOCIADO A LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2025

Evitación de situaciones sociales	Habilidades comunicativas							
	Adecuada		Regular		Inadecuada		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Alta	0	0,0	2	1,8	1	0,9	3	2,7
Moderada	2	1,8	32	28,1	2	1,8	36	31,7
Baja	28	24,5	29	25,4	18	15,7	75	65,6
Total	30	26,3	63	55,3	21	18,4	114	100,0

Fuente: Cuestionario

$X^2_{cal}=26,183$

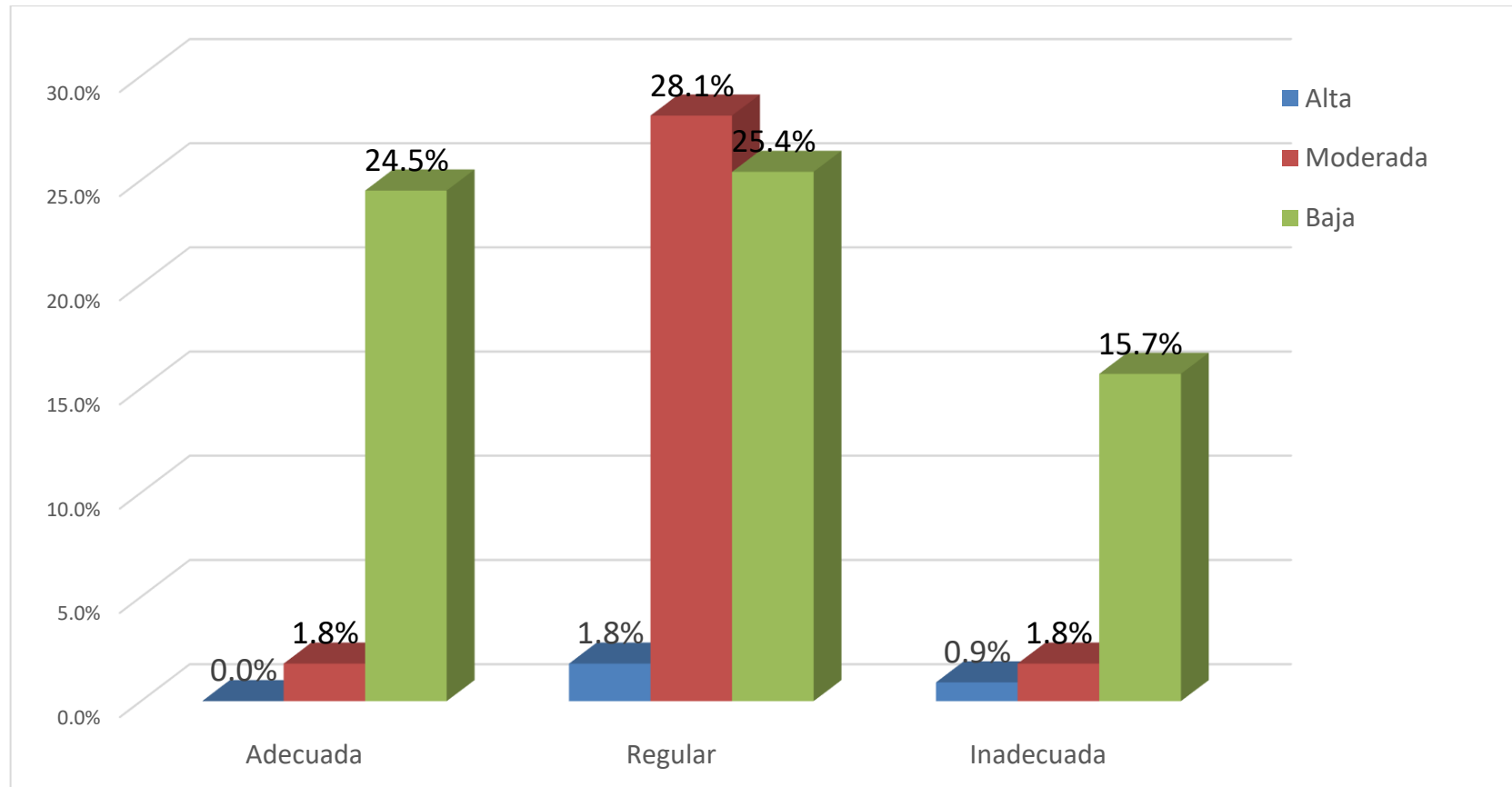
$P=0,000$

ES SIGNIFICATIVA

$X^2_{tab}=9,488$

$Gl=4$

FIGURA 5. EVITACIÓN DE SITUACIONES SOCIALES ASOCIADO A LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA



Fuente: Tabla 5



Tabla 5 se muestra la asociación entre la evitación de situaciones sociales y las habilidades comunicativas del personal que labora en la Subgerencia de Seguridad Ciudadana, el 65,6% del personal presenta un nivel bajo de evitación de situaciones sociales, el 31,7% un nivel moderado, y el 2,7% un nivel alto.

En el grupo de trabajadores con habilidades comunicativas regulares, el 28,1% presenta un nivel moderado de evitación de situaciones sociales; en el grupo con habilidades comunicativas adecuadas, el 24,5% muestra un nivel bajo de evitación; el grupo con habilidades comunicativas impropias, el 15,7% también muestra un nivel bajo.

Al examinar las estadísticas se trabajó con 5% de error y un nivel de significancia de $p < 0,05$, con una $X^2_{cal} = 26,183$ mayor que $X^2_{tab} = 9,488$, con $Gl = 4$ y un nivel de significativo $P = 0,000$ lo que muestra que la asociación entre la evitación de situaciones sociales y las habilidades comunicativas es estadísticamente significativa.

Según Garavito (19) al relacionar ambos aspectos, se observa que quienes muestran mayor evitación social tienden a tener habilidades comunicativas más bajas, del 35% con alta evitación, un 25% presenta comunicación baja, mientras que quienes tienen baja evitación social (25%) coinciden en su mayoría con habilidades comunicativas altas (20%). Comparando esto resultados con esta tesis se halló que, en el grupo de trabajadores con habilidades comunicativas regulares, el 28,1% presenta un nivel moderado de evitación de situaciones sociales.

Evitar interacciones sociales puede transmitir inseguridad o falta de disposición para comunicarse, afectando la imagen profesional y la confianza de la



ciudadanía en el personal de seguridad. La comunicación es esencial para la coordinación de tareas en la Subgerencia de Seguridad Ciudadana; la evitación social puede limitar la colaboración y afectar la cohesión del equipo.

TABLA 6. MALESTAR FÍSICO ASOCIADO A LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2025

Malestar físico	Habilidades comunicativas							
	Adecuada		Regular		Inadecuada		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Alto	0	0,0	0	0,0	2	1,8	2	1,8
Moderado	1	0,9	25	21,9	11	9,6	37	32,4
Bajo	29	25,4	38	33,4	8	7,0	75	65,8
Total	30	26,3	63	55,3	21	18,4	114	100,0

Fuente: Cuestionario

$$X^2_{cal}=27,361$$

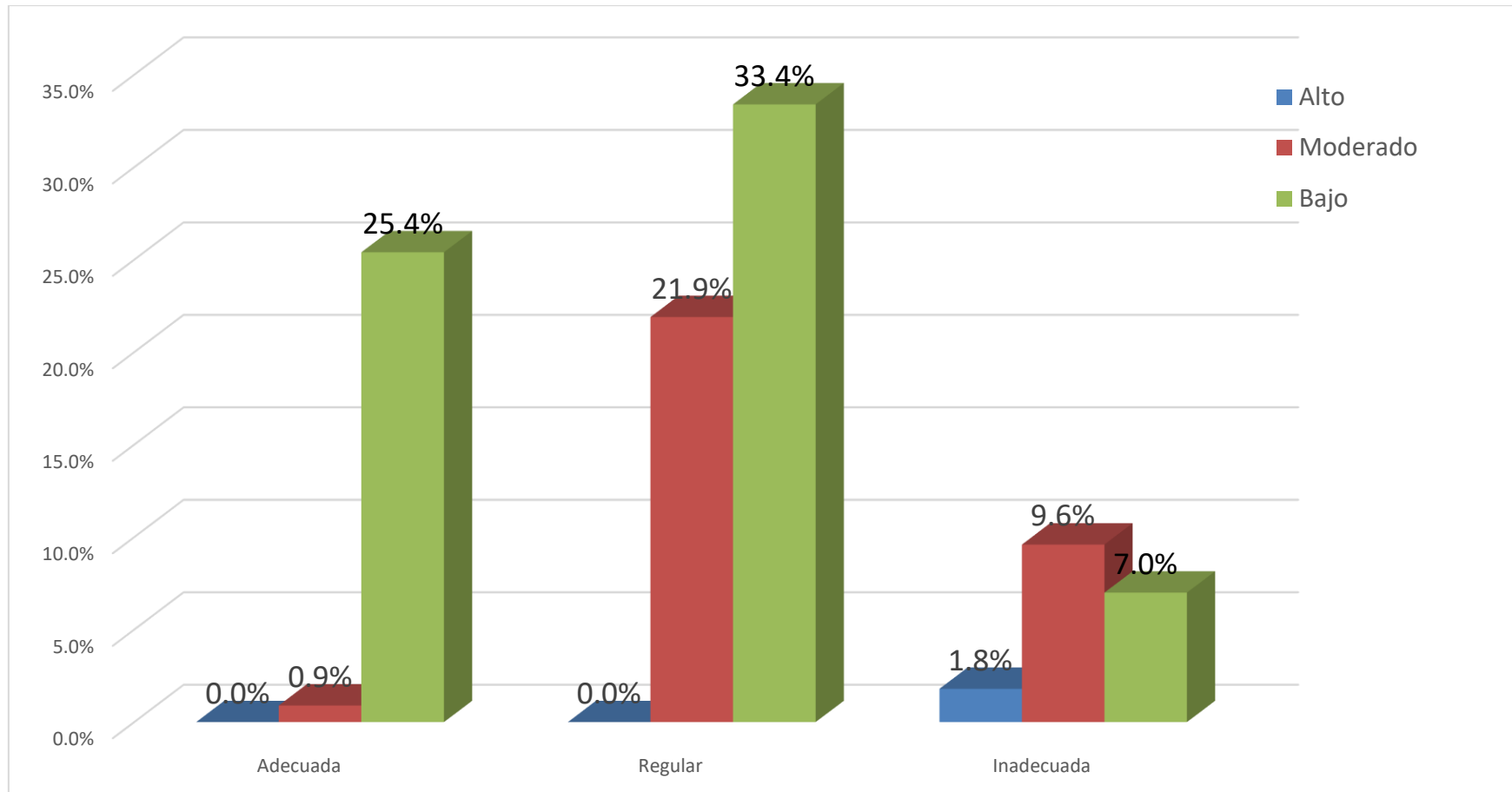
$$P=0,000$$

ES SIGNIFICATIVA

$$X^2_{tab}=9,488$$

$$Gf=4$$

FIGURA 6. MALESTAR FÍSICO ASOCIADO A LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA



Fuente: Tabla 6



En la Tabla 6 se presenta la asociación entre el malestar físico y las habilidades comunicativas del personal que labora en la Subgerencia de Seguridad Ciudadana. Se observa que el 65,8% del personal muestra un nivel bajo de malestar físico, el 32,4% un nivel moderado, y el 1,8% un nivel alto.

En el grupo de trabajadores con habilidades comunicativas regulares, el 33,4% presenta un nivel bajo de malestar físico; en el grupo con habilidades comunicativas adecuadas, el 25,4% muestra un nivel bajo de malestar físico; mientras que, en el grupo con habilidades comunicativas inadecuadas, el 9,6% también muestra un nivel moderado.

Al examinar las estadísticas se trabajó con 5% de error y un nivel de significancia de $p < 0,05$, con una $X^2_{cal} = 27,361$ mayor que $X^2_{tab} = 9,488$, con $Gl = 4$ y un nivel de significativo $P = 0,000$ lo que indica que la asociación entre malestar físico y las habilidades comunicativas es estadísticamente significativa.

Según Coaquira (20) se observa que quienes presentan mayor malestar físico tienden a mostrar habilidades comunicativas más bajas. Por ejemplo, del 30% con alto malestar, un 20% tiene comunicación baja, mientras que quienes reportan bajo malestar físico (25%) coinciden en su mayoría con habilidades comunicativas altas (20%). Comparando estos resultados con esta tesis se halló que en el grupo de trabajadores con habilidades comunicativas regulares, el 33,4% presenta un nivel bajo de malestar físico.

En el trabajo de seguridad ciudadana, donde la comunicación efectiva es esencial para la coordinación y la atención pública, manejar un buen estado físico contribuye a mejorar la interacción y la toma de decisiones bajo presión. Un malestar físico suele reflejar un nivel elevado de ansiedad o estrés. Esto puede limitar la capacidad del personal para mantener la calma y responder de manera asertiva en situaciones de conflicto o emergencia.

TABLA 7. ASERTIVIDAD ASOCIADO A LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2025

Asertividad	Habilidades comunicativas							
	Adecuada		Regular		Inadecuada		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Alta	29	25,4	6	5,3	0	0,0	35	30,7
Moderada	1	0,9	49	43,0	4	3,5	54	47,4
Baja	0	0,0	8	7,0	17	14,9	25	21,9
Total	30	26,3	63	55,3	21	18,4	114	100,0

Fuente: Encuesta

$X^2_{cal}=28,692$

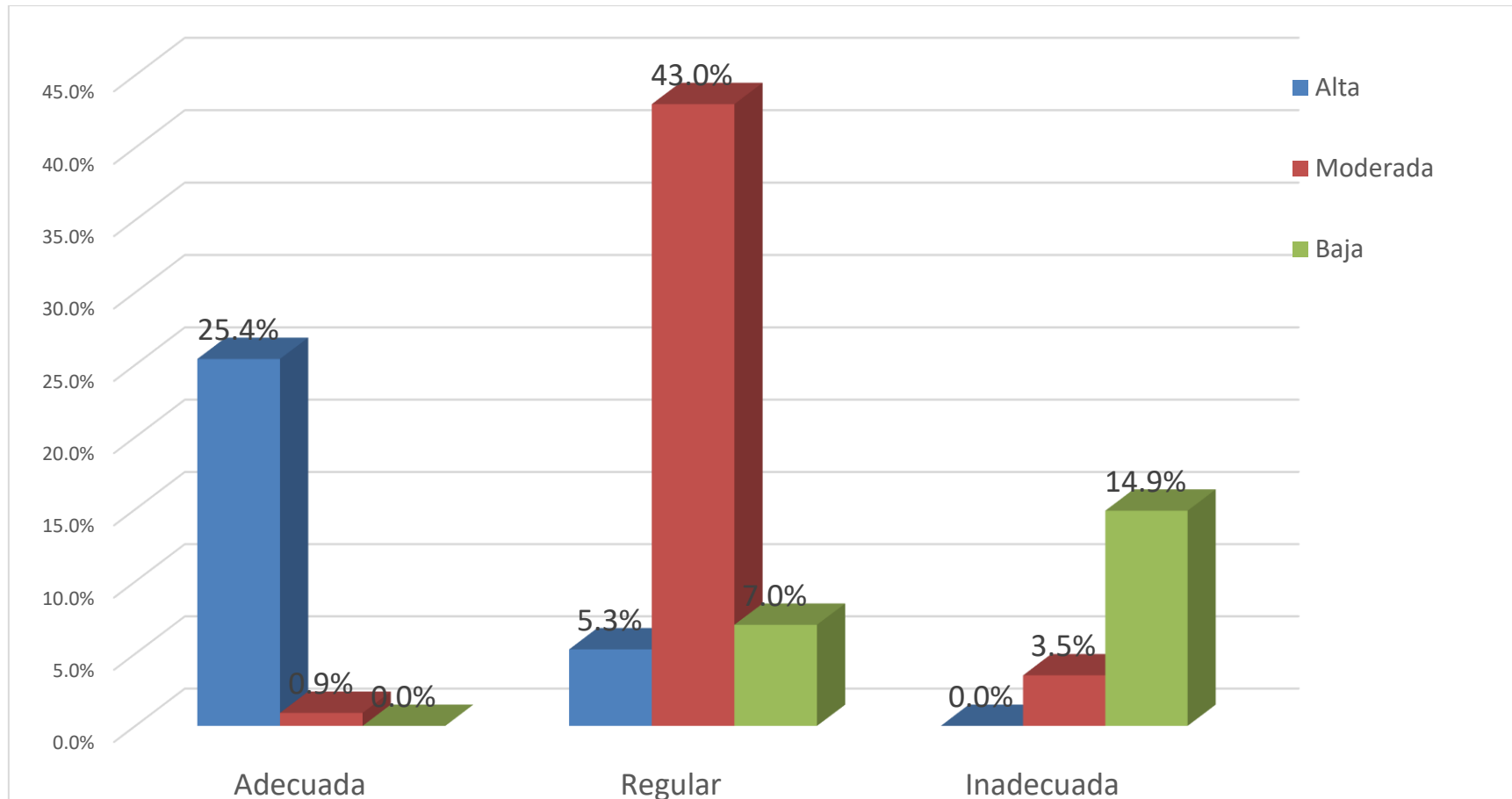
$P=0,000$

ES SIGNIFICATIVA

$X^2_{tab}=9,488$

$Gf=4$

FIGURA 7. ASERTIVIDAD ASOCIADO A LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA



Fuente: Tabla 7



Tercer objetivo específico el cual es Describir los factores de las habilidades sociales asociados a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana, se tiene 3 tablas estadísticas de doble entrada:

En la Tabla 7 se presenta la asociación entre la asertividad y las habilidades comunicativas del personal que labora en la Subgerencia de Seguridad Ciudadana. Se observa que el 47,4% del personal muestra un nivel moderado de asertividad, el 30,7% un nivel alto, y el 21,9% un nivel bajo.

En el grupo de trabajadores con habilidades comunicativas regulares, el 43,0% presenta un nivel moderado de asertividad; en el grupo con habilidades comunicativas adecuadas, el 25,4% muestra un nivel alto de asertividad; el grupo con habilidades comunicativas inadecuadas, el 14,9% muestra un nivel bajo.

Al examinar las estadísticas se trabajó con 5% de error y un nivel de significancia de $p < 0,05$, con una $X^2_{cal} = 28,692$ mayor que $X^2_{tab} = 9,488$, con $Gl = 4$ y un nivel de significativo $P = 0,000$ lo que muestra que la asociación entre asertividad y las habilidades comunicativas es estadísticamente significativa.

Según Serna (21) al relacionar ambos aspectos, se observa que quienes poseen mayor asertividad tienden a exhibir mejores habilidades comunicativas. Por ejemplo, del 55% con alta asertividad, un 50% también presenta comunicación alta, mientras que quienes muestran baja asertividad (15%) coinciden con habilidades comunicativas bajas (10%). Comparando con este estudio los resultados más resaltantes indican que el grupo de trabajadores con habilidades comunicativas regulares, el 43,0% presenta un nivel moderado de asertividad.

Ser asertivo mejora la autoconfianza y la capacidad de influir positivamente en



los demás, cualidades necesarias para desempeñarse eficazmente en tareas de orden, mediación y atención al ciudadano. La relación entre asertividad y habilidades comunicativas se traduce en un personal más preparado para afrontar demandas sociales, transmitir mensajes claros y generar confianza en la comunidad.

TABLA 8. EMPATÍA ASOCIADO A LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2025

Empatía	Habilidades comunicativas						Total	
	Adecuada		Regular		Inadecuada		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Alta	16	14,0	8	7,1	0	0,0	24	21,1
Moderada	14	12,3	42	36,8	12	10,5	68	59,6
Baja	0	0,0	13	11,4	9	7,9	22	19,3
Total	30	26,3	63	55,3	21	18,4	114	100,0

Fuente: Encuesta

$$X^2_{cal}=34,636$$

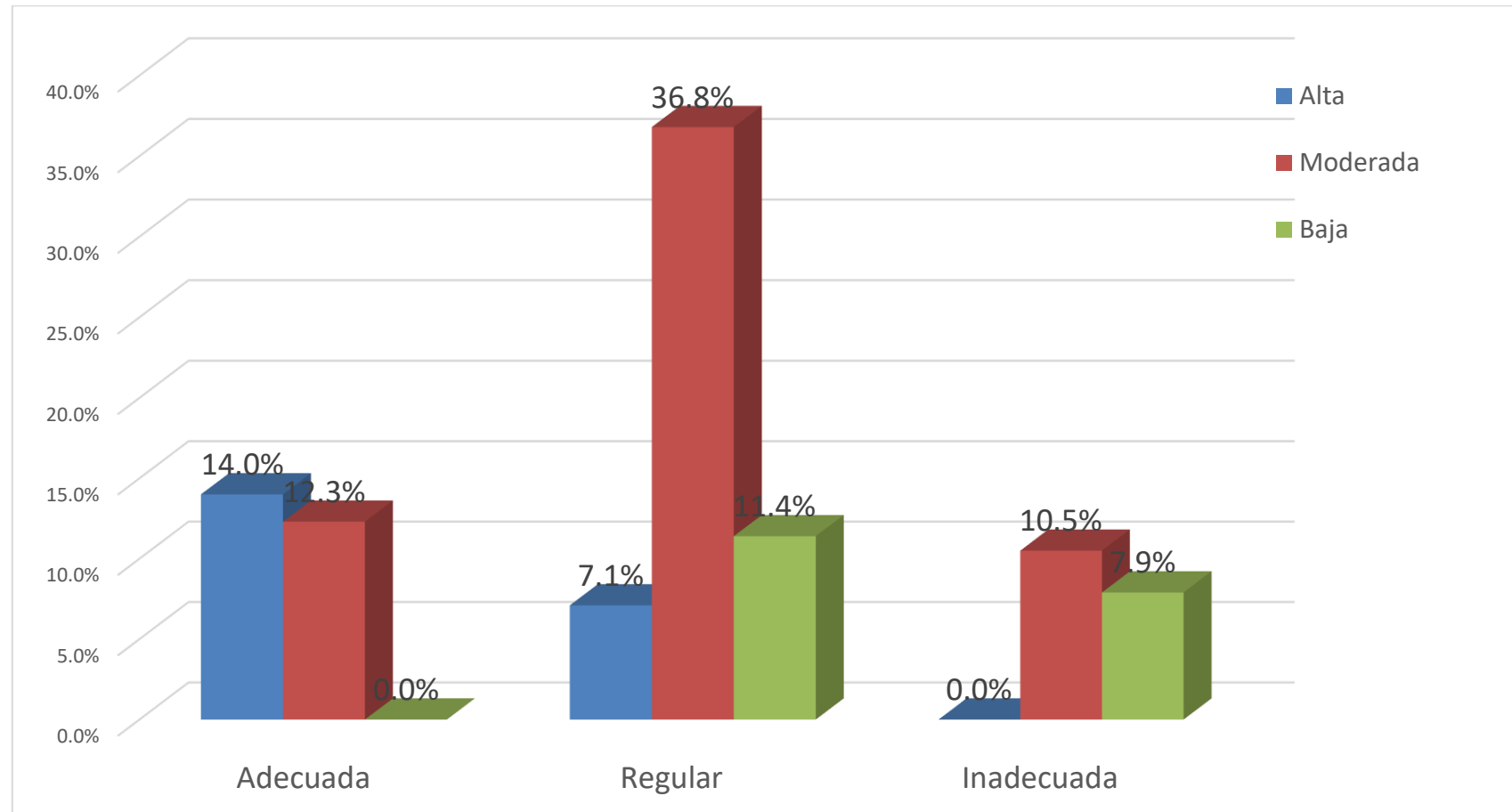
$$P=0,000$$

ES SIGNIFICATIVA

$$X^2_{tab}=9,488$$

$$Gf=4$$

FIGURA 8. EMPATIA ASOCIADO A LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA



Fuente: Tabla 8



Tabla 8 se presenta la asociación entre la empatía y las habilidades comunicativas del personal que labora en la Subgerencia de Seguridad Ciudadana. Se observa que el 59,6% del personal muestra un nivel moderado de empatía, el 21,1% un nivel alto, y el 19,3% un nivel bajo.

En el grupo de trabajadores con habilidades comunicativas regulares, el 36,8% presenta un nivel moderado de empatía; en el grupo con habilidades comunicativas adecuadas, el 14,0% muestra un nivel alto de empatía; en el grupo con habilidades comunicativas inadecuadas, el 10,5% muestra un nivel moderado.

Al examinar las estadísticas se trabajó con 5% de margen de error del χ^2 y un nivel de significancia de $p < 0,05$, con una $X^2_{cal} = 34,636$ mayor que $X^2_{tab} = 9,488$, con $Gl = 4$ y un nivel de significativo $P = 0,000$ lo que muestra que la asociación entre la empatía y las habilidades comunicativas es estadísticamente significativa.

Según Sacaca y Mamani (22) al analizar la relación, se observa que quienes poseen mayor empatía tienden a exhibir mejores habilidades comunicativas. Por ejemplo, del 60% con alta empatía, un 50% también presenta comunicación alta, mientras que quienes muestran baja empatía (10%) coinciden en su mayoría con habilidades comunicativas bajas (10%). Comparando con este estudio se halló que, en el grupo de trabajadores con habilidades comunicativas regulares, el 36,8% presenta un nivel moderado de empatía.

La empatía es fundamental para el desarrollo de las habilidades comunicativas del personal que labora en la Subgerencia de Seguridad Ciudadana, ya que permite comprender y responder apropiadamente a las emociones y necesidades de los demás. Su asociación con la comunicación favorece la



escucha activa, el respeto y la cooperación, elementos esenciales para mantener relaciones laborales positivas y una atención ciudadana efectiva. En este sentido, la empatía contribuye a mejorar la interacción interpersonal, prevenir conflictos y fortalecer la imagen profesional del personal en el cumplimiento de sus funciones.

TABLA 9. ESCUCHA ACTIVA ASOCIADO A LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2025

Escucha activa	Habilidades comunicativas							
	Adecuada		Regular		Inadecuada		Total	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Alta	13	11,4	8	7,0	0	0,0	21	18,4
Moderada	17	14,9	33	29,0	3	2,6	53	46,5
Baja	0	0,0	22	19,3	18	15,8	40	35,1
Total	30	26,3	63	55,3	21	18,4	114	100,0

Fuente: Encuesta

$$X^2_{cal}=46,786$$

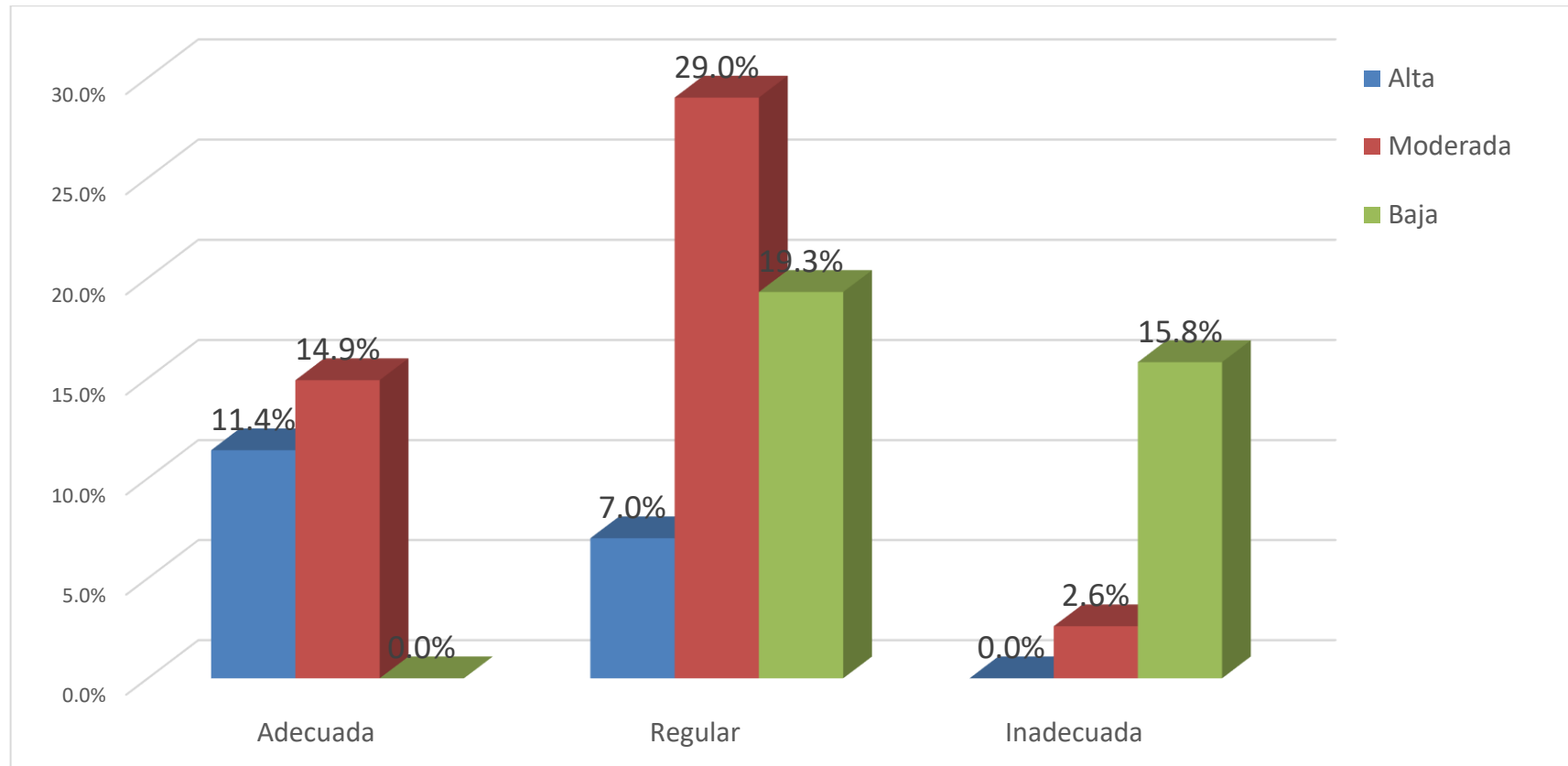
$$P=0,000$$

ES SIGNIFICATIVA

$$X^2_{tab}=9,488$$

$$Gf=4$$

FIGURA 9. ESCUCHA ACTIVA ASOCIADO A LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA



Fuente: Tabla 9



Tabla 9 se presenta la asociación entre la escucha activa y las habilidades comunicativas del personal que labora en la Subgerencia de Seguridad Ciudadana, el 46,5% del personal muestra un nivel moderado de escucha activa, el 35,1% un nivel bajo, y el 18,4% un nivel alto.

En el grupo de trabajadores con habilidades comunicativas regulares, el 29,0% presenta un nivel moderado de escucha activa; en el grupo con habilidades comunicativas adecuadas, el 14,9% muestra un nivel moderado de escucha activa; mientras que, en el grupo con habilidades comunicativas inadecuadas, el 15,8% muestra un nivel bajo.

Al examinar las estadísticas se trabajó con un margen de error del 5% y un nivel de significancia de $p < 0,05$, con una $X^2_{cal} = 46,786$ mayor que $X^2_{tab} = 9,488$, con $Gl = 4$ y un nivel de significativo $P = 0,000$ lo que indica que la asociación entre la escucha activa y las habilidades comunicativas es estadísticamente significativa.

Según Flores (23) se observa que quienes tienen mayor escucha activa tienden a mostrar mejores habilidades comunicativas. Por ejemplo, del 50% con alta escucha activa, un 45% también presenta comunicación alta, mientras que quienes presentan baja escucha activa (15%) coinciden con habilidades comunicativas bajas (10%). Sin embargo, en esta tesis se halló el 76,7% de trabajadores con habilidades comunicativas regulares, el 29,0% presenta un nivel moderado de escucha activa.

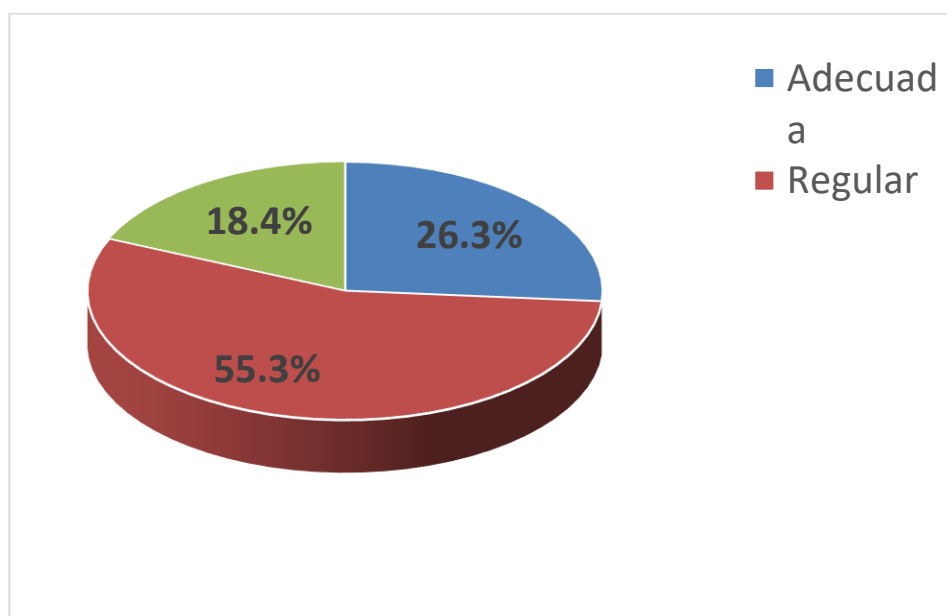
Escuchar activamente facilita la comprensión precisa de los mensajes, mejora la coordinación entre los equipos de trabajo y fortalece la relación con la ciudadanía, ya que demuestra atención, respeto y disposición para atender sus necesidades. Además, contribuye al manejo adecuado de conflictos, favorece la toma de decisiones acertadas y refuerza la confianza mutua dentro del entorno laboral.

TABLA 10. HABILIDADES COMUNICATIVAS DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2025

Nivel	fi	%
Adecuado	30	26,3
Regular	63	55,3
Inadecuado	21	18,4
Total	114	100,0

Fuente: Cuestionario

FIGURA 10. HABILIDADES COMUNICATIVAS DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2025



Fuente: Tabla 1



En el cuarto objetivo específico tenemos evaluar las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana, en el cual se presenta 1 tabla de frecuencia simple:

Referente a la variable habilidades comunicativa se halló como resultado el 55,3% es regular, el 23,6% es apropiado y el 18,4% es inadecuado.

Según Cotaquispe (18) el 35% con nivel moderado sugiere áreas de mejora, especialmente en situaciones de alta presión o al manejar conflictos, mientras que el 10% con habilidades bajas requiere atención específica mediante capacitación y seguimiento. Comparando con este estudio se halló el 55,3% del personal tiene regular habilidad comunicativa.

Una comunicación clara, empática y asertiva permite transmitir información con precisión, coordinar acciones de manera eficiente y resolver conflictos de forma pacífica y profesional. Asimismo, fortalecen el trabajo en equipo, mejoran la toma de decisiones y contribuyen a generar confianza y credibilidad en la ciudadanía.

En un entorno donde las funciones implican contacto directo con las personas y situaciones de alta responsabilidad, el desarrollo de habilidades comunicativas favorece un servicio más humano, eficaz y orientado al bienestar colectivo, consolidando así la imagen institucional y la efectividad operativa de la Subgerencia de Seguridad Ciudadana.



CONCLUSIONES

PRIMERA: Se analizó los factores psicológicos y están asociados a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno 2025, aceptando las hipótesis planteadas.

SEGUNDA: Se describió los factores de la autoestima asociados a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Subgerencia de Seguridad Ciudadana. Entre los principales indicadores, se observó que el 55,3% presenta una autoimagen de nivel medio ($p=0.000$), el 51,8% muestra un nivel moderado de autopercepción ($p = 0.000$) y el 41,2% evidencia un nivel alto de autoconfianza ($p = 0.000$), por lo que se acepta la hipótesis.

TERCERA: Se identificó los factores de la ansiedad social asociados a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Subgerencia de Seguridad Ciudadana. Los resultados evidencian que el 41,2% del personal presenta un bajo nivel de temor a la evaluación ($p = 0.000$), el 65,6% muestra un bajo nivel de evitación de situaciones sociales ($p = 0.000$) y el 65,8% manifiesta un bajo nivel de malestar físico ($p = 0.000$). Estos hallazgos son estadísticamente significativos lo que permite aceptar la hipótesis planteada.

CUARTA: Se describió los factores de las habilidades sociales asociados a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Subgerencia de Seguridad Ciudadana. Los resultados muestran



que el 47,4% del personal presenta un nivel moderado de asertividad ($p = 0.000$), el 59,6% evidencia una empatía moderada ($p = 0.000$) y el 46,5% manifiesta una escucha activa moderada. Los datos obtenidos son estadísticamente, por lo que se acepta la hipótesis.

QUINTA: Se evaluó las habilidades comunicativas del personal que labora en la Subgerencia de Seguridad Ciudadana. Los resultados muestran que el 55,3% presenta un nivel regular de habilidades comunicativas, el 26,3% alcanza un nivel adecuado y el 18,4% evidencia un nivel inadecuado.



RECOMENDACIONES

PRIMERA: Al Sub Gerente de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno implementar programas de capacitación en habilidades comunicativas, orientados a fortalecer la asertividad, la empatía y la escucha activa del personal operativo, con el objetivo de optimizar la interacción tanto interna como con la comunidad.

SEGUNDA: Al Sub Gerente de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno en coordinación con los profesionales de psicología diseñar e implementar programas de intervención psicológica orientados a fortalecer las habilidades comunicativas del personal, priorizando el desarrollo de la asertividad, la empatía y la escucha activa en el contexto laboral.

TERCERA: Al Sub Gerente de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno en coordinación con los profesionales de psicología brindar acompañamiento psicológico continuo, tanto individual como grupal, para atender situaciones de estrés laboral, conflictos interpersonales o dificultades emocionales que puedan afectar el desempeño comunicativo del personal.

CUARTA: A los profesionales de psicología que laboran Municipalidad Provincial de Puno asesorar a los directivos y jefes de área en la aplicación de estrategias de liderazgo comunicativo y manejo emocional, favoreciendo un clima laboral positivo y una mayor cohesión entre los equipos de trabajo.



QUINTA: A los profesionales de psicología de la Región Puno fomentar la investigación psicológica aplicada al ámbito de la seguridad ciudadana, con el propósito de generar evidencia científica que respalde las intervenciones y contribuya a mejorar el bienestar y desempeño del personal.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Tantalean L, Callohuanca J. Eficacia de un programa de comunicación asertiva en agentes de seguridad municipal en Lima - Perú. Scielo. 2022 Junio; 13(2).
2. Quesada P. Comunicación organizacional y calidad de servicio en personal de sub gerencia de seguridad ciudadana, Municipalidad Provincial, el Collao - llave - Puno, 2023. Puno.
3. Quezada S, Alva L, Gastañadui L. Habilidades blandas y comunicación organizacional en trabajadores en países latinoamericanos. Scielo. 2025 Abril; 7(1).
4. Artieda J, Guarnizo W, Caiza M. Las habilidades gerenciales en la gestión pública en Sucre Bolivia. Scielo. 2021 Octubre; 14(24).
5. Romero O. Habilidades comunicativas en directivos como contribución a la profesionalización de servidores públicos, America Latina. Scielo. 2025 marzo; 10(19).
6. Arrascue I, Podesta L. Habilidades gerenciales desde la percepción del personal y habilidades comunicativas Lima Perú. Scielo. 2021 Octubre; 21(2).
7. Costa L. Las habilidades de comunicación como factor preventivo del síndrome de Burnout y habilidades comunicativas, Lima Perú. Scielo. 2022 Junio; 26(1).
8. Condori L. Comité provincial de seguridad ciudadana Puno e instituciones involucradas afianzan esfuerzos que mejorarán la seguridad de los



puneños. [Online].; 2025. Available from:

<https://portal.munipuno.gob.pe/es/node/6968>.

9. Roman V. Habilidades comunicativas en directivos como contribución a la profesionalización de servidores públicos. Scielo. 2021 Junio; 32(1).
10. Parra M. Calidad de la comunicación y actitud de los empleados ante procesos de cambio organizacional. Scielo. 2023 Marzo; 27(2).
11. Novoa JPL. Estrategias para el desarrollo de la competencia comunicativa oral y escrita en la educación policial: un estudio de caso. Scielo. 2024 Julio; 20(2).
12. Flores L, Morocho M. Valoración del talento comunicacional en la formación integral del profesional técnico. Scielo. 2022 Febrero; 45(2): p. 45.
13. Ibañez B. Habilidades de comunicación para profesionales. Scielo. 2020 Julio; 32(1).
14. Saavedra J, Garvich A. La ansiedad y el desarrollo de habilidades comunicativas pospandemia. Scielo. 2024 Julio; 8(2): p. 112.
15. Guerrero H, Fuster D. Predominancia de las estrategias de aprendizaje en las habilidades comunicativas en estudiantes de nivel superior de formación policial. Scielo. 2024 Marzo; 6(1): p. 72.
16. Cuadros E, Ogozi R. Competencias comunicativas y su importancia en la labor del personal. Scielo. 2024 Mayo; 8(32): p. 92.
17. Mendoza P. Habilidades comunicativas y relaciones interpersonales en el servicio nacional. Tesis de Maestría. Huacho: Universidad Jose Faustino Sanchez Carrion, Escuela de Posgrado; 2021.



18. Cotaquispe J. Habilidades comunicativas y habilidades sociales. Tesis de posgrado. Lima: Universidad Nacional de educación, Escuela de Posgrado; 2022 Junio.
19. Garavito R. Influencia de las relaciones interpersonales en la productividad laboral en la gestion del gobierno municipal de Puno, 2024. Repositorio institucional de la Universidd Nacional del Altiplano. ;: p. 146.
20. Coaquira Y. Relación entre las habilidades blandas y el desempeño laboral de los trabajadores de la gerencia de administración en la Municipalidad Provincial. Tesis de pregrado. Puno: UNA, Facultad Ciencias Contables; 2021.
21. Serna R. Comunicación interna y desempeño laboral en los colaboradores de la municipalidad distrital de Vilquechico – Puno. Universidad Peruana Union. 2020 junio; 20(1): p. 127.
22. Sacaca K, Mamani A. Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores administrativos de la Municipalidad Provincial de San Román. Tesis de pregrado. Juliaca: Universidad Peruana Union, Escuela Profesional de administracion; 2021 Febrero.
23. Flores C. Comunicacion interna y desemeño laboral de los colaboradores de una empresa de Puno. Tesis de pregrado. Juliaca: Universidad Andina Nestor Cacers Velásquez, Facultad de ciencias administrativas; 2024.
24. Gomez c. Factores psicológicos predictores de estilos de vida saludable. Scielo. 2020 Junio; 33(1).
25. Llanos J. Factores psicologicos. Scielo. 2020 Enero; 3(1).



26. Flores Y. Autoconcepto, autoestima, motivación y su influencia en el desempeño. Scielo. 2022 Junio; 19(3).
27. Valenciano G. La autoimagen física y social. Scielo. 2020 Junio; 3(27).
28. Urrutia L. Autoaceptación. Scielo. 2024 Abril; 25(2).
29. Guzmán E, Valdez P. Importancia de la autoconfianza. Scielo. 2020 Enero; 1(21).
30. Castillo M. Control postural en niños con sobrepeso y obesidad: una revisión de la literatura. Scielo. 2021 Octubre; 82(4).
31. Castro T. Factores de ansiedad social. Scielo. 2024 Mayo; 33(2).
32. Hernandez J. Evaluaciones y la mejora continua. Scielo. 2022 Mayo; 31(86).
33. Gonzales E. Principales ventajas de evaluaciones periodicas. Scielo. 2024 Enero; 93(2).
34. Rojas J. Psicología: Evitaciones sociales. Scielo. 2020 Octubre; 36(4).
35. Elorza A, Bedoya M. Sedestación ó permanecer sentado mucho tiempo: riesgo ergonómico para los trabajadores expuestos. Salud Pública. 2021 Enero; 3(2).
36. Laiño F. Malestar físico. Scielo. 2020 Mayo; 14(3).
37. Sanchez B. Abordajes teóricos para comprender el dolor humano. Scielo. 2023 Junio; 4(1).
38. Gonzales A, Molero M. Recursos de intervención para trabajar las habilidades sociales con adolescentes: Revisión sistemática cualitativa. Scielo. 2021 Abril; 145(4).
39. Vega C. Habilidades sociales. Scielo. 2021; 30(2).



40. Acevedo K. La proyección de la asertividad como valor social compartido. Scielo. 2022 Junio; 37(3).
41. Perez M. Asertividad. Scielo. 2019; 36(1).
42. Macias M. Empatía. Scielo. 2023 Junio; 30(1).
43. Maza G. La empatía, la comunicación efectiva y la asertividad en la práctica médica actual. Scielo. 2023 Julio; 77(1).
44. Garcia S. La importancia de la escucha activa. Scielo. 2019; 13(34).
45. Fernandez D, Napoles R. Principales habilidades comunicativas a desarrollar. Scielo. 2022 Mayo; 7(3).
46. Alvaro A. Habilidades comunicativas. Scielo. 2022 Junio; 3(4).
47. Yopez C. Autoestima en los trabajadores. Scielo. 2024 Junio; 27(1).
48. Cañon W. sertividad: una habilidad social necesaria en los profesionales. Scielo. 2021 Junio; 12(2).
49. Mendoza J. Empatía en el centro laboral. Scielo. 2025 Mayo; 4(3).
50. Luis R. Empatía. Scielo. 2023 Mayo; 1(2).
51. Herrera N. Habilidades de comunicación. Scielo. 2023 Mayo; 2(3).
52. Zanabria Y. Lenguaje corporal. Scielo. 2021; 22(1).
53. Salgado A. Investigación: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. Scielo. 2017; 13(13).
54. Morles V. Sobre la metodología como ciencia y el método científico: un espacio polémico. Scielo. 2002 Enero ; 23(66).
55. Muñoz E, Solis B. Enfoque cualitativo y cuantitativo de la evaluación formativa. Scielo. 2021 Diciembre; 6(3).



ANEXOS



ANEXO 1: MATRIZ DE SISTEMATIZACIÓN DE DATOS

BASE DE DATOS ALEXANDRA.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	autoimagen	autoaceptacion	autoconfianza	temorevaluacion	evitacionsituacionessociales	malestarfisico	asertividad	empatia	escuchaactiva	habilidadescomunicativas
1	alta	alta	alta	baja	baja	baja	alta	alta	alta	adecuada
2	alta	alta	alta	baja	baja	baja	alta	alta	alta	adecuada
3	alta	alta	alta	baja	baja	baja	alta	alta	alta	adecuada
4	alta	alta	alta	baja	baja	baja	alta	alta	alta	adecuada
5	alta	alta	alta	baja	baja	baja	alta	alta	alta	adecuada
6	alta	baja	moderada	baja	baja	baja	alta	alta	alta	adecuada
7	alta	alta	alta	baja	baja	baja	alta	alta	alta	adecuada
8	alta	alta	alta	baja	baja	baja	alta	alta	alta	adecuada
9	alta	alta	alta	baja	baja	baja	alta	alta	alta	adecuada
10	alta	moderada	alta	baja	baja	baja	alta	alta	alta	adecuada
11	alta	alta	alta	baja	baja	baja	alta	alta	alta	adecuada
12	alta	alta	alta	moderada	baja	baja	alta	alta	alta	adecuada
13	alta	alta	alta	moderada	baja	baja	alta	alta	alta	adecuada
14	alta	moderada	alta	moderada	baja	baja	alta	alta	moderada	adecuada
15	alta	alta	alta	moderada	baja	baja	alta	alta	moderada	adecuada
16	alta	alta	alta	moderada	baja	baja	alta	alta	moderada	adecuada
17	media	alta	alta	moderada	baja	baja	alta	moderada	moderada	adecuada
18	media	alta	alta	moderada	baja	baja	alta	moderada	moderada	adecuada
19	media	alta	alta	moderada	baja	baja	alta	moderada	moderada	adecuada
20	media	moderada	alta	moderada	baja	baja	alta	moderada	moderada	adecuada
21	media	moderada	alta	moderada	baja	baja	alta	moderada	moderada	adecuada
22	media	alta	moderada	moderada	baja	baja	alta	moderada	moderada	adecuada
23	media	moderada	moderada	moderada	baja	baja	alta	moderada	moderada	adecuada
24	media	alta	moderada	moderada	baja	baja	alta	moderada	moderada	adecuada
25	media	moderada	alta	moderada	baja	baja	alta	moderada	moderada	adecuada
26	media	moderada	moderada	moderada	baja	baja	alta	moderada	moderada	adecuada
27	media	alta	moderada	moderada	baja	baja	alta	moderada	moderada	adecuada



BASE DE DATOS ALEXANDRA.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

112 : escuchaactiva

	autoimagen	autoaceptacion	autoconfianza	temorevaluacion	evitacionsituacionessociales	malestarfisico	asertividad	empatia	escuchaactiva	habilidadescomunicativas
28	media	moderada	moderada	moderada	baja	baja	alta	moderada	moderada	adecuada
29	media	moderada	moderada	moderada	moderada	baja	alta	moderada	moderada	adecuada
30	media	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	adecuada
31	alta	alta	alta	baja	baja	baja	alta	alta	alta	Regular
32	alta	alta	alta	baja	baja	baja	alta	alta	alta	Regular
33	alta	alta	moderada	baja	baja	baja	moderada	alta	moderada	Regular
34	media	alta	alta	baja	moderada	baja	moderada	alta	alta	Regular
35	alta	alta	alta	baja	baja	baja	moderada	moderada	moderada	Regular
36	alta	alta	alta	baja	baja	moderada	moderada	alta	alta	Regular
37	media	alta	alta	baja	baja	baja	alta	moderada	alta	Regular
38	alta	alta	alta	baja	baja	baja	alta	alta	alta	Regular
39	alta	alta	alta	baja	baja	baja	alta	alta	alta	Regular
40	alta	alta	alta	baja	baja	baja	alta	alta	alta	Regular
41	media	moderada	alta	baja	baja	baja	baja	moderada	moderada	Regular
42	media	moderada	alta	baja	baja	baja	moderada	moderada	moderada	Regular
43	media	moderada	alta	baja	baja	baja	moderada	moderada	moderada	Regular
44	media	moderada	alta	baja	baja	baja	moderada	moderada	moderada	Regular
45	media	moderada	alta	baja	moderada	baja	moderada	moderada	moderada	Regular
46	media	moderada	alta	baja	baja	baja	moderada	moderada	moderada	Regular
47	media	moderada	alta	baja	baja	baja	moderada	moderada	moderada	Regular
48	media	moderada	alta	baja	moderada	baja	moderada	moderada	moderada	Regular
49	media	moderada	alta	baja	baja	baja	moderada	moderada	moderada	Regular
50	media	moderada	alta	baja	baja	baja	moderada	moderada	moderada	Regular
51	media	moderada	alta	baja	baja	baja	moderada	moderada	moderada	Regular
52	media	moderada	alta	baja	baja	baja	moderada	moderada	moderada	Regular
53	media	baja	alta	baja	moderada	baja	moderada	moderada	moderada	Regular
54	media	baja	alta	baja	moderada	baja	moderada	moderada	moderada	Regular



BASE DE DATOS ALEXANDRA.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

112 : escuchaactiva

	autoimagen	autoaceptacion	autoconfianza	temorevaluacion	evitacionsituacionessociales	malestarfisico	asertividad	empatia	escuchaactiva	habilidadescomunicativas
55	media	baja	alta	baja	moderada	baja	moderada	moderada	moderada	Regular
56	media	baja	alta	baja	moderada	baja	moderada	moderada	moderada	Regular
57	media	baja	alta	baja	moderada	baja	moderada	moderada	moderada	Regular
58	media	baja	moderada	baja	moderada	baja	moderada	moderada	moderada	Regular
59	media	moderada	moderada	baja	moderada	baja	moderada	moderada	moderada	Regular
60	media	moderada	moderada	baja	moderada	baja	moderada	baja	moderada	Regular
61	media	moderada	moderada	baja	moderada	baja	moderada	baja	moderada	Regular
62	media	moderada	moderada	baja	moderada	moderada	moderada	baja	moderada	Regular
63	media	moderada	moderada	baja	baja	moderada	moderada	moderada	moderada	Regular
64	media	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	Regular
65	media	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	Regular
66	media	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	Regular
67	media	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	Regular
68	media	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	Regular
69	media	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	Regular
70	media	moderada	moderada	alta	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	Regular
71	media	moderada	moderada	alta	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	Regular
72	media	moderada	moderada	alta	moderada	moderada	moderada	moderada	baja	Regular
73	media	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	baja	Regular
74	media	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	baja	Regular
75	media	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	baja	Regular
76	media	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	baja	Regular
77	media	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	baja	Regular
78	media	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	baja	Regular
79	media	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	baja	moderada	baja	Regular
80	media	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	baja	moderada	baja	Regular
81	baja	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	baja	moderada	baja	Regular



BASE DE DATOS ALEXANDRA.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

112 : escuchaactiva 2,00

	autoimagen	autoaceptacion	autoconfianza	temorevaluacion	evitacionsituacionessociales	malestarfisico	asertividad	empatia	escuchaactiva	habilidadescomunicativas
82	baja	moderada	baja	alta	moderada	moderada	baja	moderada	baja	Regular
83	baja	moderada	baja	alta	baja	moderada	baja	moderada	baja	Regular
84	baja	moderada	baja	alta	baja	moderada	baja	baja	baja	Regular
85	baja	moderada	baja	alta	baja	moderada	moderada	baja	baja	Regular
86	baja	baja	baja	alta	baja	baja	moderada	baja	baja	Regular
87	baja	baja	baja	alta	baja	baja	moderada	baja	baja	Regular
88	baja	baja	baja	alta	baja	baja	moderada	baja	baja	Regular
89	baja	baja	baja	alta	baja	baja	moderada	baja	baja	Regular
90	baja	baja	baja	alta	baja	baja	moderada	baja	baja	Regular
91	baja	baja	baja	alta	baja	baja	moderada	baja	baja	Regular
92	baja	baja	baja	alta	alta	baja	moderada	baja	baja	Regular
93	baja	baja	baja	alta	alta	baja	baja	baja	baja	Regular
94	baja	baja	baja	baja	baja	baja	baja	baja	baja	Inadecuada
95	baja	baja	baja	baja	baja	baja	baja	baja	baja	Inadecuada
96	baja	baja	baja	moderada	baja	baja	baja	baja	baja	Inadecuada
97	baja	baja	baja	moderada	baja	alta	baja	baja	baja	Inadecuada
98	baja	baja	baja	baja	baja	baja	baja	baja	baja	Inadecuada
99	media	baja	baja	alta	baja	baja	baja	baja	baja	Inadecuada
100	media	baja	baja	alta	baja	baja	baja	baja	baja	Inadecuada
101	media	baja	baja	alta	baja	baja	baja	baja	baja	Inadecuada
102	media	baja	baja	alta	baja	baja	baja	baja	baja	Inadecuada
103	baja	baja	baja	alta	moderada	moderada	baja	moderada	baja	Inadecuada
104	baja	baja	baja	alta	baja	moderada	baja	moderada	baja	Inadecuada
105	baja	moderada	baja	alta	baja	moderada	baja	moderada	baja	Inadecuada
106	baja	moderada	moderada	alta	baja	moderada	moderada	moderada	baja	Inadecuada
107	media	moderada	moderada	alta	alta	moderada	moderada	moderada	baja	Inadecuada
108	media	moderada	moderada	alta	baja	moderada	moderada	moderada	baja	Inadecuada



BASE DE DATOS ALEXANDRA.sav [ConjuntoDatos0] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

121:

	autoimagen	autoaceptacion	autoconfianza	temorevaluacion	evitacionsituacionessociales	malestarfisico	asertividad	empatia	escuchaactiva	habilidadescomunicativas
108	media	moderada	moderada	alta	baja	moderada	moderada	moderada	baja	Inadecuada
109	media	moderada	moderada	alta	baja	alta	baja	moderada	baja	Inadecuada
110	baja	moderada	moderada	alta	baja	moderada	baja	moderada	baja	Inadecuada
111	baja	moderada	moderada	alta	baja	moderada	baja	moderada	baja	Inadecuada
112	baja	moderada	moderada	alta	baja	moderada	baja	moderada	moderada	Inadecuada
113	baja	moderada	moderada	alta	baja	moderada	baja	moderada	moderada	Inadecuada
114	baja	moderada	moderada	alta	moderada	moderada	moderada	moderada	moderada	Inadecuada
115										
116										
117										
118										
119										
120										
121										
122										
123										
124										
125										
126										
127										
128										
129										
130										
131										
132										
133										
134										



**ANEXO 2:
MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TITULO: FACTORES PSICOLÓGICOS ASOCIADOS A LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2025

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>PG. ¿De qué manera los factores psicológicos están asociados a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno 2025?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>OG. Analizar los factores psicológicos asociados a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno 2025.</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>HG. Los factores psicológicos están asociados significativamente a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno.</p>	<p>Variable 1</p> <p>1. Factores psicológicos</p>	<p>1.1 Factores de autoestima</p>	<p>1.1.1 Autoimagen</p>	<p>a. Alta (40-50 puntos) b. Media (26-39 puntos) c. Baja (10-25 puntos)</p>	<p>1. Diseño: No experimental</p> <p>2. Tipo de investigación: Básica, nivel correlacional y transversal.</p> <p>3. Enfoque: Cuantitativo</p> <p>4. Población: 143 trabajadores de la sub gerencia de seguridad ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno.</p> <p>- 9 administrativos - 110 operarios - 24 <u>vigilancia</u> 143 en total</p> <p>5. Muestra: La muestra fue censal, se consideró a los 143 trabajadores, sin embargo, no todos tuvieron la disposición de participar y finalmente solo aceptaron 114 trabajadores.</p> <p>- 8 administrativos - 87 operarios - 19 <u>vigilancia</u></p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>PE1. ¿Cuáles son los factores de la autoestima asociados a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno?</p> <p>PE2. ¿Cuáles son los factores de la ansiedad social asociados a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de</p>	<p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>OE1. Describir los factores de la autoestima asociados a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno.</p> <p>OE2. Identificar los factores de la ansiedad social asociados a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de</p>	<p>HIPÓTESIS ESPECIFICAS</p> <p>HE1. Los factores de la autoestima asociados a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno son: La autoimagen, autoaceptación y autoconfianza</p> <p>HE2. Los factores de la ansiedad social asociados a las habilidades comunicativas del personal</p>	<p>1. Factores psicológicos</p>	<p>1.2 Factores de ansiedad social</p>	<p>1.1.2 Autoaceptación</p>	<p>a. Alta (40-50 puntos) b. Media (26-39 puntos) c. Baja (10-25 puntos)</p>	
				<p>1.1.3 Autoconfianza</p>	<p>a. Alta (40-50 puntos) b. Media (26-39 puntos) c. Baja (10-25 puntos)</p>		
				<p>1.2.1. Temor a la evaluación</p>	<p>a. Alto (40-50 puntos) b. Moderado (26-39 puntos) c. Bajo (10-25 puntos)</p>		
				<p>1.2.2 Evitación de situaciones sociales</p>	<p>a. Alta (40-50 puntos) b. Media (26-39 puntos) c. Baja (10-25 puntos)</p>		
				<p>1.2.3 Malestar físico</p>	<p>a. Alto (40-50 puntos) b. Moderado (26-39 puntos) c. Bajo (10-25 puntos)</p>		
				<p>1.3.1 Asertividad</p>	<p>a. Alta (40-50 puntos) b. Media (26-39 puntos) c. Baja (10-25 puntos)</p>		
				<p>1.3.2 Empatía</p>	<p>a. Alta (40-50 puntos) b. Media (26-39 puntos) c. Baja (10-25 puntos)</p>		
				<p>1.3.3 Escucha activa</p>	<p>a. Alta (40-50 puntos) b. Media (26-39 puntos) c. Baja (10-25 puntos)</p>		
				<p>1.3 Factores de habilidades sociales</p>			



<p>Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno?</p> <p>PE3. ¿Cuáles son los factores de las habilidades sociales asociados a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno?</p> <p>PE4. ¿Cuál es el nivel de habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno?</p>	<p>Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno.</p> <p>OE3. Describir los factores de las habilidades sociales asociados a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno</p> <p>OE4. Evaluar las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno.</p>	<p>que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno son: Temor a la evaluación, evitación de situaciones sociales, malestar físico.</p> <p>HE3. Los factores de las habilidades sociales asociados a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno son: La asertividad, empatía y escucha activa.</p> <p>HE4. El nivel de habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno es regular.</p>	<p>Variable 2</p> <p>2. Habilidades comunicativas</p>	<p>2.1 Nivel</p>	<p>Escala de valores</p> <p>a. Adecuado (23- 33 puntos)</p> <p>b. Regular (12-22 puntos)</p> <p>c. Inadecuado (0-11 puntos)</p>	<p>114 en total</p> <p>5. Técnicas:</p> <p>Variable 1: Encuesta</p> <p>Variable 2: Encuesta</p> <p>6. Instrumentos:</p> <p>Variable 1: Cuestionario sobre factores psicológicos</p> <p>Variable 2: Cuestionario sobre habilidades comunicativas</p> <p>Prueba de hipótesis Se hará uso de la prueba estadística X²</p> $\chi^2 = \sum \frac{(o_i - e_i)^2}{e_i}$
--	--	--	--	------------------	--	---



**ANEXO 3:
CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo.....a través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada "Factores psicológicos asociados a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub. Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno 2025", autorizando a la Bach. Alexandra Magdiel Cruz Cusihualpa, egresada de la Escuela de Psicología de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, para la realización de dos instrumentos para la recolección de datos. Al aceptar participar en este trabajo se me ha sido informado(a) claramente sobre los objetivos del estudio de investigación. Comprendo y acepto participar en la investigación.

Si acepto participar

No acepto participar

Firma

**ANEXO 4:
INSTRUMENTOS****CUESTIONARIO SOBRE FACTORES PSICOLÓGICOS**

Ficha N°:.....

A. FACTORES DE AUTOESTIMA**1. Escala de Autoimagen Laboral (Adaptada de Rosenberg)**

Instrucciones: A continuación, se presentan algunas afirmaciones relacionadas con cómo te percibes a ti mismo/a en el ámbito personal y laboral. Marca con una X la opción que mejor refleje tu nivel de acuerdo con cada frase.

Escala de respuestas:

- 1 = Totalmente en desacuerdo
- 2 = En desacuerdo
- 3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo
- 4 = De acuerdo
- 5 = Totalmente de acuerdo

N°	Ítem	1	2	3	4	5
1	Siento que soy una persona valiosa, al menos igual que los demás.					
2	Creo que tengo varias cualidades positivas en mi trabajo.					
3	Generalmente, estoy satisfecho/a conmigo mismo/a.					
4	Siento que no tengo mucho de lo que estar orgulloso/a. (Inversa)					
5	Me siento útil y competente en mis funciones laborales.					
6	Me gustaría valorarme más de lo que lo hago actualmente. (Inversa)					
7	En general, me considero una persona capaz.					
8	A veces pienso que no sirvo para muchas cosas. (Inversa)					
9	Me respeto a mí mismo/a, incluso cuando otros no lo hacen.					
10	Me siento digno/a del respeto de mis compañeros de trabajo.					

Puntuación:

Ítems 4, 6 y 8 son negativos (inversos). Deben **invertirse** antes de sumar la puntuación total:

- 1 ↔ 5



- 2 ↔ 4
- 3 permanece igual

Puntaje total: Sumar los 10 ítems luego de invertir los negativos.

Rango posible: de 10 a 50 puntos.

Baremo

Autoimagen

- a. Autoimagen alta (40-50 puntos)
- b. Autoimagen media (26-39 puntos)
- c. Autoimagen baja (10-25 puntos)

2. Cuestionario de autoaceptación adaptado para personal de serenazgo y administrativo

Valor	Significado
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

N°	Ítem	1	2	3	4	5
1	Me acepto tal como soy, incluso con mis defectos.					
2	Cuando fallo en algo, trato de no ser demasiado duro/a conmigo mismo/a.					
3	Me siento bien conmigo mismo/a la mayor parte del tiempo.					
4	Me esfuerzo por tratarme con amabilidad cuando estoy pasando por momentos difíciles.					
5	Estoy satisfecho/a con la persona en la que me he convertido.					
6	Acepto mis emociones, incluso cuando son negativas o incómodas.					
7	Me perdono por mis errores y sigo adelante.					
8	En mi trabajo, siento que soy valioso/a, incluso si no soy perfecto/a.					
9	Reconozco mis cualidades positivas sin necesidad de compararme con los demás.					
10	Me siento en paz conmigo mismo/a, incluso si las cosas no siempre salen como espero.					

Baremo

Autoaceptación

- a. Alta autoaceptación (40-50 puntos)
- b. Moderada autoaceptación (26-39 puntos)



c. Baja autoaceptación (10-25 puntos)

3. Autoconfianza

Escala de respuesta:

Valor	Significado
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Ítems del cuestionario:

N°	Ítem	1	2	3	4	5
1	Confío en mi capacidad para enfrentar los desafíos que se presentan en el trabajo.					
2	Me siento seguro/a al tomar decisiones importantes.					
3	Cuando cometo un error, no pierdo la confianza en mí mismo/a.					
4	Puedo expresar mis ideas con claridad y seguridad, incluso ante personas con más autoridad.					
5	Sé que puedo resolver problemas por mí mismo/a sin depender siempre de los demás.					
6	Me considero una persona competente en lo que hago.					
7	Mantengo la calma y actúo con seguridad en situaciones difíciles.					
8	Acepto los retos con entusiasmo, porque creo en mi capacidad de superarlos.					
9	Si algo no me sale bien a la primera, sigo intentando con confianza.					
10	Mi opinión vale tanto como la de cualquier otra persona, sin importar su cargo.					

Baremo

Autoconfianza

- a. Alta autoconfianza (40-50 puntos)
- b. Autoconfianza moderada (26-39 puntos)
- c. Baja autoconfianza (10-25 puntos)

B. FACTORES DE ANSIEDAD SOCIAL

1. Temor a la evaluación

Puntaje	Significado
1	Totalmente en desacuerdo

Puntaje	Significado
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

N°	Ítem	1	2	3	4	5
1	Me siento incómodo/a cuando otras personas observan cómo hago mi trabajo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Me preocupa lo que los demás piensen de mí.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Me pongo nervioso/a cuando sé que seré evaluado/a.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Me molesta pensar que otros podrían criticarme.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Trato de evitar situaciones en las que sé que me van a juzgar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Cuando cometo un error frente a otros, me siento muy mal conmigo mismo/a.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Me cuesta hablar o participar si siento que seré evaluado/a negativamente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Me preocupa recibir malas evaluaciones aunque me haya esforzado.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Me siento inseguro/a en actividades donde otros me están observando.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Me preocupa decepcionar a las personas que esperan mucho de mí.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Baremo

Temor a la evaluación

- Alto temor (40-50 puntos)
- Moderado temor (26-39 puntos)
- Bajo temor (10-25 puntos)

2. Evitación de situaciones sociales

Puntaje	Significado
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo



Nº	Ítem	1	2	3	4	5
1	Evito hablar en público, aunque tenga la oportunidad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Me cuesta participar en reuniones o grupos grandes.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Si puedo evitar hablar con extraños, lo hago.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Me siento nervioso/a cuando tengo que conocer gente nueva.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Prefiero no asistir a eventos sociales, aunque me inviten.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Me siento observado/a o juzgado/a en situaciones sociales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Evito actividades donde tengo que hablar frente a otros.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	A veces miento o invento excusas para no asistir a reuniones sociales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Me cuesta mantener contacto visual con desconocidos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Siento ansiedad al iniciar una conversación.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Baremo

Evitación de situaciones sociales

- a. Evitación social alto (40-50 puntos)
- b. Evitación social moderado (26-39 puntos)
- c. Evitación social bajo (10-25 puntos)

3. Malestar físico

Puntaje	Frecuencia del síntoma
1	Nunca
2	Casi nunca
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

Ítems del cuestionario

Nº	Síntoma físico en las últimas 2 semanas:	1	2	3	4	5
1	Dolor de cabeza frecuente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Tensión muscular o rigidez en cuello/hombros	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Cansancio excesivo o agotamiento	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Dolores estomacales o digestivos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Dolor en la espalda	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Mareos o sensación de inestabilidad	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Palpitaciones o sensación de presión en el pecho	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



N°	Síntoma físico en las últimas 2 semanas:	1	2	3	4	5
8	Sensación de falta de aire	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Sudoración excesiva sin causa física	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Dolor o malestar general sin causa aparente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Baremo

Malestar físico

- a. Nivel de malestar físico alto (40-50 puntos)
- b. Nivel de malestar físico moderado (26-39 puntos)
- c. Nivel de malestar físico bajo (10-25 puntos)

C. FACTORES DE HABILIDADES SOCIALES

1. Asertividad

Puntaje	Significado
1	Nunca
2	Rara vez
3	A veces
4	Frecuentemente
5	Siempre

Ítems del cuestionario:

N°	Ítem	1	2	3	4	5
1	Expreso mis opiniones, aunque sean diferentes a las de los demás.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Sé decir "no" cuando algo no me conviene, sin sentir culpa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Expreso lo que siento sin ofender a los demás.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Pido aclaraciones si no entiendo algo, incluso si los demás no lo hacen.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Defiendo mis derechos personales en situaciones difíciles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Me comunico con seguridad en contextos donde hay personas de autoridad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Acepto críticas sin reaccionar con agresividad o pasividad.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Soy capaz de pedir favores o ayuda cuando la necesito.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Puedo manejar los conflictos sin recurrir a gritos o evitar el problema.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Me expreso con claridad, incluso en situaciones tensas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Baremo

- Nivel de asertividad alto (40-50 puntos)
- Nivel de asertividad moderado (26-39 puntos)
- Nivel de asertividad bajo (10-25 puntos)

2. Empatía

Puntaje	Significado
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

Ítems del cuestionario:

N°	Ítem	1	2	3	4	5
1	Trato de comprender lo que sienten los demás, incluso si no lo expresan.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Me pongo en el lugar de los demás para entender sus problemas.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Me afecta ver a alguien sufriendo, incluso si no lo conozco.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Escucho con atención cuando alguien me cuenta algo que le duele.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Me esfuerzo por entender diferentes puntos de vista, aunque no esté de acuerdo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Me siento mal cuando veo a alguien siendo tratado injustamente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	A veces imagino cómo se sienten los demás en situaciones difíciles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Suelo dar apoyo emocional a personas que están pasando por momentos difíciles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Comprender a otros me ayuda a mejorar mis relaciones personales.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Cuando veo una injusticia, siento la necesidad de hacer algo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

- Nivel de empatía alto (40-50 puntos)
- Nivel de empatía moderado (26-39 puntos)
- Nivel de empatía bajo (10-25 puntos)

3. Escucha activa

Puntaje	Significado
1	Nunca
2	Rara vez
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre



Ítems del cuestionario:

N°	Ítem	1	2	3	4	5
1	Escucho con atención sin interrumpir a quien habla.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Mantengo contacto visual con la persona que me habla.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Hago preguntas para aclarar lo que no entiendo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Reformulo lo que escucho para verificar que comprendí.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Evito distraerme con el celular u otros dispositivos cuando converso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Presto atención tanto a lo que se dice como al tono de voz y gestos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Espero a que la otra persona termine de hablar antes de responder.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Me esfuerzo por comprender los sentimientos detrás del mensaje.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Muestro con gestos o expresiones que estoy escuchando con interés.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Evito juzgar o interrumpir, aunque no esté de acuerdo con lo que escucho.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Baremo

Malestar físico

- a. Nivel de escucha activa alto (40-50 puntos)
- b. Nivel de escucha activa moderado (26-39 puntos)
- c. Nivel de escucha activa bajo (10-25 puntos)



ANEXO 2

CUESTIONARIO DE HABILIDADES COMUNICATIVAS

Propuesta de Martínez & Sarría (2005) sobre habilidades sociales comunicativas
Instrumentos adaptados al contexto latinoamericano y peruano (ej. Castro & Núñez, 2019)

Ficha N°:.....

Instrucciones para el participante:

A continuación, encontrarás una serie de afirmaciones sobre tu forma habitual de comunicarte. Marca con una X la opción que mejor refleje tu comportamiento habitual.

Puntaje	Significado
1	Nunca
2	Rara vez
3	A veces
4	Casi siempre
5	Siempre

N°	Ítem	1	2	3	4	5
1	Me expreso con claridad y coherencia al hablar.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2	Escucho con atención a los demás sin interrumpir.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3	Uso un lenguaje corporal adecuado (gestos, postura, mirada).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4	Sé adaptar mi forma de hablar según la persona con la que converso.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5	Sé expresar mis emociones sin herir a los demás.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6	Pido aclaraciones cuando no entiendo algo.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7	Mantengo el control emocional cuando hablo de temas sensibles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8	Uso ejemplos o explicaciones para que me comprendan mejor.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9	Doy y recibo retroalimentación de forma respetuosa.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10	Me comunico con seguridad, incluso en situaciones difíciles.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Resultados

- a. Adecuado (40 a 50 puntos)
- b. Regular (26 a 39 puntos)
- c. Inadecuado (10 a 25 puntos)

ANEXO 5: VALIDACION DEL INSTRUMENTO

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO JUICIO DE EXPERTOS

Los abajo firmantes, profesionales en Psicología , certificamos que el instrumento denominado cuestionario sobre factores psicológicos asociados a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno 2025, está apto para ser usado. Consideramos que el instrumento es válido para su uso previsto.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PUNTAJE
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	1
El instrumento propuesto corresponde a los objetivos propuestos en el estudio.	1
La estructura del instrumento es el adecuado.	1
Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable	1
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	1
Los ítems son claros y entendibles	1
El número de ítems es adecuado para su aplicación	1
Se debe eliminar algunos ítems	0
TOTAL	7

Se ha considerado como resultado un total de:

- De acuerdo = 1 (Si)
- En desacuerdo = 0 (No)

Feliciano Enrique Torre Pérez
PSICÓLOGO
C.P.S.P. 46974

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO JUICIO DE EXPERTOS

El abajo firmantes, profesional en Psicología , certifica que los instrumentos denominados cuestionario sobre factores psicológicos asociados a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno 2025, está apto para ser usado. Consideramos que el instrumento es válido para su uso previsto.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PUNTAJE
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	1
El instrumento propuesto corresponde a los objetivos propuestos en el estudio.	1
La estructura del instrumento es el adecuado.	1
Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable	1
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	1
Los ítems son claros y entendibles	1
El número de ítems es adecuado para su aplicación	1
Se debe eliminar algunos ítems	0
TOTAL	7

Se ha considerado como resultado un total de:

- De acuerdo = 1(Si)
- En desacuerdo = 0 (No)


Juan J. Rivas Quiroga,
PSICÓLOGO C. Ps. P. 3424,
HOSPITAL III PUNO


VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO JUICIO DE EXPERTOS

El abajo firmantes, profesional en Psicología , certifica que los instrumentos denominados cuestionario sobre factores psicológicos asociados a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno 2025, está apto para ser usado. Consideramos que el instrumento es válido para su uso previsto.

CRITERIOS DE EVALUACIÓN	PUNTAJE
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	1
El instrumento propuesto corresponde a los objetivos propuestos en el estudio.	1
La estructura del instrumento es el adecuado.	1
Los ítems del instrumento responden a la operacionalización de la variable	1
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	1
Los ítems son claros y entendibles	1
El número de ítems es adecuado para su aplicación	1
Se debe eliminar algunos ítems	0
TOTAL	7

Se ha considerado como resultado un total de:

- De acuerdo = 1(Si)
- En desacuerdo = 0 (No)

Esderika J. Coandon Coont
PSICOLOGA
C.Ps.P. N° 66618

ANEXO 6: AUTORIZACIÓN DE ESTABLECIMIENTO DONDE SE REALIZÓ LA INVESTIGACIÓN

Autorización de uso de información de empresa

Yo RAÚL TRAGUERRÉ ALHONTE
(Nombre del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos)
identificado con DNI 47779297 en mi calidad de
Sr. Gerente de Seguridad Ciudadana
(Nombre del puesto del representante legal o persona facultada en permitir el uso de datos) del
área de AUDITORIA DEL CUARTEL DE SURENA 26.º
(Nombre del área de la empresa)
de la empresa Sr. Goyena S.C.
(Nombre de la empresa)
con ubicación en la ciudad de Puno

OTORGO LA AUTORIZACIÓN,

Al señor (a, ita,) Alexandra Magdiel Cruz Cusihualpa,
Identificado(s) con DNI N°73666520 de la Carrera profesional de PSICOLOGIA para que utilice
la siguiente información de la empresa:
Los datos obtenidos serán utilizados únicamente con fines académicos e investigativos,
garantizando en todo momento la confidencialidad y el anonimato de los participantes,
con la finalidad de que pueda desarrollar su Tesis para optar el Título Profesional


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO
SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA
Firma y sello del Representante Legal
DNI: 47779297


Alexandra M. Cruz Cusihualpa
DNI: 73666520



Solicitud de autorización para realizar la investigación en la Municipalidad Provincial de Puno

Puno , 23 de septiembre de 2025

Señor (a):
Sr. Raúl Izaguirre Almonte

CARGO :
SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

Presente.-



Es grato dirigirme a usted para saludarlo, y a la vez manifestarle que dentro de mi formación académica en la experiencia curricular de investigación del proyecto de tesis , se contempla la realización de una investigación con fines netamente académicos /de obtención de mi título profesional al finalizar mi carrera.

En tal sentido, considerando la relevancia de su organización, solicito su colaboración, para que pueda realizar mi investigación en su representada y obtener la información necesaria para poder desarrollar la investigación titulada:

"Factores psicológicos asociados a las habilidades comunicativas del personal que labora en la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Provincial de Puno 2025".

En dicha investigación me comprometo a mantener en reserva el nombre o cualquier distintivo de la empresa, salvo que se crea a bien su socialización. Se adjunta la carta de autorización de uso de información en caso que se considere la aceptación de esta solicitud para ser llenada por el representante de la empresa. Agradeciéndole anticipadamente por vuestro apoyo en favor de mi formación profesional, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

Alexandra Magdiel Cruz Cusihualpa

DNI N.º 73666520

ANEXO 7
PANEL FOTOGRÁFICO





ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN



AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X]

Fecha de entrega: 13/01/2026

1. Datos del autor (es):

Form fields containing author information: Nombres y Apellidos: ALEXANDRA MAGDIEL CRUZ CUSIHUALPA, Dirección: Urbanización ciudad de la humanidad f-18 alto Puno, DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte N°: 73666520, Teléfono: 940767979, email: alemagcc01@gmail.com, Facultad y/o Escuela de Posgrado: CIENCIAS DE LA SALUD, Escuela Profesional o Mención: PSICOLOGÍA, Título o Grado Académico a optar: PSICÓLOGO, Asesor: Dra. MARIA CONCEPCION FIGUEROA VILCA, Título: FACTORES PSICOLÓGICOS ASOCIADOS A LAS HABILIDADES COMUNICATIVAS DEL PERSONAL QUE LABORA EN LA SUB GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE PUNO 2025, Palabras claves: Factores psicológicos, habilidades comunicativas.



2. Referencia de tesis:

Bachiller Título 2da Especialidad Maestría Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina “Néstor Cáceres Velásquez” consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

- Sí, autorizo que se deposite inmediatamente.
- Sí, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____
- No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comerciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

- Sí autorizo
- No autorizo



Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción “internacional” o una adaptada a su jurisdicción como para el caso peruano.

La opción “internacional” emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción “internacional” goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral.** Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

Internacional

Nacional

Línea de investigación: EVALUACIÓN Y DIAGNOSTICO EN PSICOLOGÍA - P13

Firma de Autor



huella digital

13 de enero del 2026

Fecha