

UNIVERSIDAD MAYOR DE SAN ANDRÉS
FACULTAD DE HUMANIDADES Y CIENCIAS DE LA EDUCACIÓN
CARRERA DE PSICOLOGÍA



MEMORIA LABORAL

P.E.T.A.E.N.G.

**FORTALECIMIENTO DE LAS HABILIDADES
SOCIALES DIRIGIDO A LOS INVESTIGADORES
ASIGNADOS EN LAS INTERVENCIONES POLICIALES
DE CASOS DE VIOLENCIA FAMILIAR Y/O
DOMÉSTICA EN LA F. E.L.C.V. LA PAZ**

para obtener el Título de Licenciatura

POR: ANA CAROLINA DONAIRE APALA

TUTOR: M. Sc. ALIDA ROCSANI HUAMAN VALDEZ

LA PAZ – BOLIVIA

Junio, 2021

DEDICATORIA

La presente Memoria Laboral es dedicado: a mi Jesús, en Ti confié y a la Virgencita de Copacabana que siempre cuidan mi camino.

A mi padre Pedro Donaire Calani por brindarme cada día su protección, su guía y su sabiduría.

A mi madre Susana Apala Soto por su amor incondicional.

A mis tres tesoros Cinthia, Marianita y Héctor gracias por su amor y sostenerme cada vez que creo que voy a caer.

Y a todas las personas que no pierden la fe.

AGRADECIMIENTOS

Mis agradecimientos sinceros:

A la Universidad Mayor de San Andrés por brindarme conocimientos de los cuales me siento tan orgullosa y haberme acogido en sus aulas e inculcarme conocimientos para poder servir a la sociedad.

A los y las Señores (as) docentes de tan prestigiosa Universidad Mayor de San Andrés por brindarme conocimientos que se encuentran plasmados en mis recuerdos tan queridos.

A la Sra. M. Sc. Alida Rocsani Huaman Valdez por el asesoramiento y colaboración en la realización de la presente Memoria Laboral.

A la Sra. Ing. Susan Cinthia Donaire Apala por incentivar, apoyar, motivar, orientar y guiar para la realización de la presente Memorial Laboral.

A la Sra. Lic. Ingrid Tapia Zapata y a la Sra. Lic. Pamela Villegas Alvarado por su amistad, motivación y compromiso, supe que nunca estuve sola.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I MARCO INSTITUCIONAL.....	3
1.1. Descripción de la institución	3
1.1.1. Policía Boliviana	3
1.1.1.1. Identidad Institucional	3
1.1.1.2. Misión	5
1.1.1.3. Visión.....	5
1.1.1.4. Objetivos institucionales.....	6
1.1.1.5. Estructura organizacional	8
1.1.1.6 Áreas de acción de la organización.....	11
1.1.2 Fuerza Especial De Lucha Contra La Violencia “GenovevaRíos”	11
1.1.2.1 Identidad institucional	11
1.1.2.2 Misión	12
1.1.2.3 Visión.....	12
1.1.2.4 Objetivos institucionales.....	13
1.1.2.5 Estructura organizacional	13
1.1.2.6 Áreas de acción de la organización.....	15
1.1.2.7 Medidas de actuación	21
1.1.2.8 Funciones y atribuciones	23
1.2. Identificación del problema	25
CAPITULO II DESARROLLO LABORAL.....	29
2.1. Objetivos de la intervención laboral	29
2.2. Descripción de las funciones y tareas	29
2.2.1. Planificar	29
2.2.2. Organizar.....	31
2.2.3. Ejecutar	58
2.3. Resultados alcanzados	58
2.4. Lecciones aprendidas y buenas prácticas (vinculadas a la intervención)	59
CAPITULO III DESEMPEÑO LABORAL.....	63
3.1. Aprendizaje laboral.....	63
3.2. Logros profesionales	68
3.3. Límites y dificultades	69

CAPITULO IV DESCRIPCIONES DE LA PROYECCION PROFESIONAL.....	70
4.1. Planteamientos de futuros desafíos a nivel profesional.....	70
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA	73

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura Orgánica de la Policía Boliviana	9
Figura 2. Escala jerárquica de la Policía Boliviana.....	10
Figura 3. Estructura Organizacional de la FELCV	15

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Talleres sobre el Fortalecimiento de las habilidades sociales.	38
Tabla 2. Módulo N° 1. “Aprendiendo sobre las habilidades sociales”	39
Tabla 3. Módulo N°2 “Tratar como quieres ser tratado”	44
Tabla 4. Módulo N° 3 “Yo me pongo en tu lugar”	49
Tabla 5. Módulo N° 4 “Tomando buenas decisiones”	54

LISTADO DE ACRÓNIMOS

CPE	Constitución Política del Estado
FELCV	Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia “Genoveva Ríos”
OTB’s	Organizaciones Territoriales de Base
UPRI	Unidad de Protección Infantil

RESUMEN

Los diferentes hechos delictivos ocurridos contra la integridad de una mujer, en la actualidad son de interés nacional, existía una cifra negra que por los tabúes sociales no se los mencionaban, en la actualidad la sociedad exige que se esclarezcan los hechos, se hallen a los responsables y se pueda consolidar una justicia imparcial y confiable a favor de la población más vulnerable.

A razón de la coyuntura social, en fecha 9 de marzo de 2013 se promulga la Ley No 348 “Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia”, en su Art. 53 se crea la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia “Genoveva Ríos” (FELCV), como un organismo especializado de la Policía Boliviana encargado de la prevención, auxilio e investigación y aprehensión de los presuntos responsables de los hechos de violencia hacia las mujeres y la familia. En la FELCV se ha establecido cuatro divisiones: la División de Delitos de Violencia Familiar y/o Doméstica, la División de Delitos Contra la Vida e Integridad Corporal, División de Delitos Contra Niñas, Niños y Adolescentes, Personas de la Tercera Edad y con Capacidades Diferentes y División Escena del Crimen.

Los investigadores asignados de casos de violencia familiar y/o doméstica de la FELCV La Paz son los primeros funcionarios policiales que toman el primer contacto con las víctimas y/o denunciantes, por lo que surge una problemática conocida como la revictimización.

En respuesta a la demanda social y un oportuno estudio previo se determina que se debe fortalecer las habilidades sociales en los investigadores asignados (funcionarios policiales), siendo que los mismos toman el primer contacto con la víctima y/o denunciante.

El procedimiento para fortalecer las habilidades sociales en los investigadores asignados (funcionarios policiales) consta de tres niveles la planificación, organización y ejecución realizadas a través de talleres conformados por cuatro módulos, los cuales son: Módulo N° 1 “Aprendiendo sobre las habilidades sociales”, Módulo N° 2 “Trata

como quieres ser tratado”, Módulo N° 3 “Yo me pongo en tu lugar” y Módulo N° 4 “Tomando buenas decisiones”.

De acuerdo al estudio previo que consistía en un registro de observación y entrevista, es como se pudo determinar fortalecer las habilidades sociales en la asertividad, empatía y capacidad de escuchar en los investigadores asignados de la FELCV.

Palabras clave: violencia familiar, revictimización, habilidades sociales, FELCV, investigadores.

The different criminal acts that occurred against the integrity of a woman are currently of national interest, there was a black figure that was not mentioned due to social taboos, at present society demands that the facts be clarified, that the victims be found responsible and an impartial and trustworthy justice can be consolidated in favor of the most vulnerable population.

Due to the social situation, on March 9, 2013 Law No. 348 "Comprehensive Law to Guarantee Women a Life Free of Violence" was enacted, in Article 53 the Special Force to Fight Violence was created. “Genoveva Ríos” (FELCV), as a specialized body of the Bolivian Police in charge of the prevention, assistance and investigation and apprehension of those allegedly responsible for the acts of violence against women and the family. In the FELCV four divisions have been established: the Division of Crimes of Family and / or Domestic Violence, the Division of Crimes against Life and Bodily Integrity, Division of Crimes against Girls, Boys and Adolescents, Senior Citizens and Persons with Disabilities Different and Crime Scene Division.

The investigators assigned to cases of family and / or domestic violence of the FELCV La Paz are the first police officers who make the first contact with the victims and / or complainants, which is why a problem known as re-victimization arises.

In response to the social demand and a timely prior study, it is determined that social skills should be strengthened in the assigned investigators (police officers), since they make the first contact with the victim and / or complainant.

The procedure to strengthen social skills in assigned investigators (police officers)

consists of three levels: planning, organization and execution carried out through workshops made up of four modules, which are: Module N ° 1 "Learning about social skills" , Module N ° 2 "Treat how you want to be treated", Module N ° 3 "I put myself in your place" and Module N ° 4 "Making good decisions".

According to the previous study that consisted of an observation and interview record, this is how it was possible to determine the strengthening of social skills in assertiveness, empathy and the ability to listen in the researchers assigned to the FELCV.

Key words: family violence, revictimization, social skills, FELCV, investigators.

INTRODUCCIÓN

“Existe una verdad universal, aplicable a todos los países, culturas y comunidades: la violencia contra la mujer nunca es aceptable, nunca es perdonable, nunca es tolerable”¹.

Los diferentes hechos delictivos ocurridos contra la integridad de una mujer, en la actualidad son de interés nacional, existía una cifra negra que por los tabúes sociales no se los mencionaban, en la actualidad la sociedad exige que se esclarezcan los hechos, se hallen a los responsables y se pueda consolidar una justicia imparcial y confiable a favor de la población más vulnerable.

La violencia familiar y/o doméstica actualmente no discrimina clases sociales ni niveles económicos, se constituye como una problemática social, de discriminación y vulneración de derechos humanos ya sea por parte de sus esposos o compañeros, ex esposos o ex convivientes, padres, hermanos, cuñados, suegros u otros.

La posibilidad de sufrir violencia familiar o doméstica; es consecuencia de la discriminación a la que está sometida cualquier miembro de la familia y una expresión de poder que ejerce el agresor sobre la víctima en el seno familiar.

A razón de la coyuntura social, en fecha 9 de marzo de 2013 se promulga la Ley No 348 “Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia”, en su Art. 53 se crea la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia “Genoveva Ríos” (FELCV), como un organismo especializado de la Policía Boliviana encargado de la prevención, auxilio e investigación y aprehensión de los presuntos responsables de los hechos de violencia hacia las mujeres y la familia. En la FELCV se asignan para la investigación de delitos cuatro divisiones: la División de Delitos de Violencia Familiar y/o Domestica, la División de Delitos Contra la Vida e Integridad Corporal, División de Delitos Contra Niñas, Niños y Adolescentes, Personas de la Tercera Edad y con Capacidades Diferentes y División Escena del Crimen.

Por lo general una víctima presenta características psicológicas ya sea vergüenza, baja autoestima, temor, angustia, culpabilidad. De la misma manera el victimario presenta

¹ Ban Ki moon, Secretario General de las Naciones Unidas (2008)

comportamientos violentos, agresivos, difíciles de tratar y otros.

Los investigadores asignados de casos de violencia familiar y/o doméstica de la FELCV La Paz son los primeros funcionarios policiales que toman el primer contacto con las víctimas y/o denunciantes, por lo que surge una problemática conocida como la revictimización.

En respuesta a la demanda social y un oportuno estudio previo se determina que se debe fortalecer las habilidades sociales en los investigadores asignados (funcionarios policiales), siendo que los mismos toman el primer contacto con la víctima y/o denunciante.

El procedimiento para fortalecer las habilidades sociales en los investigadores asignados (funcionarios policiales) consta de tres niveles la planificación, organización y ejecución realizadas a través de talleres conformados por cuatro módulos.

De acuerdo al estudio previo que consistía en un registro de observación y entrevista, es como se pudo determinar fortalecer las habilidades sociales en la asertividad, empatía y capacidad de escuchar en los investigadores asignados de la FELCV La Paz.

El fortalecer las habilidades sociales es una herramienta para el/la investigador (a) que determina mecanismos, medidas para abordar a la víctima y/o denunciante y poder actuar en la prevención, la detección, atención e investigación de la violencia que se ejerce sobre las mujeres.

Los objetivos propuestos en el presente trabajo nos ayudaran a elaborar propuestas metodológicas que contribuyan con mecanismos oportunos y asertivos que optimicen la investigación criminal siendo que la violencia se agudiza y se expresa cada vez más de manera permanente a lo largo y ancho del país, afectando crecientemente a las mujeres y a la sociedad.

Asimismo, los módulos se iniciaron con una evaluación a los participantes, donde se aplicó un “Cuestionario de Habilidades de Interacción Social” y al finalizar se evaluó a través de un “Listado de habilidades sociales”.

CAPITULO I MARCO INSTITUCIONAL

1.1. Descripción de la institución

El presente trabajo hace referencia a la experiencia laboral adquirida en la Institución de la Policía Boliviana, específicamente en la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia “Genoveva Ríos” del departamento de La Paz.

Para poder realizar una descripción de la Institución, primeramente, vamos a definir de manera general el concepto de “policía” que es una fuerza de seguridad encargada de mantener el orden público y la seguridad de los ciudadanos mediante el uso de distintas herramientas cívicas y sociales, entre las cuales, el uso de la fuerza sería la última herramienta llevada a cabo para establecer el orden público.

En Bolivia, al ser un Estado Unitario, existe una única Fuerza Policial bajo un mando único, esta es La Policía Nacional, ahora Boliviana reconocida en la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia en su parágrafo I del artículo 251 en la que menciona “La Policía Boliviana, como fuerza pública, tiene la misión específica de la defensa de la sociedad, la conservación del orden público y el cumplimiento de las leyes en todo el territorio boliviano. Ejercerá la función policial de manera integral, indivisible y bajo mando único, en conformidad con la Ley Orgánica de la Policía Boliviana y las demás leyes del Estado”. Asimismo, se especifican funciones y jerarquías, sin embargo, se subdivide en nueve (9) Policías Departamentales para cada uno de los departamentos de Bolivia, los cuales usan el mismo uniforme y reglamento.

1.1.1. Policía Boliviana

1.1.1.1. Identidad Institucional

La Policía Boliviana es la principal fuerza de seguridad del Estado Plurinacional de Bolivia fue creada el 24 de junio de 1826 mediante una ley reglamentaria dictada por Antonio José de Sucre que rigen la actividad policial. Han sido creadas en cada departamento a cargo de un Jefe de Policía, nombrado por el gobierno y tres o cuatro comisarios de la Policía, estos tenían a su cargo una compañía de soldados al mando de

un oficial del ejército como funcionarios armados para la seguridad de la sociedad, con sujeción a los alcaldes y quien era responsable del pago de salarios con fondos públicos.

El 19 de julio de 1839, el Gral. Velasco, presidente de la república, condecora a los gendarmes de la Policía, declarándolos beneméritos de la patria, que participaron contra la rebelión iniciada en el departamento de Oruro por el Gral. Ballivián, luego de que el presidente Velasco expidiera el Decreto Supremo por el cual se determinó poner sobre las armas a todas las Guardias Nacionales de la República, pues la primera obligación de ellas era conservar el orden interior en los diferentes departamentos de Bolivia, defender la libertad y cooperar al Ejército permanente a fin de conseguir la pacificación del país. Por ello, se dispuso que los gendarmes de la Policía usaran en el brazo izquierdo un escudo de paño verde, en forma elíptica, con veinticinco líneas de longitud y veinte de latitud, en cuya circunferencia sería bordado para los Jefes, Oficiales y ciudadanos que hubiesen defendido la Constitución, una leyenda de oro que decía: "Fiel a la Patria y a la Ley"; "Fiel a la Ley", y al reverso decía "Contra el desorden".

El 22 de noviembre de 1851, en la nueva constitución elaborada bajo la presidencia del Gral. Belzu, se reorganiza las funciones policiales a nivel departamental, provincial y cantonal. En 1861, la policía de La Paz se dividió en dos distritos, uno bajo las órdenes del Jefe de la Policía y el Hogar de otro Comisario, tanto la ayuda en cada distrito. Durante el Gobierno de Gregorio Pacheco se convirtió en ley la Policía de Seguridad en fecha 11 de noviembre de 1886, destinadas a mantener el orden público, la preservación de las garantías personales y financieras, la prevención de los crímenes y capturar a los delincuentes para someterlos a la justicia. Una misión integrada por miembros de la italiana "Carabinieri" fue invitado a colaborar con la modernización de la Policía Boliviana, especialmente, de los regimientos de fusileros existentes. La fusión de la Policía de Seguridad con los regimientos de fusileros se llevó a cabo por el gobierno en fecha 18 de enero de 1937 a través de la nueva corporación que se llamó Carabineros de Bolivia, inspirados en el cuerpo policial italiano al igual que el Cuerpo de Carabineros de Chile, quienes también surgieron previamente inspirados en el

cuerpo policial italiano. Una nueva ley emitida el 14 de noviembre de 1950, reafirma el carácter único de organización policial, con la disciplina militar, encargada de la defensa nacional y orden público, bajo el mando supremo del Jefe de la Nación; actualmente en diciembre del 2009 después de ser promulgada la nueva Constitución Política cambió el denominativo de República de Bolivia, por la de Estado Plurinacional de Bolivia, la única fuerza de seguridad del país cambió su denominativo a Policía Boliviana.

La Policía Boliviana de acuerdo a la Ley N° 734 “Ley Orgánica de la Policía Boliviana” promulgada en fecha 8 de abril del 1985, en su artículo 1 establece: “La Policía es una Institución Fundamental del Estado, que cumple funciones de carácter público esencialmente preventivas y de auxilio, fundada en los valores sociales de seguridad, paz, justicia y preservación del ordenamiento jurídico, asegurando en forma regular y continua el normal desenvolvimiento de la sociedad”.

La Policía Boliviana tiene a su cargo la totalidad de la actividad policial; centralizados los organismos policiales bajo mando único y un solo escalafón, con la finalidad de cumplir las funciones específicas que le asignen las Leyes y Reglamentos.

1.1.1.2. Misión

De acuerdo al Art. 251 de la Constitución Política del Estado Plurinacional de Bolivia en su Parágrafo I dispone “La Policía Boliviana como fuerza pública, tiene por misión específica de la defensa de la sociedad, la conservación y el cumplimiento de las leyes en todo el territorio boliviano. Ejercerá la función policial de manera integral, indivisible y bajo mando único, en conformidad con la Ley Orgánica de la Policía Boliviana y las demás leyes del Estado”.

1.1.1.3. Visión

La Policía Boliviana como institución del pueblo y para el pueblo, cumple una función de carácter público, esencialmente preventiva y de auxilio, que en forma regular y continua garantiza el normal desenvolvimiento de las actividades sociales, está

asimismo encargada de la investigación de los delitos y de la sanción de faltas, infracciones y contravenciones en materia policial.²

1.1.1.4. Objetivos institucionales

De acuerdo a la Ley N° 734 “Ley Orgánica de la Policía Boliviana”, menciona que la finalidad es hacer posible que los habitantes y la sociedad se desarrollen en plenitud, en un clima de paz y tranquilidad, por lo que, la Policía Boliviana da a conocer veinticinco atribuciones que mencionamos a continuación:

- a) Preservar los derechos y garantías fundamentales, reconocidos a las personas por la Constitución política del Estado.
- b) Proteger el patrimonio público y privado.
- c) Prevenir los delitos, faltas, contravenciones y otras manifestaciones antisociales.
- d) Cumplir y hacer cumplir las leyes, reglamentos y demás disposiciones relacionadas con sus funciones de: Policía Rural, Fronteriza, Aduanera, Ferrocarrilera, Substancias Peligrosas, Minera, Turismo y otras especialidades.
- e) Ejercer tuición, asesoramiento y cooperación para el cumplimiento de las funciones de Policía Urbana y Policía Tutelar del Menor.
- f) Coadyuvar con los organismos administrativos correspondientes en la protección integral de los menores de edad.
- g) Prevenir los accidentes que pongan en riesgo la vida y los bienes de las personas.
- h) Investigar los delitos y accidentes de tránsito.
- i) Practicar diligencias de Policía Judicial, aprehender a los delincuentes y culpables para ponerlos a disposición de las autoridades competentes.
- j) Recuperar los objetos robados o hurtados para restituirlos a sus legítimos propietarios.

² Ley Orgánica de la Policía Boliviana, Título I Policía Nacional, Capítulo I Principios Generales, Artículo 1.

- k) Juzgar y sancionar las faltas y contravenciones policiales y de tránsito.
- l) Proceder a la calificación de vagos y mal entretenidos e imponer las medidas de seguridad pertinentes.
- m) Hacer cumplir las disposiciones legales que regulan el tránsito público en todo el territorio nacional.
- n) Conceder licencias y permisos de conducción de vehículos conforme a Ley.
- o) Mantener el registro nacional de vehículos en general.
- p) Mantener y organizar en todo el territorio nacional el servicio de Identificación Personal, Archivo y Registro de antecedentes penales; y el registro domiciliario de las personas.
- q) Tener a su cargo el resguardo y seguridad, tanto de los establecimientos penitenciarios como de la población penal y participar en la rehabilitación de los mismos.
- r) Tener a su cargo unidades especializadas de auxilio para la protección de la vida y los bienes, en caso de siniestros, incendios, inundaciones y otros desastres.
- s) Cooperar en las campañas de alfabetización y de salud.
- t) Cultivar el espíritu cívico y patriótico de la población, en forma especial en las fronteras del territorio nacional.
- u) Cumplir y ejecutar las disposiciones y órdenes del Supremo Gobierno y de las autoridades competentes, con arreglo a la Constitución Política del Estado y demás disposiciones legales.
- v) Cumplir y hacer cumplir los convenios y tratados celebrados por el Poder Ejecutivo y ratificados por el Poder Legislativo, en materia de Policía Internacional.
- w) Ejercitar el control migratorio de nacionales y extranjeros, de acuerdo a disposiciones legales

- x) Tomar las precauciones y medidas necesarias para la eficiente labor policial, cumpliendo otras funciones que no estuviesen previstas en las precedentes.
- y) Pedir y recibir cooperación de las autoridades civiles y militares y de todos los estantes y habitantes del país, para el mejor cumplimiento de sus funciones específicas.

1.1.1.5. Estructura organizacional

La Policía Boliviana es una institución técnico-científica, organizada según los principios de administración, integración de funciones, jerarquía y atribuciones propias para esta clase de actividades.

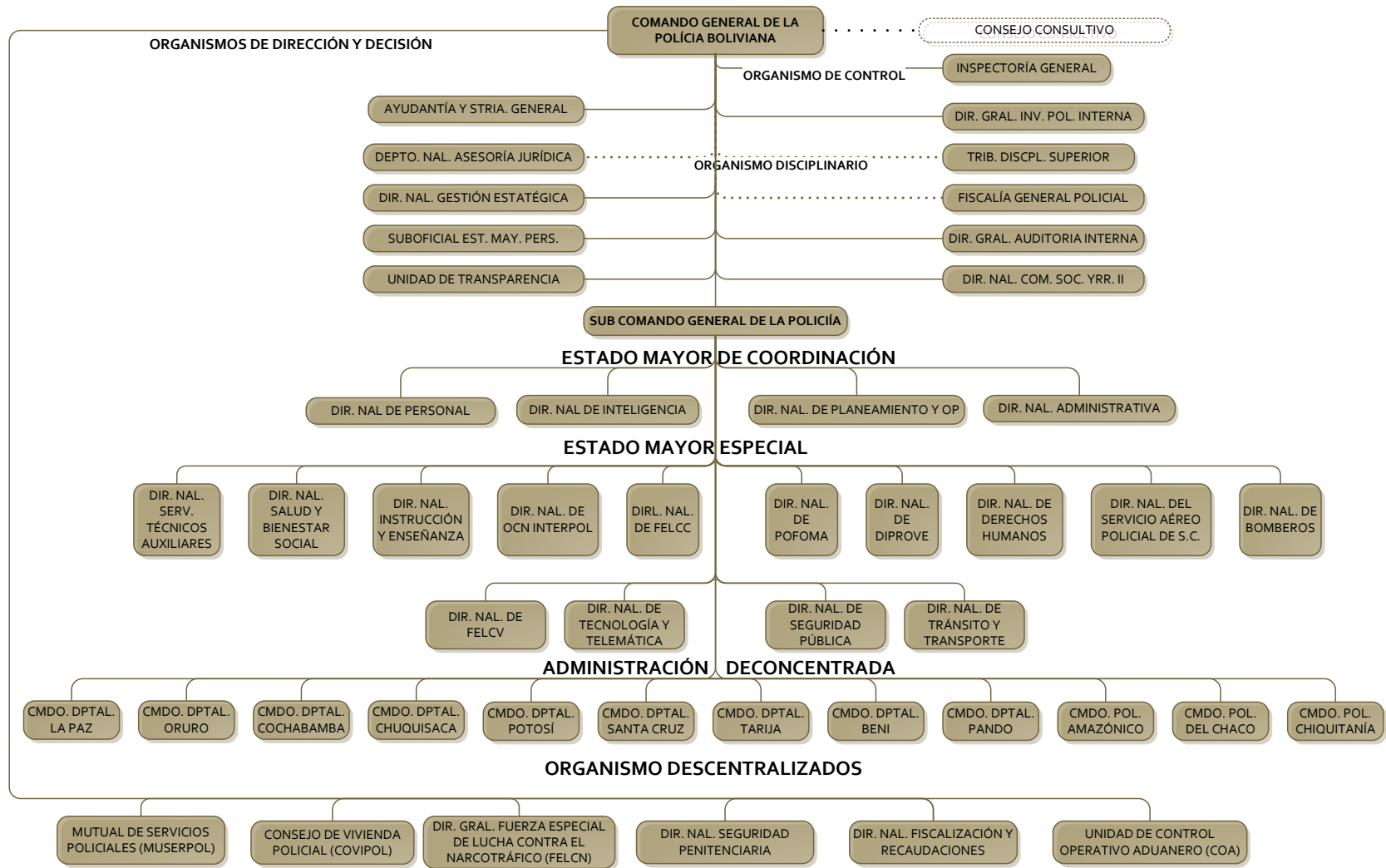
Para los efectos de una clara definición de funciones, la Policía Boliviana está organizada en una Administración Central y una Administración Desconcentrada.

La Administración Central es el órgano máximo de dirección, administración y decisión, asimismo creará o suprimirá las Unidades de los organismos operativos de la Administración desconcentrada, de acuerdo a las necesidades del servicio. Se ejerce a través del Comandante General y Sub Comandante General. El Comandante General es la máxima autoridad de la institución; ejerce funciones directivas y de mando en todo el territorio nacional. La administración está compuesta por Organismos de Dirección y control, Organismo Disciplinarios; Organismos de Asesoramiento y Apoyo y Organismos Descentralizados.

La Administración Desconcentrada es ejercida a través de los Comandos Departamentales de Policía, son organismos que tienen bajo su responsabilidad la actividad policial departamental, estarán a cargo de un Jefe de Policía que ejercerá sus funciones y autoridad dentro del límite de cada Departamento. Esta administración estará compuesta por Organismos de Dirección y control, Organismo Disciplinarios; Organismos de Asesoramiento y Apoyo y Organismos Operativos.

A continuación, en la Figura 1 se detalla el organigrama descrito.

Figura 1. Estructura Orgánica de la Policía Boliviana



Fuente: Elaboración propia extraída de la página web oficial de la Policía Boliviana

Dentro de la Estructura Organizacional de la Policía Boliviana debemos mencionar la escala jerárquica que está determinada por el grado que tiene el funcionario y por el cargo que desempeña. Asimismo, cuando es proveniente del cargo o función que se desempeña es transitoria; en la Figura 2 se destallará la escala jerárquica de acuerdo al grado:

Figura 2. Escala jerárquica de la Policía Boliviana



Fuente: Elaboración propia extraída de la página web oficial de la Policía Boliviana

1.1.1.6 Áreas de acción de la organización

La Policía Boliviana es una institución fundamental del Estado que cumple funciones de carácter público, esencialmente preventivas y de auxilio, fundada en los valores sociales de seguridad, paz, justicia y preservación del ordenamiento jurídico que en forma regular y continua, asegura el normal desenvolvimiento de todas las actividades de la sociedad en todo el territorio boliviano, siendo una institución eminentemente técnica, organizada según los principios de jerarquía y atribuciones funcionales universalmente reconocidos para esta clase de actividades. Asimismo, realiza intervenciones policiales en faltas, contravenciones y delitos cometidos por antisociales que pueden operar en contra de la ciudadanía.

El Comando General de la Policía Boliviana, en estricta aplicación de la Ley N° 348, “Ley Integral Para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia”, en su Capítulo II Art. 53 determina crear la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia como organismo especializado de la Policía Boliviana, encargado de la prevención, auxilio e investigación, identificación y aprehensión de los presuntos responsables de hechos de violencia contra las mujeres y familia, por lo que se emite la Resolución Administrativa N° 0109/13 del 1 de abril del 2013 a través de la misma se crea la Dirección Nacional de la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia “Genoveva Ríos”, en remplazo de la Brigada de Protección a la Familia.

1.1.2 Fuerza Especial De Lucha Contra La Violencia “GenovevaRíos”

1.1.2.1 Identidad institucional

Un 8 de marzo de 1995 se crea la Brigada de Protección a la Familia mediante Resolución No. 024/95 del Comando General de la Policía Nacional, que meses después, mediante la Ley No. 1674 del 15 de diciembre de 1995, se establece legalmente un organismo especializado, encargado de la prevención, protección, auxilio e investigación de los casos de violencia familiar o doméstica habiendo logrado extenderse en los nueve departamentos y atender un promedio de 60.000 casos anualmente.

Se promulga la Ley N° 348 “Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia”, en fecha 9 de marzo de 2013, que tiene por objeto establecer mecanismos, medidas y políticas integrales de prevención, atención, protección y reparación a las mujeres en situación de violencia, así como la persecución y sanción a los agresores, con el fin de garantizar a las mujeres una vida digna y el ejercicio pleno de sus derechos para Vivir Bien.

Que, en estricta aplicación de la Ley N° 348, el Comando General de la Policía Boliviana emite la Resolución Administrativa N° 0109/13 del 1 de abril del 2013 a través de la misma se crea la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia “Genoveva Ríos”, organismo especializado de la Policía Boliviana, como brazo operativo de la investigación de los delitos de violencia contra las mujeres en sus diferentes manifestaciones, bajo la dirección funcional del Ministerio Público en coordinación con entidades públicas y privadas. En respuesta inmediata a los múltiples hechos de violencia suscitados en contra de las mujeres, es así que en un avance muy significativo a nivel Latinoamericano. Su estructura, organización y procedimientos están establecidos de acuerdo a reglamento.

1.1.2.2 Misión

La Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia como organismo especializado de la Policía Boliviana, tiene como misión fundamental la prevención, el auxilio inmediato y la investigación de hechos de violencia hacia las mujeres y la familia, además de identificar y aprehensión a los presuntos autores de estos hechos delictivos que están tipificados en la Ley N° 348 y el Código Penal.

1.1.2.3 Visión

Uniformar conceptos, criterios y procedimientos en la FELCV y otras instancias policiales para la intervención en situaciones de violencia contra las mujeres y la familia bajo los principios de trato digno, urgencia, profesionalismo, eficiencia, responsabilidad, atención diferenciadas, respeto, confidencialidad, coordinación y no revictimización.

1.1.2.4 Objetivos institucionales

La FELCV, cuenta con equipo y personal especializado para la recepción de denuncias y el auxilio inmediato, en coordinación con las y los Fiscales de Materia³, en el lugar donde se suscite el hecho, por lo que, sus objetivos institucionales serán las siguientes:

- ❖ Mecanismos, medidas y políticas integrales de prevención, atención, protección y reparación a las mujeres en situación de violencia.
- ❖ Persecución y sanción a los agresores, con el fin de garantizar a las mujeres una vida digna y el ejercicio pleno de sus derechos para Vivir Bien.
- ❖ Hacer seguimiento a la mujer por setenta y dos (72) horas, con el fin de garantizar la eficacia de la protección brindada a la mujer en situación de violencia y las otras personas que estuvieran en riesgo.
- ❖ Elaborar planes, programas y proyectos preventivos y de capacitación para prevenir la violencia contra la mujer y familia.
- ❖ Mostrar, difundir y promover ante el público interno y externo a través de los medios de comunicación y otros, la buena imagen de la Dirección Departamental de la FELCV según la función que desarrolla, asimismo gestionara con otras instituciones comprometidas en la Ley N° 348, en las acciones de prevención de violencia hacia las mujeres.
- ❖ Coordinar, administrar y apoyar las actividades de capacitación y actualización en todas las Direcciones Regionales, Provinciales y Estaciones Policiales Integrales, en cuanto a buscar la eficiencia y eficacia en el proceso de investigación y cumplimiento de la normativa legal vigente.
- ❖ Planificar, organizar y ejecutar talleres de especialización y actualización.

1.1.2.5 Estructura organizacional

La Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia “Genoveva Ríos” dentro de su estructura organizacional presenta tres niveles: Nivel de Dirección y Control, Nivel de

³ Entre sus principales atribuciones se tiene el de ejercer la Dirección Funcional de la actuación policial y supervisar la legalidad de las actividades de investigación

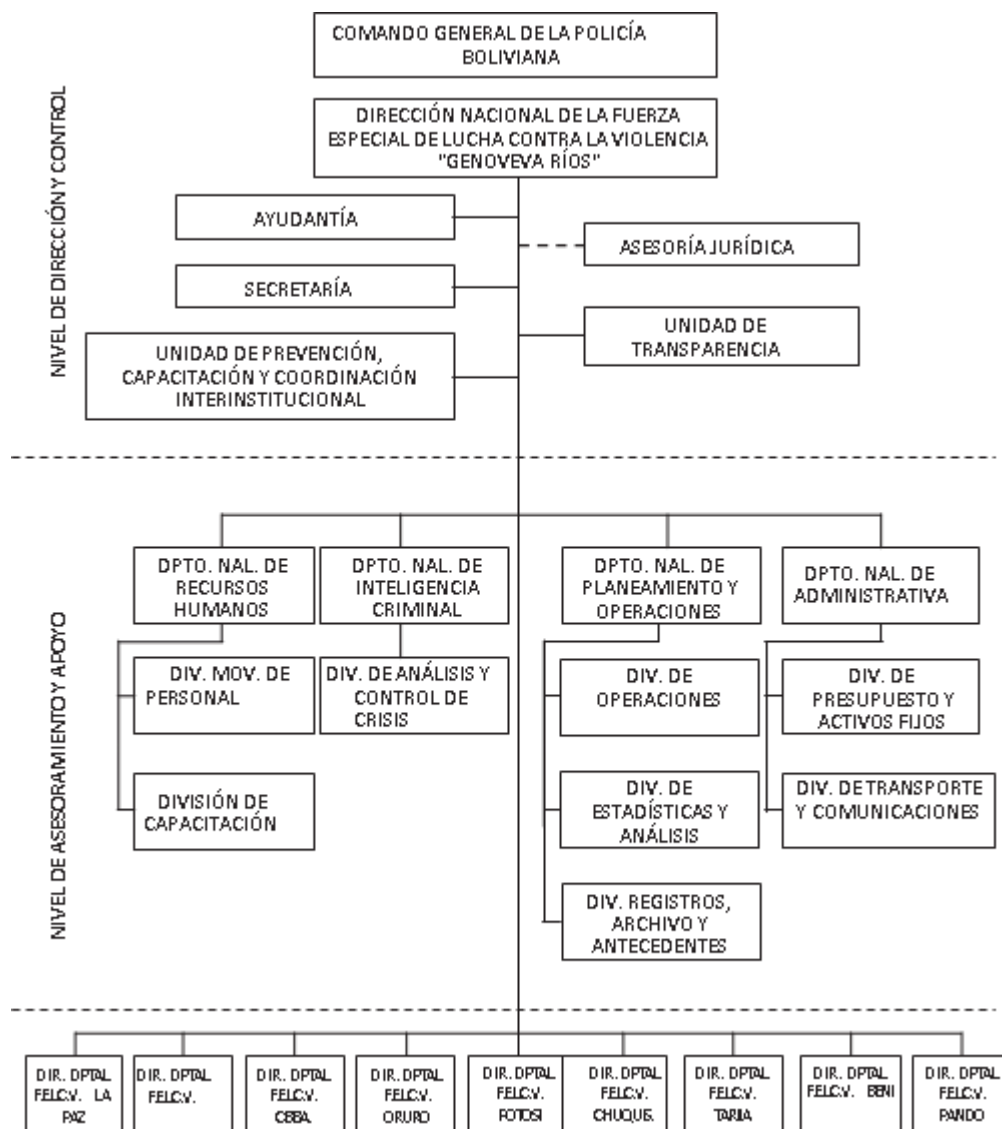
Asesoramiento y Apoyo y Nivel Operativo.

El Nivel de Dirección y Control está dentro de sus funciones el de dirigir, organizar, planificar, controlar y liderar las políticas estratégicas de la FELCV en el ámbito nacional con todos organismos comprometidos en la lucha contra la violencia, asuntos de género, investigación y administración de justicia.

El Nivel de Asesoramiento y Apoyo consiste en asesor jurídicamente a la Dirección Nacional de la FELCV y a sus dependientes de los departamentos nacionales en todos los actos procesales que requieran ser tramitados informados y resueltos de conformidad con las disposiciones legales y reglamentarias vigentes.

El Nivel Operativo se encarga de planificar, organizar, dirigir, ejecutar y supervisar los servicios policiales de prevención, auxilio, protección, investigación, identificación arresto y aprehensión de los presuntos responsables de hechos de violencia hacia las mujeres y la familia, respetando los derechos humanos y garantías constitucionales en cumplimiento a las normas legales vigentes a nivel departamental. A su vez cada unidad departamental debe contar con cuatro divisiones: División de Delitos Contra la Vida e Integridad Corporal, División de Delitos Contra Niñas, Niños y Adolescentes, Personas de la Tercera Edad y con Capacidades Diferentes, División de Delitos Contra la Violencia Familiar o Domestica y la División Escena del Crimen. En la Figura 3 se detalla la estructura organizacional de la FELCV.

Figura 3. Estructura Organizacional de la FELCV



Fuente: Extraído del Manual de Organización y Funciones, FELCV.

1.1.2.6 Áreas de acción de la organización

Con relación a las áreas de acción de la institución están enmarcadas específicamente a la defensa a la mujer y a los grupos vulnerables (niños, niñas, adultos mayores y personas con capacidades diferentes) que sufren violencia en todo el territorio boliviano, por lo que se ha creado Servicios Desconcentrados y Unidades Móviles, se

refiere a que se podrá denunciar en las Estaciones Policiales Integrales o lugares donde la Policía Boliviana preste servicios. Es importante mencionar que todos y todas las servidoras y servidores públicos policiales, dependientes de las Direcciones Nacionales, Direcciones Departamentales, Regionales, Provinciales y las oficinas en las Estaciones Policiales Integrales tienen la obligación del auxilio inmediato y la investigación de hechos de violencia hacia las mujeres y la familia, además de identificar y la aprehensión a los presuntos autores de estos hechos delictivos en el marco de la Ley.

Cabe mencionar que la Ley N° 348 “Ley Integral para Garantizar a las Mujeres una Vida Libre de Violencia” identifica dieciséis (16) tipos de violencia como ser:

- ❖ Violencia Física, es toda acción que ocasiona lesiones y/o daño corporal, interno, externo o ambos, temporal o permanente, que se manifiesta de forma inmediata o en el largo plazo, empleando o no fuerza física, armas o cualquier otro medio.
- ❖ Violencia Psicológica, es el conjunto de acciones sistemáticas de desvalorización, intimidación y control del comportamiento, y decisiones de las mujeres, que tienen como consecuencia la disminución de su autoestima, depresión, inestabilidad psicológica, desorientación e incluso el suicidio.
- ❖ Violencia Sexual, Es toda conducta que ponga en riesgo la autodeterminación sexual, tanto en el acto sexual como en toda forma de contacto o acceso carnal, genital o no genital, que amenace, vulnere o restrinja el derecho al ejercicio a una vida sexual libre segura, efectiva y plena, con autonomía y libertad sexual de la mujer.
- ❖ Violencia Patrimonial, Es toda acción u omisión que al afectar los bienes propios y/o gananciales de la mujer, ocasiona daño o menoscabo de su patrimonio, valores o recursos; controla o limita sus ingresos económicos y la disposición de los mismos, o la priva de los medios indispensables para vivir.
- ❖ Violencia Femicida, Es la acción de extrema violencia que viola el derecho fundamental a la vida y causa la muerte de la mujer por el hecho de serlo.

- ❖ Violencia Mediática, Es aquella producida por los medios masivos de comunicación a través de publicaciones, difusión de mensajes e imágenes estereotipadas que promueven la sumisión y/o explotación de mujeres, que la injurian, difaman, discriminan, deshonran, humillan o que atentan contra su dignidad, su nombre y su imagen.
- ❖ Violencia Simbólica y/o Encubierta, son los mensajes, valores, símbolos, Íconos, signos e imposiciones sociales, económicas, políticas, culturales y de creencias religiosas que transmiten, reproducen y consolidan relaciones de dominación, exclusión, desigualdad y discriminación, naturalizando la subordinación de las mujeres.
- ❖ Violencia Contra la Dignidad, la Honra y el Nombre, es toda expresión verbal o escrita de ofensa, insulto, difamación, calumnia, amenaza u otras, tendenciosa o pública, que desacredita, descalifica, desvaloriza, degrada o afecta el nombre, la dignidad, la honra y la reputación de la mujer.
- ❖ Violencia Contra los Derechos Reproductivos, es la acción u omisión que impide, limita o vulnera el derecho de las mujeres a la información, orientación, atención integral y tratamiento durante el embarazo o pérdida, parto, puerperio y lactancia; a decidir libre y responsablemente el número y espaciamiento de hijas e hijos; a ejercer su maternidad segura, y a elegir métodos anticonceptivos seguros.
- ❖ Violencia en Servicios de Salud, Es toda acción discriminadora, humillante y deshumanizada y que omite, niega o restringe el acceso a la atención eficaz e inmediata y a la información oportuna por parte del personal de salud, poniendo en riesgo la vida y la salud de las mujeres.
- ❖ Violencia Laboral, es toda acción que se produce en cualquier ámbito de trabajo por parte de cualquier persona de superior, igual o inferior jerarquía que discrimina, humilla, amenaza o intimida a las mujeres; que obstaculiza o supedita su acceso al empleo, permanencia o ascenso y que vulnera el ejercicio de sus derechos.
- ❖ Violencia en el Sistema Educativo Plurinacional, es todo acto de agresión física,

psicológica o sexual cometido contra las mujeres en el sistema educativo regular, alternativo, especial y superior.

- ❖ Violencia en el Ejercicio Político y de Liderazgo de la Mujer, entiéndase lo establecido en el Artículo 7 de la Ley No. 243, Contra el Acoso y la Violencia Política hacia las Mujeres.
- ❖ Violencia Institucional, Es toda acción u omisión de servidoras o servidores públicos o de personal de Instituciones privadas, que implique una acción discriminatoria, prejuiciosa, humillante y deshumanizada que retarde, obstaculice, menoscabe o niegue a las mujeres el acceso y atención al servicio requerido.
- ❖ Violencia en la Familia, es toda agresión física, psicológica o sexual cometida hacia la mujer por el cónyuge o ex-cónyuge, conviviente o ex-conviviente, o su familia, ascendientes, descendientes, hermanas, hermanos, parientes civiles o afines en línea directa y colateral, tutores o encargados de la custodia o cuidado.
- ❖ Violencia Contra los Derechos y la Libertad Sexual, es toda acción u omisión, que impida o restrinja el ejercicio de los derechos de las mujeres a disfrutar de una vida sexual libre, segura, afectiva y plena o que vulnere su libertad de elección sexual.
- ❖ Cualquier otra forma de violencia, cualquier otra forma de violencia que dañe la dignidad, integridad, libertad o que viole los derechos de las mujeres.

Para asegurar el ejercicio de todos sus derechos y su efectiva protección, el Estado garantizará a toda mujer en situación de violencia:

1. El acceso a la justicia de manera gratuita, real, oportuna y efectiva, mediante un debido proceso en el que sea oída con las debidas garantías y dentro un plazo razonable.
2. El acceso a servicios de protección inmediata, oportuna y especializada, desde el momento en que el hecho constitutivo de violencia se ponga en conocimiento de las autoridades ordinarias o indígena originario campesinas y afro bolivianas.
3. Una atención con calidad y calidez, apoyo y acogida para lograr su recuperación

integral a través de servicios multidisciplinarios y especializados.

4. El acceso a información clara completa, veraz y oportuna sobre las actuaciones judiciales, policiales y otras que se realicen con relación a su caso, así como sobre los mecanismos y procedimientos contemplados en la presente Ley y otras normas concordantes.
5. La protección de su dignidad e integridad, evitando la revictimización y maltrato que pudiera recibir de cualquier persona responsable de su atención, tratamiento o de la investigación del hecho.
6. La averiguación de la verdad, la reparación del daño y prevención de la reiteración de los actos de violencia.

La Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia, ejerce las áreas de acción a través de cuatro divisiones: División de Delitos Contra la Vida e Integridad Corporal, División de Delitos Contra Niñas, Niños y Adolescentes, Personas de la Tercera Edad y con Capacidades Diferentes, División de Delitos Contra la Violencia Familiar o Doméstica y la División Escenadel Crimen.

- a) **División de Delitos Contra la Vida e Integridad Corporal**, en esta división específicamente se investigan delitos de: feminicidio, violencia sexual y delitos atentatorios contra la integridad corporal de las mujeres.

Se encuentra a cargo de seis a diez investigadores especializados (funcionarios policiales), los cuales tiene funciones específicas desde el primer contacto con la denunciante y/o víctima, la elaboración del cuaderno de investigación, asimismo deben ejecutar todas las actuaciones enmarcadas en la normativa legal vigente, realizando investigaciones, acumulación de pruebas e identificación y aprehensión de los presuntos responsables de hechos delictivos contra las mujeres.

- b) **División de Delitos Contra Niñas, Niños y Adolescentes, Personas de la Tercera Edad y con Capacidades Diferentes**, a objeto de dar respuesta idónea a esta demanda se crea dentro la FELCV un grupo especializado denominado Unidad de Protección Infantil (UPRI) creado el 15 de diciembre 2016 en homenaje a la

niña Abigail, víctima de infanticidio. La UPRI es un grupo de reacción inmediata contra la violencia a grupos vulnerables de nuestra sociedad.

- c) **División de Delitos Contra la Violencia Familiar o Doméstica**, en esta división se investiga agresión física, psicológica o sexual cometida hacia la mujer por el cónyuge o ex cónyuge, conviviente o ex – conviviente o su familia, ascendientes, descendientes, hermanas, hermanos, parientes civiles o afines en líneas directa y colateral, tutores o encargados de la custodia o cuidado. Los investigadores que dependen de este departamento tiene funciones específicas: elaborar cuadernos de investigaciones realizando todas las actuaciones legales enmarcadas en la normativa legal vigente, realizando investigaciones, acumulación de pruebas e identificación y aprehensión de los presuntos responsables de hechos delictivos contra las mujeres.
- d) **División Escena del Crimen**, la escena del crimen es el lugar donde se presume se ha producido un delito; y, por ende, debe ser objeto de una investigación policial; siendo su importancia evidente por la gran cantidad de indicios o evidencias que se puede recoger en ella, las mismas que serán determinantes en el desarrollo de la investigación criminal. El funcionario policial encargado de esta división deberá cumplir actividades de Inspección Técnica Ocular o Registro del Lugar del Hecho, junto al equipo multidisciplinario, coordinando y brindando apoyo a la investigadora o investigador asignado al caso.

Por último, mencionaremos las áreas de acción con relación al nivel de atención y recepción de denuncias, el/la investigador (a) asignado en casos de violencia hacia la mujer debe cumplir con las siguientes funciones:

1. Recibir denuncias de mujeres en situación de violencia o de terceros que conozcan el hecho.
2. Practicar las diligencias orientadas a la individualización de los autores y partícipes, asegurar su comparecencia, aprehenderlos de inmediato en caso de delito flagrante y ponerlos a disposición del Ministerio Público, en el plazo máximo de ocho (8) horas.
3. En caso de flagrancia, socorrer a las personas agredidas y a sus hijas e hijos u otros

dependientes, aun cuando se encuentren dentro de un domicilio, sin necesidad de mandamiento ni limitación de hora y día, con la única finalidad de prestarles protección y evitar mayores agresiones.

4. Levantar acta sobre los hechos ocurridos, para lo cual deberán recoger información de familiares, vecinos u otras personas presentes.
5. Reunir y asegurar todo elemento de prueba.
6. Decomisar las armas y los objetos utilizados para amenazar y agredir, poniéndolos a disposición del Ministerio Público.
7. Orientar a las víctimas sobre los recursos que la Ley les confiere y los servicios de atención y protección existentes a su disposición.
8. Conducir a la persona agredida a los servicios de salud, promoviendo su atención inmediata.
9. Levantar inventario e informar al Juez o Ministerio Público.
10. Si la mujer en situación de violencia lo solicita, acompañarla y asistirle mientras retira sus pertenencias personales de su domicilio u otro lugar, evitando la retención de cualquier efecto o documentos personales y llevarla donde ella indique o a una casa de acogida o refugio temporal.
11. Hacer seguimiento a la mujer por setenta y dos (72) horas, con el fin de garantizar la eficacia de la protección brindada a la mujer en situación de violencia y las otras personas que estuvieran en riesgo.

1.1.2.7 Medidas de actuación

Las medidas de actuación de la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia son de acuerdo a su protocolo con relación a la recepción de denuncias, atención inmediata y remisión de casos de violencia contra las mujeres, se mencionan a continuación:

- 1) Asistir, orientar y evaluar la atención y protección que deberá prestarse a las mujeres en situación de violencia a través de un equipo multidisciplinario.
- 2) Respetar y proteger la dignidad, la intimidad y los derechos de las mujeres en situación de violencia. evitar el contacto, careo o cualquier tipo de proximidad de la mujer con su agresor.

- 3) Realizar acciones de coordinación con todas las instancias del sistema integral de atención a mujeres en situación de violencia.
- 4) Evitar toda acción que implique revictimización, bajo responsabilidad.
- 5) Organizar y diseñar campañas de prevención y orientación a la ciudadanía, a través de las organizaciones de la sociedad civil, con el fin de disminuir los índices de violencia contra las mujeres.

Los miembros de la Policía Boliviana, cuando cumplan funciones de investigadores, tendrán las siguientes facultades:

- ❖ Recibir las denuncias levantando acta de las verbales, así como las declaraciones de los denunciantes.
- ❖ Recibir declaraciones de quienes hayan presenciado la comisión de los hechos e identificarlos.
- ❖ Practicar las diligencias orientadas a la individualización de los presuntos autores y partícipes del delito.
- ❖ Recabar los datos que sirvan para la identificación del imputado.
- ❖ Aprender a los presuntos autores y partícipes del delito.
- ❖ Practicar el registro de personas, objetos y lugares.
- ❖ Prestar el auxilio que requieran las víctimas y proteger a los testigos.
- ❖ Vigilar y proteger el lugar de los hechos a fin de que no sean borrados los vestigios y huellas del delito.
- ❖ Levantar planos, tomar fotografías y realizar grabaciones en vídeo.
- ❖ Recoger y conservar los objetos e instrumentos relacionados con el delito; Secuestrar, con autorización del fiscal, documentos, libros contables, fotografías y todo elemento material que pueda servir a la investigación; y, Custodiar, bajo inventario, los objetos secuestrados.

1.1.2.8 Funciones y atribuciones

El cargo desempeñado en la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia “Genoveva Ríos” fue de Jefe de la Unidad de Prevención, Capacitación y Coordinación Interinstitucionales, cargo que responde ante la Directora o Director Nacional de la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia “Genoveva Ríos”.

Las relaciones internas con las cuales se coordina:

- ❖ Servidoras o servidores públicos policiales de las Direcciones Nacionales, Departamentales, Regionales y Provinciales de la Policía Boliviana.
- ❖ Servidoras o servidores públicos policiales del Comando Departamental, Organismos y Unidades Operativas de la Policía Boliviana.
- ❖ Con el personal de la Dirección Nacional, Direcciones Departamentales, Regionales y Provinciales de la FELCV.

Las relaciones externas con las cuales se coordina:

- ❖ A través de la Directora o Director Nacional de la F.E.L.C.V., con trabajadoras o trabajadores de los Medios de Comunicación (oral, escrita y audiovisual).
- ❖ Las o los responsables de las instituciones Públicas y Privadas comprometidas en la temática de violencia.

Las funciones Generales son de:

- ❖ Elaborar planes, programas, proyectos de prevención contra la violencia hacia la mujer y familia.
- ❖ Representar y promover la imagen institucional de la FELCV, así como coordinar funciones delegadas por la Dirección Nacional de la FELCV, con diferentes órganos del Estado, instituciones públicas y privadas, nacionales o internacionales con el propósito de mejorar la atención a la sociedad y promoviendo la capacitación de los sectores sociales, unidades educativas, administración pública y otros organismos que requieran de la capacitación de delitos contra la mujer y la familia.

Las funciones específicas son de:

- ❖ Coordinar acciones con instituciones de lucha contra la violencia hacia la mujer y familia.
- ❖ Coordinar y atender la solicitud de entrevistas de los diferentes medios de comunicación, con la Directora o Director Departamental de la FELCV
- ❖ Coordinar y preparar la asistencia de la Directora o Director Departamental a entrevistas solicitadas por medios de prensa, radio y televisión.
- ❖ Elaborar discursos, mensajes de salutación de acuerdo a la oportunidad y fin solicitado.
- ❖ Analizar e informar sobre los artículos relacionados con la FELCV, en particular en los medios escritos de comunicación; su recorte y archivo correspondiente.
- ❖ Elaborar los programas para ceremonias de inauguración y clausura de diferentes cursos.
- ❖ Participar en la hora mística y actividades preparadas en diferentes acontecimientos.
- ❖ Elaborar boletines diarios con información de los casos más relevantes denunciados y atendidos por las diferentes Direcciones Regionales, Provinciales y de las Estaciones Policiales Integrales, para ser puestos a conocimiento público a través de los medios de comunicación.
- ❖ Fortalecer y sostener servicios de prevención, atención y protección para mujeres en situación de violencia.
- ❖ Difundir a nivel de organizaciones sociales, unidades educativas, juntas vecinales, OTB's, grupos de ciudadanos, la lucha contra la violencia a mujeres y familia.
- ❖ Re expresar órdenes, instructivas y disposiciones, para garantizar la eficiencia y el buen desarrollo de la coordinación interinstitucional adoptando las medidas convenientes oportunas.
- ❖ Conforme a las disposiciones superiores en caso de cambio de destino, para tal efecto deberá realizar el relevo correspondiente, con las consignas debidas.
- ❖ Planificar las actividades de capacitación a escala departamental haciendo conocer

de las mismas al personal, emitiendo convocatorias para su asistencia.

- ❖ Planificar, organizar y ejecutar cursos, seminarios, talleres conferencias y otros, de especialización y actualización permanente con el propósito de elevar el nivel técnico- científico del personal, para lo cual se coordinará con la Dirección Nacional de Instrucción y Enseñanza.
- ❖ Requerir, coordinar y programar actividades de capacitación con entidades públicas.

1.2. Identificación del problema

Bolivia es uno de los países de la región con mayores índices de violencia hacia la mujer, el Ministerio de Justicia y el Instituto Nacional de Estadística presentaron los primeros resultados de este estudio, realizado con apoyo de la Cooperación Alemana, implementada por la GIZ en la que ponen en conocimiento que una de cada tres mujeres sufren violencia de algún tipo mencionado.

Las diferentes clases de violencia inmersas en nuestra sociedad conocida como un mal endémico, son necesarias de erradicar, siendo una preocupación de todos los sectores sociales, cruzando distintos niveles económicos y culturales. Los sectores más vulnerables son las mujeres, los niños(as), adultos mayores y personas con capacidades diferentes.

Asimismo, debemos mencionar que de acuerdo al Manual de Organización y Funciones de la FELCV refiere que en muchos casos de violencia se observó el ciclo de la violencia, que es un modelo desarrollado para explicar la complejidad y la coexistencia del abuso con comportamientos amorosos. Presenta las siguientes fases: Fase de Tensión, esta dura usualmente por un periodo de tiempo, tal vez semanas o meses, crece el estrés y se derrumba la comunicación. Los abusadores a menudo abusan verbalmente de sus parejas hasta por incidentes “menores” de violencia que pueden ocurrir. Las víctimas sienten un peligro creciente y con frecuencia se refieren a estos sentimientos como si estuvieran “pisando huevos” durante este periodo, tratando de anticiparse al humor del abusador, familiares y amigos pueden negar o minimizar el peligro en esta etapa. Fase Aguda o de Crisis, en esta fase, la tensión ha aumentado y

finalmente estalla la violencia, este es un periodo explosivo e impredecible, que usualmente perdura entre veinticuatro y setenta y dos horas, lo cual puede resultar en lesiones serias e incluso la muerte. El incidente es producto del estado emocional del abusador o un evento externo, en vez de algo que la víctima haya hecho. Durante este periodo la víctima realiza acciones para sobrevivir al abuso. Estas pueden incluir la acomodación a las demandas del abusador o tratar de escapar. Fase de calma o de luna de miel, después de la fase de crisis violenta del ciclo, el abusador pasa a un periodo más calmado que a veces es denominado como la Fase de luna de miel. Esta fase puede durar desde días a semanas e incluso meses. Durante esta fase, el abusador puede mostrarse arrepentido, suplicante para su perdón, y promete que esto nunca volverá a suceder otra vez, la víctima quiere creer que esto es verdad y el abusador puede lucir vulnerable, causando en la víctima un sentimiento de culpa y responsabilidad por el bienestar del abusador. La víctima puede sentirse agotada y los niños pueden convertirse en cuidadores, tomando la responsabilidad de mantener la paz, al principio, familiares y amigos pueden recibir esta etapa queriendo creer que la violencia no ocurrirá, pero este no es el caso.

Por un periodo de tiempo puede haber cambios en el ciclo. La Fase de luna de miel puede volverse más corta, y la tensión y la violencia pueden aumentar. Algunas víctimas declaran que nunca han experimentado un abusador arrepentido o amoroso, sino que simplemente ven una disminución de la tensión antes del inicio de un nuevo ciclo.

Cuando se inicia el ciclo, la víctima comienza a entrar y salir de la relación. A menudo se necesitan muchos intentos para tomar una decisión final y salir definitivamente de la relación violenta. Los sentimientos de culpa, inseguridad y preocupación por el bienestar de los niños juegan un rol importante en el proceso de la toma de decisión de la víctima.

Existen dos papeles en casos de violencia el de la víctima y el victimario, estos adoptan un tipo de perfil comportamental significativo. El perfil Comportamental de la víctima es: La incapacidad para afrontar problemas, incapacidad para tomar decisiones,

resignación a ser maltratada, no expresar lo que piensa, percepción irracional de devaluación y humillación, ideas irracionales de suicidio, rechazo a sí mismo, miedo, llanto descontrolado, dependencia emocional irracional, pérdida de afecto, incongruencia en los estados emocionales, no llega a expresar lo que siente, complejo de inferioridad, inseguridad, pérdida de respeto, odio, presentimiento, rabia, sentimiento de venganza, ira, sentimiento de culpa, efectos negativos en la salud sexual, dependencia económica hacia el agresor, pérdida de habilidades sociales, aislamiento social y sumisión.

El Perfil Comportamental del victimario es: ser violento con las personas que ama, celoso, tiene miedo al abandono, priva a la pareja de su independencia, vigilia y ataca públicamente a su propia pareja, su cuerpo reacciona violentamente a una discusión, es agresivo con todo el mundo, propenso a amenazar con armas blancas y de fuego (cuchillos, revólveres, etc.) difícil de tratar en terapia psicológica, depende emocionalmente de otra persona, insiste en que su pareja haga lo que él quiere, abusa del alcohol y las drogas.

Los procesos mentales de ambos perfiles no serán adecuados para la resolución de problemas, por la falta de estabilidad emocional.

Las denuncias de violencia son atendidas en las oficinas de la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia “Genoveva Ríos”, las cuales son recepcionadas por los investigadores (funcionarios policiales) de cada división a objeto que se pueda cumplir con lo que establece la Ley N° 348. Los mismos investigan casos de manera directa con la sociedad y exclusivamente de violencia familiar o doméstica.

Las características laborales en las que se desempeñan los investigadores asignados son: El personal realiza servicios⁴ de 24 horas continuas en tres grupos de seis funcionarios policiales; la atención de casos de violencia por día oscila entre 20 a 30 casos.

En el proceso de la interrelación del investigador con la víctima y/o denunciante de un

⁴ Modalidad de trabajo que consiste en la investigación de casos de violencia en forma presencial en 24 hrs. en base al Reglamento de Personal de la Policía Boliviana.

hecho de violencia se ha presentado una problemática de importancia lo que es la revictimización hacia la víctima y/o denunciante, el cual tiene la siguiente definición de acuerdo al Manual de Organización Funciones de la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia, conjunto de acciones u omisiones que generan en la víctima un recuerdo victimizante (recordar y revivir lo ocurrido en el momento de un hecho delictivo) y que es altamente ofensivo para la persona, pues se generan estados de ansiedad, estrés o angustia que afectan a su vida cotidiana. Es decir corresponde cuando el personal policial, a la que la persona acude en busca de ayuda o protección, le brinda un trato inadecuado o injusto que le hace revivir su situación de víctima. En estos casos el daño lo produce el funcionario/a al no contar con la formación necesaria para dar las primeras respuestas adecuadas o hacer primar valoraciones o prejuicios que nada contribuye a que la persona pueda resolver lo que está pasando.

Esta problemática deteriora su efectividad de acción en sus funciones, en la rutina de ciertos acontecimientos lo que podría desencadenar un impacto negativo ante la sociedad, perdiendo de esta manera la credibilidad, la confianza, la eficiencia, la eficacia y la insensibilidad, dando una mala imagen a la Policía Boliviana sobre el servicio que merece la sociedad. Sin dejar de lado la imagen y personalidad que reflejará en su propio hogar.

Las características con relación a las consecuencias complejas que se producen en la conducta de los funcionarios policiales, son los factores que motivaron la realización del presente proyecto. El funcionario policial ha aprendido otras formas de relacionarse en sus cotidianas labores, creyendo que son efectivas puesto que utiliza respuestas inadecuadas ante determinadas situaciones agresividad vs. Asertividad, por tanto existe la necesidad de proponer un fortalecimiento de las habilidades sociales dirigido a los investigadores asignados en las intervenciones policiales de casos de violencia familiar y/o doméstica en la FELCV - La Paz.

CAPITULO II DESARROLLO LABORAL

2.1.Objetivos de la intervención laboral

El objetivo principal como “Jefe de la Unidad de Prevención, Capacitación y Coordinación Institucional” en las gestiones 2012 al 2015, es el siguiente:

Planificar, organizar y ejecutar talleres de especialización y actualización en el fortalecimiento de habilidades sociales dirigido a los investigadores asignados en las intervenciones policiales de casos de violencia familiar y/o doméstica en la FELCV La Paz.

2.2.Descripción de las funciones y tareas

En el presente trabajo vamos a desarrollar las funciones y tareas en base al objetivo que es el de planificar, organizar y ejecutar talleres de especialización y actualización en el fortalecimiento de habilidades sociales dirigido a los investigadores asignados en las intervenciones policiales de casos de violencia familiar y/o doméstica en la FELCV La Paz. Las cuales hemos dividido en tres etapas la planificación, organización y ejecución que a continuación vamos a detallar:

2.2.1. Planificar

El presente trabajo se planificó de la siguiente manera:

- a) Se realizó un Registro de Observación como estudio previo con relación a la intervención policial que realizaban los Investigadores Asignados a Casos de Violencia Familiar y/o Doméstica y la interacción humana con la víctima y/o denunciante. A continuación mencionaremos lo registrado:
 - ❖ El investigador asignado realiza el primer contacto con la víctima y/o denunciante.
 - ❖ Las víctimas y/o denunciantes se encontraban vulnerables, las mismas presentaban características psicológicas en su mayoría de depresión y maltrato.
 - ❖ El investigador asignado realiza dos o mas entrevistas innecesarias o

impertinentes.

- ❖ El investigador asignado realiza actuaciones o comentarios que la disuadan de presentar la denuncia.
 - ❖ El investigador asignado en muchas oportunidades echa la culpa a la víctima por la situación de violencia sufrida.
 - ❖ El investigador asignado adopta una actitud insensible o rutinaria ante la problemática, o falta de interés en apoyar a la persona maltratada.
 - ❖ El investigador asignado califica el estilo de vida de la víctima en la que menciona que las cosas de la casa se arreglan en la casa.
 - ❖ El investigador asignado insinúa que “merece el acto de violencia” o “es una persona masoquista” o “le gusta el golpe”.
 - ❖ El investigador asignado toma una actitud aparentemente de burla ante lo que la persona maltratada le cuenta, para tratar de bajar la tensión.
 - ❖ El investigador asignado comenta a otros, lo que la persona le contó.
 - ❖ El investigador asignado minimiza lo q la victima expresa.
 - ❖ El investigador asignado en algunas intervenciones se muestra distraído y en otras interrumpe a la víctima.
 - ❖ No existe un trato de cordialidad y amabilidad a la víctima de violencia
 - ❖ El investigador asignado adopta una postura rígida
- b) Se realizó entrevistas individuales a los investigadores asignados con relación a intervención policial que realizaban en casos de Violencia Familiar y/o Domestica y la interacción humana con la víctima y/o denunciante, las preguntas fueron abiertas. A continuación, mencionaremos los puntos que tuvieron mayor repetición entre los participantes:
- ❖ Que muchas víctimas vuelven con su agresor y abandonan la denuncia.
 - ❖ Muchas veces las denuncias no son claras por lo que se debe preguntar y estar seguros si se trata de una denuncia familiar y/o doméstica.
 - ❖ Que existen muchas denuncias en un día de servicio y la FELCV cuenta con una cantidad reducida de investigadores.
 - ❖ La mayoría de las victimas solo quieres dejar una constancia y no llevar a cabo una denuncia.

- ❖ No existe motivación por parte de la superioridad.
- c) Posteriormente se realizó un análisis de la entrevista y el registro de observación donde y se estableció que los investigadores asignados necesitaban fortalecer habilidades sociales como un conjunto de estrategias de conducta y las capacidades para aplicar dichas conductas que nos ayudan a resolver una situación social de manera efectiva. Por lo que de acuerdo al estudio previo se determinó en fortalecer las habilidades sociales como ser : la empatía, asertividad y la capacidad de escuchar.

2.2.2. Organizar

Se organizó de acuerdo a los siguientes lineamientos:

a) Elaboración del Plan de trabajo

I.Tema: “Fortalecimiento de las habilidades sociales dirigido a los investigadores asignados en las intervenciones policiales de casos de violencia familiar y/o doméstica en la FELCV La Paz”.

II.Antecedentes: La FELCV La Paz ha dado a conocer datos estadísticos de casos de violencia familiar y/o doméstica, desde el 2012 hasta el 2014 donde se atendieron 16.696 de casos de violencia.

III.Objetivo General:

Fortalecer las habilidades sociales dirigidas a los investigadores asignados en las intervenciones policiales de casos de violencia familiar y/o doméstica en la FELCV La Paz.

Objetivos Específicos:

- ❖ **Generar** habilidades sociales en la capacidad de escuchar dirigidas a los investigadores asignados en las intervenciones policiales de casos de violencia familiar y/o doméstica en la FELCV La Paz.
- ❖ **Incluir** habilidades sociales asertivas dirigidas a los investigadores asignados en las intervenciones policiales de casos de violencia familiar y/o doméstica en

la FELCV La Paz.

- ❖ **Incorporar** habilidades sociales empáticas dirigido a los investigadores asignados.

IV. Alcance:

- ❖ La delimitación temática, hace hincapié de manera exclusiva en fortalecer las habilidades sociales en capacidad de escuchar, empatía, asertividad.
- ❖ La delimitación espacial, el presente trabajo se realizó en la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia zona central de la ciudad de La Paz, ubicada específicamente en la calle Loayza.
- ❖ La delimitación temporal para la realización del presente trabajo se tomó parámetros de la gestión 2014.

V. Marco conceptual:

- ❖ Concepto de Habilidades Sociales

“Es la forma en que una persona se puede comunicar con los demás de manera que satisfaga sus propios derechos, necesidades, placeres u obligaciones hasta un grado razonable sin dañar los derechos de la otra y compartir estos derechos con los demás en un intercambio libre y abierto” (Phillips 1978: 13).

“Las habilidades sociales son conductas que se manifiestan en situaciones interpersonales, son aprendidas y por tanto pueden ser enseñadas. Estas conductas se orientan a la obtención de distintos tipos de reforzamientos, tanto del ambiente como auto reforzos. Las conductas que se emplean para conseguir estos reforzos deben ser socialmente aceptadas, lo que implica tener en cuenta normas sociales básicas y normas legales del contexto sociocultural en el que tienen lugar, así como criterios morales” (Gil 1993: 271).

“El conjunto de respuestas verbales y no verbales, parcialmente independientes y situacionalmente específicas, a través de las cuales un individuo expresa en un

contexto interpersonal sus necesidades, sentimientos, preferencias, opiniones o derechos, sin ansiedad y de manera asertiva, respetando todo ello en los demás, que trae como consecuencia al autor reforzamiento y maximiza la probabilidad de conseguir refuerzo externo” (Gismero 2000: 10).

Kelly (1982) “es el conjunto de conductas identificables, aprendidas, que emplean los individuos, en las situaciones interpersonales, para obtener o mantener el reforzamiento de su ambiente”

Rich y Schoroeder (1976) “la habilidad de buscar, mantener o mejorar el reforzamiento en una situación interpersonal a través de la expresión de sentimientos o deseos cuando esa expresión se arriesga a la pérdida de reforzamiento o incluso al castigo”.

Caballo (1987, 1993) “es la conducta socialmente habilidosa, es ese conjunto de conductas emitidas por un individuo en un contexto interpersonal que expresa los sentimientos, actitudes, deseos, opiniones o derechos de ese individuo de un modo adecuado a la situación, respetando esas conductas a los demás, y que generalmente resuelve los problemas inmediatos de la situación mientras minimiza la probabilidad de futuros problemas”. Las características de habilidades sociales según Caballo (2002):

- a) Se trata de una característica de la conducta, no de las personas.
- b) Es aprendida. La capacidad de respuesta tiene que adquirirse.
- c) Es una característica específica a la persona y a la situación, no es universal.
- d) Debe contemplarse en el contexto cultural del individuo, así como en términos de otras variables situacionales.
- e) Está basada en la capacidad de un individuo de escoger libremente su acción.
- f) Es una característica de la conducta.

❖ Modelo Cognitivo Comportamental:

Es el estudio del ser humano como un sistema interactivo que procesa, decodifica, transforma, almacena, recupera la información, que capta a través de sus sentidos ya cualificada por los matices propios que le imponen las experiencias y los aprendizajes asimilados y aprendidos en el desarrollo de su historia.

Ahora bien, de acuerdo a las Bases y fundamentos de la psicología cognitiva comportamental nos da a conocer los principios de la psicología cognitiva comportamental, que el objeto del estudio es la interrelación e interacción entre el sujeto y su ambiente, siendo un conjunto de conocimientos organizados. Hoy en día se ha establecido de forma experimental, la relación existente entre la cognición y emoción, por lo tanto la conducta y adaptación. Por lo que se puede decir que El Modelo cognitivo comportamental se compone de una triada cognitiva, es decir de tres elementos que interactúan entre sí y la interacción de estos tres elementos con el sujeto: Área Cognitiva, donde están los pensamiento, ideas, creencias, supuestos, conceptos, de todo lo que implica el modo de cómo el sujeto percibe y representa el mundo y a sí mismo. Área Afectivo-Emocional, intervienen las cogniciones, los pensamientos, las relaciones afectivas interpersonales, interrelacionadas con el área emocional, las diferentes reacciones de activación emocional. Área Conductual, se registran los cambios e implicancias conductuales del sujeto. Toda información ingresa por la percepción y adquiere un significado a partir de la representación de los esquemas, para que seguidamente se realice una determinada conducta reflejada en el exterior. Es decir las personas definen la tendencia a aproximarnos hacia aquello que consideramos beneficioso o útil para nosotros, o alejarnos de aquello que es peligroso y daña nuestra integridad. El área conductual, cognitiva y afectivo-emocional, permite organizar tal información y clasificar la realidad, en términos agradables o beneficiosos, desagradables o peligrosos.

❖ Concepto de violencia:

Cualquier acción u omisión, abierta o encubierta, que cause la muerte, sufrimiento o daño físico, sexual o psicológico a una mujer u otra persona, le

genere perjuicio en su patrimonio, en su economía, en su fuente laboral o en otro ámbito cualquiera, por el sólo hecho de ser mujer.

Definen los tipos de violencia:

Violencia Física, es toda acción que ocasiona lesiones y/o daño corporal, interno, externo o ambos, temporal o permanente, que se manifiesta de forma inmediata o en el largo plazo, empleando o no fuerza física, armas O cualquier otro medio.

Violencia Psicológica, es el conjunto de acciones sistemáticas de desvalorización, intimidación y control del comportamiento, y decisiones de las mujeres, que tienen como consecuencia la disminución de su autoestima, depresión, inestabilidad psicológica, desorientación e incluso el suicidio.

Violencia Sexual, es toda conducta que ponga en riesgo la autodeterminación sexual, tanto en el acto sexual como en toda forma de contacto o acceso carnal, genital o no genital, que amenace, vulnere o restrinja el derecho al ejercicio a una vida sexual libre segura, efectiva y plena, con autonomía y libertad sexual de la mujer.

Violencia Patrimonial y Económica, es toda acción u omisión que al afectar los bienes propios y/o gananciales de la mujer, ocasiona daño o menoscabo de su patrimonio, valores o recursos; controla o limita sus ingresos económicos y la disposición de los mismos o la priva de los medios indispensables para vivir.

Violencia Femicidio: Es la acción de extrema violencia que viola, el derecho fundamental a la vida y causa la muerte de la mujer por el hecho de serlo.

- ❖ Lineamientos y actuaciones generales para todo tipo de situación de violencia contra la mujer y las víctimas de violencia familiar o doméstica:

De acuerdo al Protocolo de la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia “Genoveva Ríos” para la atención de casos en el marco de la Ley N° 348, menciona que se debe evitar las situaciones de revictimización tomando en cuenta los siguientes aspectos:

Reducir en la medida de lo posible los tiempos de espera, otorgándole las mayores facilidades para presentar la denuncia, así como un trato preferente.

Dispensarle una atención personalizada debiendo ser atendida en lo posible, por policías con formación específica y actualizada propendiendo a contar en cada dependencia con un mínimo de personal capacitado.

La presencia del agresor, además de suponer un riesgo de nuevos ataques verbales o físicos, puede ser una oportunidad para ejercer intimidación o amenazas, representando un elemento de inquietud y temor que en nada facilitará la presentación de la denuncia o una declaración adecuada.

Necesita serenidad y ello no es posible si comparte espacios con otras personas que también están transitando situaciones difíciles.

La curiosidad que su caso puede representar la convierte en centro de atención. Evitar actuaciones o comentarios que la disuadan de presentar la denuncia.

No recriminarle si habiendo existido anteriores situaciones de violencia doméstica no las denunció o habiéndolo hecho, las dejó sin efecto.

Por considerar que la mujer se encuentra en condiciones inadecuadas se evitará que la denuncia se realice en forma manuscrita.

Evitar que durante el tiempo de su permanencia en dependencias policiales y en la medida que la infraestructura policial lo permita, comparta espacio físico con otros comparecientes y en especial con el agresor.

Evitar realizar dos o más entrevistas innecesarias o impertinentes, asimismo evitar realizar dos o más declaraciones innecesarias o impertinentes.

VI.Población:

Se tomo en cuenta a todos los Investigadores dependientes de la FELCV La Paz que atienden casos de violencia Familiar y/o doméstica en una cantidad de veinte participantes.

VII.Metodología:

❖ Técnicas e instrumentos:

“Cuestionario de Habilidades de Interacción Social - CHIS” (Ver Anexo 1), elaborado por Inés Monjas (1991). El objetivo del instrumento es de diagnóstico, ya que busca evaluar las diferentes categorías de las habilidades sociales, a nivel cuantitativo, asignando un valor numérico a cada ítem, este corresponde a un valor cualitativo de clasificación, lo cual dará como resultado una evaluación tanto cuantitativa como cualitativa. La puntuación está en escala de Likert donde la puntuación que se le asigna es: 1 nunca, 2 a veces, 3 algunas veces y 4 siempre. Las categorías están compuestas por seis grupos, las cuales constan de 51 ítems de evaluación.

“Listado de situaciones y habilidades sociales” (Ver el Anexo 2), que son afirmaciones referentes a situaciones y habilidades sociales, consta de 24 ítems. Aplicado a la conclusión de los talleres.

Se realizó a través de talleres sobre el fortalecimiento de habilidades sociales, que constan de cuatro módulos cada uno con sus respectivos instrumentos que detallaremos a continuación:

Tabla 1. Talleres sobre el Fortalecimiento de las habilidades sociales.

Módulo N° 1 “Aprendiendo sobre las habilidades sociales”	
Instrumento N° 1	Aplicación del “Cuestionario de Habilidades de Interacción Social - CHIS”
Instrumento N° 2	“Nuestra biografía”
Instrumento N° 3	“Exposición participativa sobre habilidades sociales”
Instrumento N° 4	“Tribuna libre”
Instrumento N° 5	“Evaluación al facilitador”
Módulo N° 2 “Trata como quieres ser tratado”	
Instrumento N° 1	“Habilidades sociales”
Instrumento N° 2	“Habilidades sociales y la capacidad de escuchar”
Instrumento N° 3	“Habilidades sociales verbales”
Instrumento N° 4	“Habilidades sociales no verbales”
Instrumento N° 5	“Lluvia de ideas sobre las habilidades sociales verbales y no verbales”
Instrumento N° 6	“Tribuna libre”
Instrumento N° 7	“Evaluación al facilitador”
Módulo N° 3 “Yo me pongo en tu lugar”	
Instrumento N° 1	“Empatía y habilidades sociales”
Instrumento N° 2	“Empatía y sensibilización”
Instrumento N° 3	“Ejercicios de habilidades sociales”
Instrumento N° 4	“Tarea libre”
Instrumento N° 5	“Tribuna libre”
Instrumento N° 6	“Evaluación al facilitador”
Módulo N° 4 “Tomando buenas decisiones”	
Instrumento N° 1	“Habilidades sociales y asertividad”
Instrumento N° 2	“Asertividad”
Instrumento N° 3	Aplicación del “Listado de situaciones y habilidades sociales”, que son afirmaciones referentes a situaciones y habilidades sociales, consta de 24 ítems.
Instrumento N° 4	“Tribuna libre”
Instrumento N° 5	“Evaluación al facilitador”

Fuente: Elaboración propia.

Cada módulo se detallará a continuación:

Tabla 2. Módulo N° 1. “Aprendiendo sobre las habilidades sociales”

Módulo N°1. “Aprendiendo sobre las habilidades sociales”
Instrumento N° 1
Tema: Aplicación “Cuestionario de Habilidades de Interacción Social - CHIS”
Objetivos: <ul style="list-style-type: none">• Aplicación “Cuestionario de Habilidades de Interacción Social - CHIS”• Diagnosticar y evaluar las categorías de las habilidades sociales, a nivel cuantitativo, de los participantes.
Tiempo: 45 minutos
Recursos materiales: cuestionarios, bolígrafos, sillas, mesas, ambiente cerrado.
Recursos humanos: facilitador, asistente.
Procedimiento: <ul style="list-style-type: none">- Se aplicará a los participantes de forma individual un “Cuestionario de Habilidades de Interacción Social - CHIS”- La consigna establecida por el facilitador es la siguiente: las preguntas que a continuación tiene, deberán ser valoradas y marcadas con una X; no existen preguntas malas ni buenas; es importante que responda con la mayor sinceridad posible.- El tiempo establecido será de 10 minutos- Terminado el tiempo establecido se pedirá la devolución de los cuestionarios
Evaluación: “Cuestionario de Habilidades de Interacción Social - CHIS”
Responsable: Facilitador

Instrumento N° 2

Tema: “Nuestra Biografía”

Objetivos:

- Realizar la presentación de los participantes ante el grupo.
- Alcanzar la integración del grupo, es decir “romper el hielo”.

Tiempo: 45 minutos

Recursos materiales: sillas, mesas

Recursos humanos: facilitador, asistente

Procedimiento:

- Se reúne a los participantes por grupos de dos se solicita a los participantes que escojan con las que menos interacción hayan tenido durante el tiempo de trabajo.
- Se les propone que durante 5 minutos inicien una conversación en la que cada miembro hablen de sí mismos
- Cada participante debe conseguir una breve biografía de su pareja con cinco adjetivos.
- Los participantes vuelven al grupo y exponen sobre su pareja.

Evaluación: “exposición verbal ante el grupo”

Responsable: Facilitador

Instrumento N° 3

Tema: “Exposición Participativa sobre Habilidades Sociales”

Objetivos:

- Proporcionar conocimientos teóricos sobre las habilidades sociales
- Fortalecer conocimientos sobre las habilidades sociales

Tiempo: 45 minutos

Recursos materiales: Salón, Pizarra, Marcadores, Data show, Papelógrafo, Rota folio, Trípticos, cuestionarios, bolígrafos, sillas, mesas, ambiente.

Recursos humanos: facilitador, asistente

Procedimiento:

- Se realizará una explicación participativa, creativa, dinámica, vivencia sobre las habilidades sociales
- Los temas a desarrollarse por parte del facilitador son en los siguientes:
 1. Habilidades sociales
 2. Habilidades sociales y Asertividad
 3. Habilidades sociales y Empatía
 4. Habilidades sociales y Capacidad de escuchar
- Terminada la exposición, se proporcionará la evaluación individual, de forma: escrita denominado Cuestionario Libre.
- Se proporcionará a cada uno de los participantes una hoja y un bolígrafo.
- La consigna será mencione los puntos que más han sido de su interés”.

Evaluación: “Cuestionario libre”

Responsable: Facilitador

Instrumento N° 4

Tema: “Tribuna Libre”

Objetivos:

- Obtener una retroalimentación grupal sobre los contenidos expuestos
- Lograr satisfacer todas las inquietudes sobre los temas expuestos
- Incentivar en la interacción social verbal

Tiempo: 45 minutos

Recursos materiales: Salón, Pizarra, Marcadores, bolígrafos, sillas, ambiente cerrado, hojas tamaño carta.

Recursos humanos: facilitador, asistente

Procedimiento:

- Se dará la opción de exponer o dar opiniones al grupo en general sobre los temas expuestos.
- De esta manera pondrán exponer sus puntos de vista, y poder llegar a un consenso

Evaluación: “Exposición verbal realizada por el grupo”

Responsable: Facilitador

Instrumento N° 5

Tema: “Evaluación al Facilitador”

Objetivos:

Evaluar al facilitador por parte de los participantes

Tiempo: 5 minutos

Recursos materiales: cuestionario de evaluación al facilitador, hojas y bolígrafos.

Recursos humanos: facilitador, asistente

Procedimiento:

Se proporcionará los cuestionarios de evaluación a los participantes de manera individual y escrita.

Evaluación: “Cuestionario de evaluación al facilitador”

Responsable: Facilitador

Tabla 3. Módulo N°2 “Tratar como quieres ser tratado”

Modulo N° 2 “Trata como quieres ser tratado”
Instrumento N° 1
Tema: “Las Habilidades Sociales”
<p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Retroalimentación de las prácticas adecuadas en habilidades sociales • Discriminar una adecuada habilidad social de otra que no es adecuada <p>Tiempo: 30 minutos</p> <p>Recursos materiales: Sillas, Ambiente cerrado,</p> <p>Recursos humanos: facilitador, asistente</p> <p>Procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se iniciará el módulo con la siguiente consigna las siguientes personas deberán realizar dos dramatizaciones sobre un hecho de violencia intrafamiliar. - La primera dramatización debe tener una representación con una adecuada habilidad social y la segunda dramatización debe tener una inadecuada habilidad social. Todos los participantes deberán observar las dramatizaciones. - Seguidamente se pedirá la conformación de grupos de cuatro participantes para realizar un análisis y exposición de ambas dramatizaciones, frente al grupo <p>Evaluación: “participación de los grupos”</p> <p>Responsable: Facilitador</p>

Instrumento N° 2

Tema: “Las Habilidades Sociales y la capacidad de escuchar”

Objetivos:

- Fortalecer la capacidad de escuchar

Tiempo: 30 minutos

Recursos materiales: Sillas, Ambiente cerrado, papeles bolígrafos

Recursos humanos: facilitador, asistente

Procedimiento:

- Se colocara al grupo en parejas y por sorteo se otorgaran diferentes temas que sean de interés del grupo.
- Seguidamente se pedirá que realicen la práctica de inicio, conservación y conclusión conversacionales sobre el tema correspondiente.
- Al concluir se realizara los análisis y observaciones correspondientes por parte del grupo y el facilitador.

Evaluación: “observación y análisis verbal por parte del grupo y del facilitador”

Responsable: Facilitador

Instrumento N°3

Tema: “Habilidades Social Verbales”

Objetivo:

- Conocer y determinar la habilidad verbal
- Practicar la forma adecuada en habilidades sociales verbales
- Mejorar la comunicación interpersonal verbal entre los participantes

- Discriminar la habilidad social verbal de una agresión verbal

Tiempo: 15 minutos

Recursos materiales: Sillas, Ambiente cerrado, papeles bolígrafos

Recursos humanos: facilitador, asistente

Procedimiento

- El facilitador por sorteo conformara parejas de trabajo
- La consigna será: cada participante deberá mencionar 5 características positivas de su pareja y 5 características negativas de su pareja con su respectiva explicación. La única regla de la dinámica será incorporar en la comunicación verbal las habilidades sociales comportamentales verbales
- Al concluir se realizará los análisis y observaciones correspondientes por parte del grupo y el facilitador

Evaluación: “observación y análisis verbal por parte del grupo y del facilitador”

Responsable: Facilitador

Instrumento N° 4

Tema: “Habilidades Sociales Comportamentales No Verbales”

Objetivo:

- Conocer y determinar las habilidades comportamentales no verbales
- Discriminar las adecuadas habilidades comportamentales no verbales
- Mejorar la comunicación interpersonal entre los participantes

Tiempo: 15 minutos

Recursos materiales: Sillas, Ambiente cerrado, papeles bolígrafos

Recursos humanos: facilitador, asistente

Procedimiento:

- El facilitador deberá por sorteo conformar parejas de trabajo
- La consigna será el primer participante realizara una conversación con la otra persona y esta deberá responder solamente mediante señas, gesticulaciones del rostro y de las manos, al final podrán intervenir con una explicación y análisis. La única regla de la dinámica es incorporar las habilidades sociales no verbales, dentro de sus esquemas de conducta.
- Al concluir se realizará los análisis y observaciones correspondientes por parte del grupo y el facilitador

Evaluación: Observación y análisis verbal por parte del grupo y del facilitador

Responsable: Facilitador

Instrumento N° 5

Tema: “Lluvia de ideas sobre las Habilidades Sociales Verbales y No Verbales”

Objetivo:

- Determinar y discriminar las habilidades sociales verbales y no verbales.
- Incorporar en la conducta de los participantes las habilidades verbales y no verbales.
- Retroalimentar los conocimientos aprendidos sobre el tema.

Tiempo: 20 minutos

Recursos materiales: Sillas, Ambiente cerrado, papeles, bolígrafos, marcadores, rota folio

Recursos humanos: facilitador, asistente

Procedimiento:

- Se pedirá a las participantes componer grupos de cuatro por afinidad.
- Cada grupo seleccionara y escribirá en una hoja de papel sabana todo lo que cree que es una Habilidad social verbal y no verbal.
- Los efectos positivos y negativos que producen en las personas una Habilidad social verbal y no verbal.
- Seguidamente será expuesto sus puntos de vista por los cuatro integrantes.

Evaluación: exposición de los grupos

Responsable: facilitador

Instrumento N° 6

Tema: “Tribuna Libre”

Objetivos:

- Obtener una retroalimentación grupal sobre los contenidos expuestos.
- Lograr satisfacer todas las inquietudes sobre los temas expuestos.
- Incentivar en la interacción social verbal.

Tiempo: 20 minutos

Recursos materiales: Salón, Pizarra, Marcadores, bolígrafos, sillas, ambiente cerrado, hojas tamaño carta

Recursos humanos: facilitador, asistente

Procedimiento:

- Se dará la opción de exponer o dar opiniones al grupo en general sobre los temas expuestos.
- De esta manera pondrán exponer sus puntos de vista, y poder llegar a un consenso.

<p>Evaluación: “Exposición verbal realizada por el grupo”</p> <p>Responsable: Facilitador</p>

Instrumento N° 7
Tema: “evaluación al facilitador”
<p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar al facilitador por parte de los participantes <p>Tiempo: 5 minutos</p> <p>Recursos materiales: cuestionario de evaluación al facilitador, hojas y bolígrafos.</p> <p>Recursos humanos: facilitador, asistente</p> <p>Procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se proporcionará los cuestionarios de evaluación a los participantes de manera individual y escrita. <p>Evaluación: “Cuestionario de evaluación al facilitador”</p> <p>Responsable: Facilitador</p>

Tabla 4. Módulo N° 3 “Yo me pongo en tu lugar”

Módulo N° 3 “Yo me pongo en tu lugar”
Instrumento N° 1
Tema: “Habilidades Sociales y la empatía”

Objetivos:

- Conocer y Determinar la adecuada expresión directa de los propios pensamientos sin negar los derechos de los otros.
- Promover en los participantes una interacción social positiva con su entorno.

Tiempo: 30 minutos

Recursos materiales: Sillas, Ambiente cerrado, Papel sabana, Rota folio, Marcadores de diferentes colores

Recursos humanos: facilitador, asistente

Procedimiento:

- Se pedirá a tres participantes de manera voluntaria e individual relate al grupo algún caso atendido de violencia familiar o domestica
- Por grupos de afinidad dramatizaran el caso atendido aplicando todos los conocimientos adquiridos.
- La regla principal será incorporar conductas empaticas con su entorno
- Se realizará un análisis por grupo

Evaluación: Evaluación verbal por parte de los grupos

Responsable: Facilitador

Instrumento No 2

Tema: “Empatía y Sensibilización”

Objetivos:

- Conocer, determinar e incorporar la empatía y sensibilización, dentro de los procesos cognitivos y en las acciones del participante
- Reflejar lo aprendido en base a la práctica realizada en este modulo

- Lograr la actitud situacional de ponerse en el lugar de la otra persona

Tiempo: 30 minutos

Recursos materiales: Sillas, Ambiente cerrado, Papel sabana, Rota folio, Marcadores de diferentes colores

Recursos humanos: facilitador, asistente

Procedimiento:

- Cada componente expondrá un problema personal al grupo, de manera libre y voluntaria.
- El grupo podrá manifestar diferentes opiniones y formas de soluciones al problema expuesto.
- La única regla es la aplicación de las diferentes formas de habilidades sociales comportamentales
- Al finalizar Se debe realizar una evaluación por parte de los grupos

Evaluación: Evaluación verbal por parte de los grupos

Responsable: Facilitador

Instrumento N° 3

Tema: “Ejercicios -de Habilidades Sociales”

Objetivos:

- Realizar y manifestar cumplidos a determinados participantes dentro del grupo
- Recepcionar diferentes tipos de cumplidos por los participantes
- Promover en los participantes una interacción social positiva con su entorno.

Tiempo: 20 minutos

Recursos materiales: Sillas, Salón

Recursos humanos: facilitador, asistente

Procedimiento:

- De manera individual cada participante se pondrá de pie
- Los participantes de manera voluntaria realizarán diferentes tipos de cumplidos al participante que se encuentra de pie.
- Al concluir los participantes podrán manifestar como se sintieron al recibir cumplidos.
- También manifestarán como se sintieron al dar elogios a otros participantes

Evaluación: Evaluación verbal por parte de los grupos

Responsable: Facilitador

Instrumento N° 4

Tema: “Tarea Libre”

Objetivos:

- Realizar prácticas sobre habilidades sociales
- Promover en los participantes una interacción social positiva con su entorno.

Tiempo: 10 minutos

Recursos materiales:

Recursos humanos: facilitador, asistente

Procedimiento:

- Se dará la siguiente consigna a los participantes “durante cinco días diarios realizarán cumplidos a 10 personas.
- Observarán detenidamente la habilidad social no verbal que la otra persona

demostrara.

- Realizaran el siguiente ejercicio: Pensar en lo bien que se sienten al otorgar un buen trato a los demás.

Evaluación: Evaluación verbal por parte de los grupos

Responsable: facilitador

Instrumento N°5

Tema: “Tribuna Libre”

Objetivos:

Obtener una retroalimentación grupal sobre los temas expuestos

Tiempo: 20 minutos

Recursos materiales: Salón, Pizarra, Marcadores, bolígrafos, sillas, ambiente cerrado, hojas tamaño carta.

Recursos humanos: facilitador, asistente

Procedimiento:

- Se dará la libertad de exponer o dar opiniones al grupo en general sobre los temas expuestos.

Evaluación: “Exposición verbal realizada por el grupo”

Responsable: Facilitador

Instrumento N° 6
Tema: “Evaluación al Facilitador”
<p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar al facilitador por parte de los participantes <p>Tiempo: 5 minutos</p> <p>Recursos materiales: cuestionario de evaluación al facilitador</p> <p>Recursos humanos: facilitador, asistente</p> <p>Procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se proporcionará los cuestionarios de evaluación a los participantes de manera individual y escrita. <p>Evaluación: “Cuestionario de evaluación al facilitador”</p> <p>Responsable: Facilitador</p>

Tabla 5. Módulo N° 4 “Tomando buenas decisiones”

Modulo N° 4 “tomando buenas decisiones”
Instrumento N° 1
Tema: “Habilidades sociales y Asertividad”
<p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Conocer y Determinar la “Habilidades sociales y Asertividad” • Promover en tos participantes una interacción social positiva con su entorno <p>Tiempo: 30 minutos</p> <p>Recursos materiales: Salón, Pizarra, Marcadores, bolígrafos, sillas, ambiente cerrado, hojas tamaño carta</p>

Recursos humanos: facilitador, asistente

Procedimiento:

- Cada participante dará a conocer al grupo las virtudes que posee en su ser (físicas, personalidad, comportamientos, sentimientos).
- El grupo escuchara con atención.

Evaluación: “Exposición verbal realizada por el grupo”

Responsable: Facilitador

Instrumento N° 2

Tema: “Asertividad”

Objetivos:

- Proponer soluciones a problemas aplicando el asertividad

Tiempo: 45 minutos

Recursos materiales: Salón, Pizarra, Marcadores, bolígrafos, sillas, ambiente cerrado, hojas tamaño carta

Recursos humanos: facilitador, asistente

Procedimiento:

- Se le proporcionara a cada participante una hoja y un bolígrafo.
- Consigna: mencione de manera personal las soluciones a problemáticas personales planteadas

Evaluación: “Exposición verbal realizada por el grupo”

Responsable: Facilitador

Instrumento N° 3
Tema: Aplicación del “Listado de situaciones y habilidades sociales”
<p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Evaluar las habilidades sociales de los participantes <p>Tiempo: 15 minutos</p> <p>Recursos materiales: cuestionario de evaluación al facilitador</p> <p>Recursos humanos: facilitador, asistente</p> <p>Procedimiento:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Se aplicará a los participantes de forma individual un “Listado de situaciones y habilidades sociales” - La consigna establecida por el facilitador es la siguiente: las preguntas que a continuación tiene, deberán ser valoradas y marcadas con una X; no existen preguntas malas ni buenas; es importante que responda con la mayor sinceridad posible. - El tiempo establecido será de 10 minutos - Terminado el tiempo establecido se pedirá la devolución de los cuestionarios <p>Evaluación: evaluación verbal</p> <p>Responsable: facilitador</p>

Instrumento N° 4
Tema: “Tribuna Libre”
<p>Objetivos:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Lograr satisfacer todas las inquietudes sobre los temas expuestos

- Incentivar en la Interacción social verbal

Tiempo: 20 minutos

Recursos materiales: Salón, Pizarra, Marcadores, bolígrafos, sillas, ambiente cerrado, hojas tamaño carta

Recursos humanos: facilitador, asistente

Procedimiento:

- Se dará la opción de exponer o dar opiniones al grupo en general sobre los temas expuestos.
- De esta manera pondrán exponer sus puntos de vista, y poder llegar a un consenso.

Evaluación: “Exposición verbal realizada por el grupo”

Responsable: Facilitador

Instrumento N° 5

Tema: “Evaluación al Facilitador”

Objetivos:

- Evaluar al facilitador por parte de los participantes

Tiempo: 5 minutos

Recursos materiales: cuestionario de evaluación al facilitador, hojas y bolígrafos

Recursos humanos: facilitador, asistente

Procedimiento:

- Se proporcionará los cuestionarios de evaluación a los participantes de manera individual y escrita.

Evaluación: “Cuestionario de evaluación al facilitador”

Responsable: Facilitador

2.2.3. Ejecutar

El presente trabajo se realizó a través de talleres conformado de cuatro módulos cada uno cuenta con Instrumentos, en forma continua. Los ambientes utilizados para la realización y ejecución fueron en la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia Centro en la ciudad de La Paz.

La población que participo en los talleres era en una cantidad de veinte investigadores (funcionarios policiales).

2.3.Resultados alcanzados

En la primera etapa se realizó la aplicación del Instrumento denominado “Cuestionario de Habilidades de Interacción Social”, cada uno de los ítems planteaba una serie de tareas en las cuales los participantes debían resolver un conjunto de situaciones hipotéticas, los resultados, indican que tienen un 25% de Habilidades Sociales Básicas, 21% Habilidades Relacionadas con los Sentimientos; 16% Avanzadas; 14% Habilidades Alternativas a la Agresión; 13% Habilidades de Planificación y 11% Habilidades para hacer frente al Estrés.

Con los resultados mencionados se dio inicio a los cuatro módulos que mencionamos anteriormente y a la conclusión de este, se realizó una evaluación donde se aplicó el Instrumento del “Listado de situaciones y habilidades sociales “, los resultados obtenidos han sido bastante significativos puesto que los investigadores asignados de la FELCV respondieron evidentemente aplicando lo aprendido en los módulos, siendo que se reflejó en las respuestas que demuestran que efectivamente fortalecieron sus habilidades sociales.

Siendo que se determinó que, una vez aplicada a los participantes el fortalecimiento en habilidades sociales este, mejora la atención hacia las víctimas y/o denunciantes.

En el fortalecimiento de habilidades sociales se puede enseñar qué respuestas dar a diferentes personas y situaciones, centrándose primero en la interpretación de las señales de los demás. Las respuestas efectivas enseñan a dar respuestas hábiles, en situaciones en la que se involucra presión.

Se debe adquirir y practicar los componentes de las habilidades sociales comportamentales en adecuado orden sin ayuda ni supervisión.

Es importante reproducir las conductas hábiles adquiridas de forma espontánea en otros momentos y ambientes.

2.4. Lecciones aprendidas y buenas prácticas (vinculadas a la intervención)

Las lecciones aprendidas dentro de la planificación y elaboración y ejecución del presente trabajo son las siguientes:

La carencia en el repertorio conductual de habilidades sociales, tiene como consecuencia una socialización deficiente, por la falta de experiencias sociales pertinentes o también podría explicarse por la inhibición de las conductas requeridas en una situación interpersonal concreta, debida a presiones tales como la ansiedad condicionada a ciertos estímulos que configuran dicha situación, y expectativa.

El fortalecimiento en habilidades sociales dirigido a los funcionarios policiales, mejoran su labor policial y su interacción con la sociedad en temas de eficacia y eficiencia al momento de desempeñar sus servicios.

Las deficientes implementaciones y aplicaciones en sus esquemas cognitivos, conductuales y afectivo-emocionales en las funcionarias policiales afectan de forma

directa a la víctima y al victimario, produciendo una inadecuada interacción social, desconfianza y deficiente credibilidad.

No es más hábil el que más conductas tenga, sino el que es más capaz de percibir y discriminar las señales del contexto y elegir la combinación adecuada de conductas para esa situación determinada.

Las habilidades sociales, son productos culturales, convencionalismos aprendidos y aceptados y su incumplimiento puede provocar falta de confianza y credibilidad por parte de la sociedad.

Las relaciones interpersonales son importantes para el desarrollo y el funcionamiento psicológico, de todas las personas. La falta de armonía interpersonal puede contribuir, o conducir, a disfunciones y perturbaciones psicológicas.

El fortalecimiento en Habilidades Sociales dirigido a los funcionarios policiales debe ser completo y continuo, por lo que los participantes deben asistir a los diferentes módulos.

El presente trabajo contribuyó al mejoramiento de capacidades y comportamientos que garantizan la eficacia de la actuación de las funcionarias policiales.

Es importante Aumentar la autoestima personal y profesional, reconociendo virtudes y cualidades personales e involucradas en el desarrollo eficaz de su rol profesional.

Desarrollar habilidades necesarias para dar y recibir refuerzos sociales.

Se debe comprometer a las autoridades policiales, generar y difundir constantemente técnicas de habilidades sociales comportamentales a todos los funcionarios policiales a objeto que el servicio que la Policía Boliviana presta a la ciudadanía sea eficiente y genere buenas relaciones sociales.

Al funcionario policial debe tomar una posición madura y consciente referente a sus propias falencias de interacción social, además debe sentirse capaz de buscar soluciones frente al papel que desempeña frente a la víctima y el victimario. Por lo tanto la atención de casos y las habilidades sociales comportamentales aprendidas y fortalecidas, deben ser parte de su diario vivir es decir en su entorno laboral, familiar y social.

Que los valores culturales establezcan ciertos criterios de valoración en los comportamientos socialmente hábiles. Aunque existan diferencias culturales en el criterio de habilidades sociales.

Es importante la mejora de las condiciones de infraestructura como la de ambientes amplios, equipos policiales, comunicación, etc. para brindar mayor comodidad al funcionario policial dándole seguridad laboral.

Se debe realizar motivaciones, basados en criterios de eficiencia y calidad al momento de poner en práctica el modelo de atención de habilidades sociales comportamentales.

Concientizar a los funcionarios policiales la importancia de brindar un trato digno en un marco de solidaridad, respeto mutuo y ejercicio permanente de la ética.

El fortalecimiento en habilidades sociales mejora el clima social entre las funcionarias policiales sobre todo ante situaciones difíciles y conflictivas, disminuyendo las respuestas de estrés en los sujetos. Afrontando las críticas para abordar un conflicto interpersonal.

Los investigadores asignados (funcionarios policiales) tienen la obligación de transmitir a la ciudadanía habilidades sociales, para que ellas permitan que la misma recupere la credibilidad social hacia la Policía.

El personal policial debe garantizar la igualdad real y efectiva entre mujeres y hombres;

respetar y tutelar sus derechos, de manera específica los derechos de las mujeres. Asimismo, deberán eliminar toda forma de discriminación hacia las mujeres por razón de su sexo, género, cultura, economía, características físicas, sociales o cualquier otra índole.

Las mujeres en situación de violencia deben recibir del personal policial un trato prioritario, digno y preferencial, con respeto, calidad y calidez. Por lo que los funcionarios policiales deben actuar pronta e inmediatamente ante el conocimiento de un hecho de violencia hacia la mujer para impedir su reiteración, investigar los hechos y recolectar las pruebas y proteger a la víctima, cumpliendo con el debido proceso y los plazos procesales y respetando los derechos de la víctima.

Todas las prácticas, comportamientos y actitudes del personal policial se rigen por las normas de la objetividad, compromiso, responsabilidad, disciplina y la efectividad en el desempeño de sus funciones, las que debe cumplirse con calidad profesional y competencia tanto legal como técnica, debe actuar con imparcialidad profesional en la búsqueda de la verdad, en cada una de sus tareas y respecto a los problemas y requerimientos de la población.

Las mujeres en situación de violencia no serán sometidas a procedimientos reiterados que puedan afectar su dignidad y sus derechos.

Consideración a los derechos de todas las personas que requieran el auxilio y protección policial, actuando siempre con humanidad y decoro, sin discriminación por ninguna causa, y respetando también los derechos y garantías de los presuntos agresores.

La conducta orientada a compatibilizar con los demás gestores de justicia, actividades y procedimientos, en el marco del respeto y cumplimiento de los roles institucionales a fin de una mayor efectividad y evitar la revictimización de la mujer en situación de violencia.

CAPITULO III DESEMPEÑO LABORAL

3.1. Aprendizaje laboral

La aceptación social de los participantes ha experimentado una mejoría después de la aplicación del Fortalecimiento de Habilidades Sociales. En líneas generales los participantes han aumentado el número de elecciones, han disminuido las quejas de las víctimas y/o denunciante por el tema de revictimización.

Analizando pormenorizadamente los contenidos de las evaluaciones, después de la utilización de los Instrumentos, lo cual demuestra una mayor conciencia del fundamento interactivo que suponen las relaciones interpersonales.

Las habilidades sociales de los investigadores se han fortalecido después de recibir la enseñanza de conductas interpersonales. Esto indica que, tal y como es valorado por su entorno social, estos sujetos después del entrenamiento, muestran adecuadas habilidades sociales básicas y complejas, habilidades relacionadas con emociones y sentimientos y habilidades de solución de problemas interpersonales.

Es muy importante fortalecer las habilidades sociales en casos de violencia hacia la mujer, los participantes deben ser capaces de evaluar cada una de las alternativas de solución para una problemática, luego ser capaces de planificar paso a paso cómo van a resolver un problema y qué es lo que van hacer si les va mal en lo planificado.

Es importante la permanencia y continuidad del fortalecimiento de las habilidad sociales a los participantes para que después del entrenamiento, expresen y retroalimenten lo aprehendido.

Ésta forma de evaluación resultó productiva ya que no sólo se logró identificar las habilidades sociales aprehendidas, sino que se pudo identificar patrones de autoevaluación que los funcionarios policiales realizaron durante todo el proceso de

evaluación continua y además los niveles de retroalimentación que ellos mismos ponían en práctica en el momento en que calificaban y opinaban retroalimentado las ejecuciones de sus compañeros, que no eran más que la confirmación de la efectividad de sus propias ejecuciones.

Es un factor motivante que al darse cuenta de sus propios errores y a través de una retroalimentación adecuada se logra introyectar nuevos aprendizajes, sobre todo recalcar que en todo este proceso se lograron los objetivos.

La estructura de cada una de las sesiones de fortalecimiento de las habilidades sociales, no sólo apuntaban a objetivos de aprendizaje, sino que también lograban divertir, entretener y motivar a los investigadores, esto dio efectivamente muy buen resultado ya que en general participaron activa y eficazmente en la mayoría de las sesiones.

Los módulos utilizados se caracterizaron por implantar ante todo un aprendizaje significativo, basado en la interacción directa entre los sujetos y el facilitador, y la interacción directa entre los mismos sujetos, los cuales en base a principios de retroalimentación mutua, lograron ser partícipes activos de su propio aprendizaje. Esto se da a través de la adecuada aplicación del modelo cognitivo comportamental que al ser un modelo integrador de todos los aspectos del ser humano, permite diseñar un aprendizaje compatible con esta visión.

El aprendizaje que aquí se pretende mostrar, es un aprendizaje del sujeto como el centro y el constructor de su propio aprendizaje, el cual se da por la asimilación de pasos progresivos que logran un objetivo final, eso sin sacrificar aspectos de entrenamiento que despierten la motivación y el interés.

En cuanto al factor de asertividad, los participantes en el fortalecimiento, se les hace más fácil expresar de forma clara sus ideas, aumentando de esta manera aportes, asimismo, muestran mayor liderazgo.

Los sujetos que participaron en el entrenamiento mejoraron sus interrelaciones con su entorno social, así también con más frecuencia dicen afirmaciones positivas del lugar donde trabajan y con más frecuencia dicen la verdad acerca de su interrelación con la víctima.

Pero lo que se refiere fundamentalmente referidas a aceptación social, los resultados son consistentes y deben que ser replicados. Por lo que es de importancia Desarrollar un Programa de Entrenamiento en Habilidades de Interacción Social que permitan mejorar investigación mediante la adecuada interrelación con la víctima.

Los Lineamientos específicos de atención para cuando la víctima se encuentre en “estado o situación de crisis”, debe ser puesto en consideración del Investigador asignado puesto que el mismo es un estado temporal de trastorno general, activado por algún acontecimiento vivido, como amenazante, desafiante o desbordante y caracterizado por una múltiple desorganización fisiológica, emocional, conductual, cognitiva y psicosocial. Este estado le impide a la persona responder eficazmente con los recursos disponibles que posee o percibe a su alcance; es un estado temporal de desequilibrio, en el que la tensión y la ansiedad se han elevado a un punto máximo y en el que los métodos normales de la persona para enfrentar y resolver problemas son poco efectivos. Los Síntomas que evidencian una situación de crisis: Físicos, Cansancio, agotamiento, dolor de cabeza, náuseas, sequedad de boca, dificultad para respirar, sensación de opresión en la zona torácica. Cognitivos: Confusión de pensamiento, impotencia, ilusión de invulnerabilidad. Psicológicos: Ansiedad, falta de concentración, sugestion (escuchar intentando seguir las instrucciones al pie de la letra), afectación emocional tanto por exceso verborrea, movimientos constantes o por defecto bloqueo, aplanamiento afectivo. Conductuales, desorganización de actividades laborales, familiares y sociales. La crisis no es algo que la y/o el policía pueda evitar, así que debe reconocerla en un evento de violencia.

La intervención en crisis que proporcionará la y/o el policía, es de primer contacto y en caso de requerirse una atención más profunda y completa se canalizará con los

profesionales de la salud. El personal de la policía deberá acompañar a la víctima al establecimiento de salud más cercano para que sea atendida por una o un psicólogo o en su caso a los servicios municipales que cuentan con equipos multidisciplinarios para el efecto. Si no se contara con una o un psicólogo, el personal de la policial deberá realizar la contención de crisis, debe tener conocimiento de técnicas, dinámicas y teorías tanto para valorar el daño sufrido como para atenderlo.

Mantener la objetividad sin dejarse llevar por las apariencias y prejuicios. Trato digno, respetuoso y no discriminatorio: En esta primera instancia (Denuncia), los gestos, las actitudes y los comentarios que la mujer perciba de la policía, serán fundamentales para las posteriores actuaciones y para la imagen que se forme de las posibilidades que tiene de terminar con la situación de violencia.

Empatía en todo momento por parte de los/as policías los cuales se dirigirán a la víctima de violencia con una actitud de máximo respeto y comprensión a su situación personal y/o a los hechos expuestos. Se debe tomar en cuenta que la actitud de la víctima, será en estado de shock, crisis nerviosa, depresión, etc.

La atención debe ser personalizada, debiendo ser atendida en lo posible, por policías con formación específica y actualizada, evitar actuaciones o comentarios que la disuadan de presentar la denuncia. No recriminarle si habiendo existido anteriores situaciones de violencia doméstica no las denunció o habiéndolo hecho, las dejó sin efecto.

Evitar que durante el tiempo de su permanencia en dependencias policiales y en la medida que la infraestructura policial lo permita, comparta espacio físico con otros comparecientes y en especial con el agresor.

Evitar realizar dos o más entrevistas innecesarias o impertinentes

Evitar realizar dos o más declaraciones innecesarias o impertinentes.

La Escucha activa y pasiva, del personal policial debe tomar en cuenta los siguientes

principios el de recibir y tratar con cordialidad y amabilidad a la víctima de violencia.

El funcionario policial que tome el primer contacto con la víctima debe propiciar la pronta atención. Si por circunstancias atendibles existe demora para la atención, siempre que no exista riesgo evidente, se explicará el motivo para empezar a tener un ambiente de confianza.

Se debe escuchar con atención a la persona sin interrumpirla ni distraer la atención (otras conversaciones, llamadas a celular, etc.). Confiar en el relato y otorgarle el valor correspondiente. Respetar las pausas y los silencios que aparezcan durante el relato.

Hablar con un lenguaje claro y sencillo, sin utilizar términos técnico jurídicos y si es posible en el idioma de la víctima, en caso que no hablemos su idioma necesitaremos un traductor/a que puede ser un acompañante de su confianza o familiar de la víctima.

La actitud de la policía ha de ser respetuosa con la situación personal de la mujer y con los hechos expuestos evitando emitir juicios de valor ni demostrar reacciones frente al relato de asombro, burla, reproche, opiniones particulares, etc.

El lenguaje corporal es de suma importancia y se debe evitar gestos, actitudes, falta de atención, burla, sarcasmo, sanción, etc.

Mantener un volumen de voz moderado, no adoptar un tono de superioridad o una postura rígida.

Intentar restablecer la calma y tranquilizar a la víctima y explicar la necesidad y el propósito de todas las preguntas que se formulen. No formular preguntas delicadas o íntimas ni polemizar. No mostrar prisa ni dar sensación de que se la tiene. No hacer interpretaciones anticipadas ni dejarse llevar por las primeras impresiones. No deberá utilizar lenguaje sexista, ni calificar a la víctima con estereotipos de género.

No se deberá tener una actitud hostil y discriminatoria.

Tomar la declaración con la mayor seriedad y responsabilidad y evitar términos peyorativos, paternalistas o asistencialistas como: “reinita”, “mamita”, “hijita”. Deben llamar a la víctima por su nombre.

El/la investigador (ra) debe tener la capacidad para trabajar en equipo y tener claro el concepto de trabajar en equipo puesto que de eso depende una adecuada intervención, existe dentro de una denuncia el equipo multidisciplinario el cual apoya y contribuye para llegar a la verdad histórica de los hechos.

Las capacitaciones relacionadas con las habilidades sociales deben ser fortalecidas continuamente con el objetivo de que la intervención policial debe ser idónea.

Las capacitaciones dirigidas a los funcionarios policiales deben realizarse en forma personalizada y en grupos en menor cantidad. Debiendo ser teóricas y prácticas.

Los funcionarios policiales que tienen funciones como investigadores asignados deben someterse constantemente a entrevistas psicológicas para optimizar su intervención con la sociedad.

Se debe coordinar con otras instituciones para incrementar y fortalecer en todas las áreas a los funcionarios policiales.

3.2. Logros profesionales

En el periodo en el cual se realizó este trabajo se obtuvo los siguientes logros:

Implementar una propuesta en entrenamiento en habilidades sociales dirigida a los investigadores asignados de la FELCV.

Talleres en el fortalecimiento de habilidades sociales dirigida a los investigadores asignados de la FELCV.

Socialización de la Ley 348 en la Ciudad de El Alto dirigida a las cabezas de sectores.

Socialización de la Ley 348 dirigida a los investigadores asignados de la FELCV.

Capacitación de la Ley 348 dirigida a los investigadores asignados de la FELCV.

Capacitaciones en investigación policial y procedimientos dirigidas a los investigadores asignados de la FELCV.

Capacitaciones en el área legal dirigida a los investigadores asignados de la FELCV.

3.3.Límites y dificultades

Se ha identificado las siguientes limitaciones y dificultades:

La carga procesal que atraviesan los investigadores asignados de la FELCV.

La carga laboral que atraviesan investigadores asignados de la FELCV.

Falta de conocimiento de los procedimientos de los investigadores de la FELCV.

Los diferentes cambios de destino de los investigadores.

La falta de apoyo psicológico específicamente a los investigadores que constantemente son expuestos a crisis sociales.

El limitado personal que se hace cargo de la investigación en violencia familiar incrementa el stress laboral.

Los ambientes inadecuados en los que se interviene casos de violencia familiar.

La limitada coordinación con el equipo multidisciplinario.

la necesidad de que el evaluador reúna ciertas características personales que logren motivar a los participantes.

CAPITULO IV DESCRIPCIONES DE LA PROYECCION PROFESIONAL

4.1. Planteamientos de futuros desafíos a nivel profesional

Con relación a los desafíos futuros a nivel profesional podemos señalar:

- Es importante mencionar la réplica de la aplicación del Fortalecimiento de Habilidades Sociales, en la institución policial sobre todo en Direcciones y Unidades que se tiene contacto directo con la sociedad.
- Se debe formar y capacitar instructores a objeto que den continuidad con el reforzamiento del fortalecimiento a los investigadores de la FELCV.
- Proponer que exista la atención psicológica para la contención emocional en favor de las víctimas y/o denunciantes.
- La aplicación del Fortalecimiento de Habilidades Sociales, en los ambientes familiares. Planteamiento y propuestas de tareas. Apoyar y asesorar individualmente en esas necesidades específicas.
- Incluir otras técnicas (relajación, desensibilización sistemática, etc.).
- Practicar la habilidad aprendidas y en más situaciones distintas.
- Plantear tareas más sencillas en coordinación y con la colaboración de la familia o utilizar reforzamiento.
- Un programa de entrenamiento en Habilidades de Interacción Social constituye un aporte importante para la todos los beneficiarios de la Policía Boliviana, convirtiéndose así en un Instrumento de apoyo que sirve para la evaluación de la progresión personal.
- Proponer programas lo suficientemente flexible para ser aplicado a otras poblaciones, ya que los instrumentos pueden ser adaptados sin ningún inconveniente.

- La presente investigación puede servir de base a objeto que otros estudiosos en el tema diseñen instrumentos similares para la evaluación de varios tipos de habilidades cognitivo comportamentales como ser: afrontamiento, percepción y otros similares.
- El entrenamiento en habilidades de interacción social es una de las estrategias de intervención más ampliamente utilizadas actualmente en la intervención psicológica y en la terapia de conducta, donde se utiliza tanto como estrategia principal de intervención o como ayuda y complemento de otros procedimientos terapéuticos.
- Realizar y replicar el tema de fortalecimiento en habilidades sociales a nivel nacional.
- Buscar que se implemente temas de psicología con relaciona a las habilidades sociales en la Policía Boliviana con relación al contacto con la sociedad en la Academia Nacional de Policías.
- Lograr que el investigador asignado sea especializado, para una atención con calidez, calidad, trato digno, oportuna, con celeridad y especialmente puedan realizar la contención primaria de situaciones de crisis en las que se presentan muchas víctimas de violencia.
- Lograr que las instituciones comprometidas en la intervención y abordaje de la problemática de violencia hacia las mujeres y la familia, adecuen e implementen sus actuaciones a sus respectivos protocolos, para brindar una atención preferencial y prioritaria, con la finalidad de restablecer los derechos vulnerados a las mujeres en situación de violencia.
- Proponer el presente trabajo que se lo tome en cuenta en el Protocolo de la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia “Genoveva Ríos”, para la atención de casos.
- Mejora los aspectos preventivos, asistenciales y de protección a la víctima de violencia.
- Fijar pautas, específicas y concretas, para cada situación, dando respuestas más

acertadas y positivas en cada momento, para que todas las víctimas reciban una atención acorde con los estándares establecidos.

- Establecer metodologías de trabajo que favorecen y mejoran el desempeño de los procedimientos policiales contra la violencia.
- Elaborar mecanismos de coordinación con otras Instituciones, desde un acercamiento multidisciplinario.
- Fortalecer uno de los principales principios de la Ley N° 348, como es el de vivir bien, traducido en “la condición y desarrollo de una vida integral material, espiritual y física, en armonía consigo misma, el entorno familiar, social y la naturaleza”.
- Crear una guía de consulta sobre qué es lo que se tiene que hacer de manera efectiva para el personal de la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia “Genoveva Ríos”.
- Uniformar, criterios y procedimientos de atención en la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia "Genoveva Ríos" y otras instancias policiales para la intervención en situaciones de violencia contra las mujeres y la familia, bajo los principios de Tracto Digno, Urgencia, Profesionalismo, Eficiencia, Responsabilidad, Atención Diferenciada, Respeto, Confidencialidad, Coordinación y No revictimización.

REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

- Bandura, A. (1987). *Pensamiento y acción: Fundamentos sociales*. Barcelona: Martínez Roca.
- Caballo, V.E. (1987). *Evaluación de las habilidades sociales*. En R. Fernández.
- Ballesteros y J.A. Carrobes (Comps.). *Evaluación conductual: metodología y aplicaciones* (3ª ed. Xpp.553-595). Madrid: Pirámide.
- Brigada de Protección a la Familia. *Reglamento de organización de Funciones y manual de Procedimientos Policiales La Paz — Bolivia*. 2006.
- Caballo, V. E. (1987). *Evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales: una estrategia multimodal*. Tesis de doctorado para la obtención del título de Doctor en Psicología, Universidad Autónoma de Madrid, España.
- Caballo, V.E. (1988). *Teoría, evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. Valencia: Promolibro.
- Caballo, V. E. (1991b). *Técnicas diversas de terapia de conducta: la importancia*.
- Caballo, V.E. (2002). *Manual de evaluación y entrenamiento de las habilidades sociales*. (5ª ed.). Madrid: S.XXI.
- Calleja, A. (1994). *El entrenamiento en habilidades sociales en mujeres. Un estudio comparativo entre un EHS cognitivo-conductual y un EHS conductual*.
- Calleja, A. y de Nicolás, L. (1996). *El entrenamiento en habilidades sociales: un estudio comparativo*. *Análisis y modificación de conducta*, 22, 709-728.
- Carrasco, I. (1993). *El entrenamiento en aserción*. En J. Mayor y M.A. Labrador (Eds.), *Modificación de conducta* (pp.431-451). Madrid: Alhambra.
- Carrasco, I, Clemente, M. y Llavona, L.(1983). *Análisis de componentes básicos del Inventario de Asertividad de Rathus*. *Revista Española de Terapia del Comportamiento*, 1, 249-264.
- *Constitución Política del Estado República de Bolivia*, Editorial. U.P.S. La Paz

Bolivia.

- Elizabeth Iniguez de Salinas. Ancelma Linares Perez. Guía Judicial para la Mujer y la Familia. Ed. Sub secretaria de Asuntos de Genero.
- Gil, F. y García Sáiz, M. (2000). Entrenamiento en habilidades sociales. En F.J.
- Labrador, J.A. Cruzado y M. Muñoz. (Eds.), Manual de técnicas de modificación y terapia de conducta. (pp.796-827). Madrid: Pirámide. Gil, F., León, J.M., Jarana, L. (1995). Habilidades Sociales y Salud. Madrid:Eudema.
- Gil, F. y León, JM. (1998). HABILIDADES SOCIALES. Teoría, Investigación e intervención. Madrid: Síntesis.
- Hernández, C. (1999). Valoración de un modelo de entrenamiento en habilidades comunicativas, según los participantes.
- León, J.M., Negrillo, C., Tirado, A., Herrera, I., Gómez, T. y Cantero, F.J. (1993). Entrenamiento en habilidades sociales.
- Ovejero, A. (1990). Las habilidades sociales y su entrenamiento: Un enfoque necesariamente psicosocial. Psicothema, 2 (2), 97-112.
- Mary Rocabado Rodríguez. Rolando Caballero Romano. La Violencia Domestica y políticas publicas Primera Ed. La Paz - Bolivia 2005.
- Rocio Guadalupe Lema Zannier, Enrique Diego Calli Amaru, Mónica Bayá Camargo. Protocolo de la Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia “Genoveva Ríos” Para la Atención de Casos en el Marco de la Ley No 348. La Paz – Bolivia 2014.
- Rocio Guadalupe Lema Zannier, Rocio María Molina Osinaga, José Luis Alarcon Torrez, Wilson Jorge Miranda Salgado, Enrique Diego Calli Amaru: Manual de Organización y Funciones. Fuerza Especial de Lucha Contra la Violencia “Genoveva Ríos”. La Paz – Bolivia 2014
- Sampieri Hernandez Roberto Metodología de la investigación Mc. Graw Hill.

ANEXOS

Anexo 1 “Cuestionario de habilidades sociales”

CUESTIONARIO DE HABILIDADES SOCIALES

Nombre:..... Grado:.....
 Profesión:..... Función:.....
 Estado civil:..... Edad:.....
 Tiempo de servicio en la unidad:.....
 Tiempo de servicio en la Policía Nacional:.....

Las preguntas que continuación tiene deberán ser valoradas y marcadas con una "x"; no existen preguntas malas ni buenas; es importante que responda con la mayor sinceridad posible.

Marca "1" nunca
 Marca "2" a veces
 Marca "3" algunas veces
 Marca "4" siempre

1	¿Presta atención a la persona que le esta hablando y hace un esfuerzo para comprender lo que le están diciendo?	1	2	3	4
2	¿Habla con los demás de temas poco importantes para pasar luego a los mas importantes?	1	2	3	4
3	¿Habla con otras personas sobre cosas que interesan a ambos?	1	2	3	4
4	¿Termina de la mejor manera la conversación con la otra persona?	1	2	3	4
5	¿Cuándo necesita información de algún tema, se la pide a la persona adecuada?	1	2	3	4
6	¿Permite que los demás sepan que él agradece los favores?	1	2	3	4
7	¿Se da a conocer a los demás por propia iniciativa?	1	2	3	4
8	¿Ayuda a que los demás se conozcan entre sí?	1	2	3	4
9	¿Dice que le gusta algún aspecto de la otra persona o alguna de las actividades que realiza?	1	2	3	4
10	¿Pide que le ayuden cuando tiene alguna dificultad?	1	2	3	4
11	¿Elige la mejor forma para integrarse en un grupo o para participar en una determinada actividad?	1	2	3	4
12	¿Explica con claridad a los demás como hacer una tarea o trabajo?	1	2	3	4
13	¿Presta atención a las instrucciones, pide explicaciones y lleva adelante las instrucciones correctamente?	1	2	3	4
14	¿Pide disculpas a los demás por haber hecho algo mal?	1	2	3	4
15	¿Intenta convencer a los demás de que sus ideas son las mejores y que serán de gran utilidad que las de la otra persona?	1	2	3	4
16	¿Intenta reconocer las emociones que experimenta?	1	2	3	4
17	¿Permite que los demás conozcan lo que siente?	1	2	3	4
18	¿Intenta comprender lo que sienten los demás?	1	2	3	4
19	¿Intenta comprender el enfado de la otra persona?	1	2	3	4
20	¿Permite que los demás sepan que él se interesa o se preocupa por alguno de sus amigos?	1	2	3	4
21	¿Piensa porque esta asustado y hace algo para disminuir su miedo?	1	2	3	4
22	¿Se dice así mismo o hace cosas agradables cuando se merece una recompensa?	1	2	3	4
23	¿Reconoce cuando es necesario pedir permiso para hacer algo y luego lo pides a la persona indicada?	1	2	3	4
24	¿Se ofrece para compartir algo que es apreciado por los demás?	1	2	3	4
25	¿Ayuda a las personas quien lo necesita?	1	2	3	4
26	¿Llega a establecer un plan que satisfaga tanto a él mismo como a las personas que tienen posturas diferentes?	1	2	3	4
27	¿Controla su carácter de modo que no se le "escapan las cosas de las manos"?	1	2	3	4
28	¿Defiende sus derechos dando a conocer a los demás cual es su postura?	1	2	3	4
29	¿Se las arregla sin perder el control cuando los demás le hacen bromas?	1	2	3	4
30	¿Se mantiene al margen de situaciones que pueden ocasionar problemas?	1	2	3	4
31	¿Encuentra otras formas de resolver situaciones difíciles sin tener que pelearse?	1	2	3	4

32	¿Les dices a los demás cuando han sido ellos los responsables de originar un problema e intenta encontrar una solución?	1	2	3	4
33	¿Intenta llegar a una solución justa ante la queja justificada de alguien?	1	2	3	4
34	¿Expresa un cumplido sincero a los demás por la forma en que han participado?	1	2	3	4
35	¿Hace algo que le ayude a sentir menos vergüenza o a estar (menos cohibido)?	1	2	3	4
36	¿Determinar si lo han dejado de lado en alguna actividad y luego hace algo para sentirse mejor en esa situación?	1	2	3	4
37	¿Manifiesta a los demás que han tratado injustamente a un amigo?	1	2	3	4
38	¿Analiza con cuidado las opiniones de sus compañeros, comparándolas con la propia opinión, antes de tomar una decisión?	1	2	3	4
39	¿Comprende la razón por la cual ha fracasado en una determinada situación y que puede hacer para tener más éxito en el futuro?	1	2	3	4
40	¿Reconoce y resuelve un problema que se produce cuando los demás le explican una cosa pero dicen o hacen otras que se contradicen?	1	2	3	4
41	¿Comprende lo que significa la acusación y por qué se la han hecho y luego, piensa en la mejor forma de relacionarse con la persona que le ha hecho la acusación?	1	2	3	4
42	¿Planifica la mejor forma para exponer su punto de vista antes de una conversación problemática?	1	2	3	4
43	¿Decide la que quiere hacer cuando los demás quieren que haga otra cosa distinta?	1	2	3	4
44	¿Resuelve la sensación de aburrimiento iniciando una nueva actividad interesante?	1	2	3	4
45	¿Reconoce, si la causa de algún problema es consecuencia de alguna situación bajo su control?	1	2	3	4
46	¿Toma decisiones realistas sobre lo que es capaz de realizar antes de comenzar una tarea?	1	2	3	4
47	¿Es realista cuando debe planificar el como puede desenvolverse en una determinada situación?	1	2	3	4
48	¿Se da cuenta de que necesita saber y como conseguir una determinada información?	1	2	3	4
49	¿Determina de forma realista cual de los numerosos problemas es el más importante y el que debería solucionar primero?	1	2	3	4
50	¿Considera las posibilidades y elige la que le hará sentirse mejor?	1	2	3	4
51	¿Se organiza y se prepara para facilitar la elaboración de sus trabajos?	1	2	3	4

Anexo 2 “Listado de situaciones y habilidades sociales”

LISTADO DE SITUACIONES Y HABILIDADES SOCIALES

Cristina Camacho Gómez y Marta Camacho Calvo (2004)

EDAD:

SEXO:

MARCA CON UNA X LA SITUACIÓN DESCRITA EN LA QUE TENGAS MAYOR DIFICULTAD

No	SITUACIÓN DESCRITA	MARCA
1	Saludar o presentarse.	
2	Me cuesta iniciar una conversación con alguien que no conozco.	
3	Preguntar dudas.	
4	Escuchar.	
5	Introducirse en una conversación.	
6	Explicar cualquier tema.	
7	Decir “no lo sé”.	
8	Dar las gracias.	
9	Pedir perdón.	
10	Recibir elogios,	
11	Recibir críticas	
12	Hacer críticas.	
13	Invitar a salir a alguien.	
14	Expresar afecto.	
15	Tomar iniciativa.	
16	Saber negociar.	
17	Tomar decisiones.	
18	Hablar de mí o de mis problemas.	
19	Me cuesta pedir ayuda a alguien.	
20	Me cuesta hacer elogios.	
21	Me gusta hacer cumplidos a los demás.	
22	Me cuesta hablar en público.	
23	Si algo no me gusta, lo digo sin problema.	
24	Cuando tengo que hablar con una persona o alguien de autoridad, me paraliza.	