

# Las habilidades blandas y su incidencia en el sector financiero colombiano

## Caso: Programa de formación SENA

*Soft skills and their impact on the Colombian financial sector*

*Case: SENA training program*

María Paulina Fajardo Sánchez <sup>1</sup>;  
Leidy Cristina Cardona Giraldo <sup>2</sup>;  
Gustavo Adolfo Castillo García <sup>3</sup>

DOI: <https://doi.org/10.26495/gc4hvc50>

### Resumen

El propósito de este estudio fue destacar la importancia de las habilidades blandas en el desarrollo profesional y personal, así como su impacto en el crecimiento organizacional a nivel mundial. Se buscó enfatizar cómo estas habilidades, incluyen el relacionamiento, la comunicación y el entendimiento interpersonal, son valoradas en el mercado laboral y el sector financiero colombiano, incluso por encima de los conocimientos técnicos. Se realizó un análisis cualitativo de las tendencias de contratación en el sector financiero colombiano, complementado con entrevistas a profesionales de recursos humanos y encuestas a empleados recién contratados. Además, se examinaron programas de capacitación y talleres enfocados en el desarrollo de habilidades blandas en el ambiente educativo y empresarial. Los resultados indican que los empleadores valoran significativamente las habilidades blandas, como la capacidad de relacionarse, tomar decisiones informadas y comunicar ideas de manera efectiva. Se observó que los candidatos con habilidades blandas desarrolladas tienen mayores oportunidades de ser contratados y de promover ambientes de trabajo más colaborativos y eficientes. Es imperativo que el fortalecimiento de las habilidades blandas se integre en los programas de formación académica y en la capacitación empresarial. La inversión en el desarrollo de estas habilidades no solo beneficia a los individuos en su crecimiento personal y profesional, sino que también contribuye al éxito y la innovación dentro de las organizaciones. Por lo tanto, se recomienda una mayor colaboración entre instituciones educativas y empresas para fomentar la mejora continua de estas competencias esenciales.

### Palabras Claves:

Pensamiento crítico, escucha activa, comunicación asertiva, sector financiero, práctica empresarial.

---

<sup>1</sup>Universidad Santo Tomás y Universidad la Gran Colombia, Bogotá D.C, Colombia. [mpfajardos@sena.edu.co](mailto:mpfajardos@sena.edu.co)

<sup>2</sup> Fundación Universitaria los Libertadores, Bogotá D.C, Colombia. [lcgiraldo@sena.edu.co](mailto:lcgiraldo@sena.edu.co)

<sup>3</sup> Universidad América, Bogotá D.C, Colombia. [tavocas01@gmail.com](mailto:tavocas01@gmail.com)

## **Abstract**

The purpose of this study was to highlight the importance of soft skills in both professional and personal development, as well as their impact on organizational growth at a global level. It sought to emphasize how these skills, including relationship-building, communication, and interpersonal understanding, are valued in the Colombian labor market and financial sector, sometimes even above technical knowledge. A qualitative analysis of hiring trends in the Colombian financial sector was conducted, complemented by interviews with human resources professionals and surveys of newly hired employees. Additionally, training programs and workshops focused on soft skills development in both educational and business environments were examined. The results indicate that employers significantly value soft skills, such as the ability to relate, make informed decisions, and effectively communicate ideas. It was observed that candidates with developed soft skills have greater opportunities for employment and for promoting more collaborative and efficient work environments. It is imperative that the strengthening of soft skills be integrated into academic training programs and corporate training. Investing in the development of these skills not only benefits individuals in their personal and professional growth but also contributes to success and innovation within organizations. Therefore, greater collaboration between educational institutions and companies is recommended to foster continuous improvement of these essential competencies.

## **Keywords:**

Critical thinking, active listening, assertive communication, financial sector, business practice.

## **1. INTRODUCCIÓN**

Las empresas enfocan sus esfuerzos para el cumplimiento de sus propósitos misionales, lo que incluye administrar una serie de recursos que abarcan los financieros, materiales e insumos, y la selección de la mano de obra más apropiada, entre otros aspectos. El talento humano es un recurso de vital importancia dentro de las organizaciones y debe ser gestionado adecuadamente para maximizar su valor. Se requiere que las personas hagan lo que deben hacer, sepan lo que deben saber y, en general, sean las correctas para trabajar en la organización y desempeñar determinada función. Las personas constituyen un poderoso activo que promueve la creatividad y la innovación organizacional (McKinsey & Company, 2021). El talento humano se refiere a la interacción de las habilidades de una persona, sus características, su conocimiento, su experiencia, su actitud, su inteligencia, entre otras, que constituyen su competencia para aprender y desarrollarse en los diferentes contextos organizacionales (Buitrago, 2006).

Dentro de las competencias para el futuro se reconocen cuatro tipos esenciales, relacionadas con: Competencias personales, que puede entenderse como la capacidad de una persona para actuar de manera reflexiva y autónoma, capacidad de aprender, lo que es lo mismo de desarrollar competencias cognitivas. Competencias sociales o interpersonales, por ser el individuo parte de una sociedad requiere tener la capacidad de comunicarse, cooperar y establecer conexiones y estructuras sociales con otras personas y grupo. Competencias relacionadas con la acción, son aquellas que definen la capacidad de llevar a la práctica ideas individuales o construidas socialmente. Finalmente, competencias relacionadas con el dominio, referido a la capacidad de acceder y usar el conocimiento del dominio para un trabajo o una tarea específica. (Figel, 2009). Por otra parte, es importante identificar el desarrollo de estas competencias en la evolución de la formación profesional del estudiante, de qué manera se están evaluando y fomentando dichas competencias para satisfacer las necesidades personales y el cumplimiento de los objetivos de las empresas del sector financiero en Colombia.

De acuerdo con la Clasificación nacional de ocupaciones en finanzas y administración para Colombia, describe que el desarrollo de las habilidades blandas en los aspirantes a un empleo formal, actualmente son un requerimiento permanente a la hora de realizar las contrataciones en el sector

financiero. Habilidades como la comunicación asertiva, el pensamiento crítico y la escucha activa, están relacionadas directamente con el perfil esperado por las empresas. Cabe destacar que el Sector Financiero y Asegurador participan en un 9.7% del PIB departamental Distrito Capital (DANE,2021).

Por otra parte, dentro de las cifras regionales del mercado Laboral, se refleja la alta demanda de las ocupaciones relacionadas con el sector, algunas de ellas, cajeros de comercio, analistas, asistentes y asesores de servicios financieros, entre otros, hacen parte de la tendencia. “Motivar el desarrollo de las competencias requeridas para el desempeño, en personas cuyos intereses, vocación y habilidades sean afines a esa ocupación.” (OLO,2020).

En este punto es importante describir el rol del El SENA, que como actor formador proporciona gran parte de la oferta calificada a los distintos sectores productivos de nuestro país. EL SENA, nace en 1957 mediante el decreto ley 118 del 21 de junio, como resultado de la iniciativa concertada de distintas voluntades institucionales, en cabeza de los trabajadores organizados, el sector productivo, la iglesia católica y la OIT, con el propósito tal y como lo define dicha entidad, (SENA, 2022):

“El SENA está autorizado por el estado para invertir en infraestructura necesaria para mejorar el desarrollo social y técnico de los trabajadores en las diferentes regiones, a través de formación profesional integral que logra incorporarse con las metas del Gobierno Nacional, mediante el cubrimiento de las necesidades específicas de recurso humano en las empresas. Por medio de la vinculación al mercado laboral, bien sea como empleado o subempleado, con grandes oportunidades para el desarrollo empresarial, comunitario y tecnológico”.

Ahora bien, es preciso comentar que dada su naturaleza el SENA goza con personería jurídica, patrimonio propio e independiente y autonomía administrativa, adscrita al ministerio del trabajo en nuestro país, que a su vez tiene como propósito, generar empleos de calidad con derechos a la protección social, el de construir acuerdos con el propósito de lograr una paz laboral duradera, capacitar y formar el talento humano y convertir el trabajo como eje del desarrollo humano, (Min trabajo, 2022). La formación que ofrece el SENA es conocida como Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, y que de acuerdo con su cuadro normativo definido por la ley 1064 de 2006 la caracteriza como una formación permanente concebida como un proceso integral, dentro de un proyecto educativo institucional, estructurando programas flexibles sin sujeciones propias de la educación formal. Lo anterior infiere que dichos procesos formativos están orientados al desarrollo de competencias centradas en el Ser, saber y saber hacer, de tal manera que den respuesta pertinente a las necesidades del sector productivo. El Centro de formación de Servicios Financieros, pertenece a la regional Bogotá D.C, y se especializa en ofrecer programas de capacitación a nivel técnico y tecnológico en las temáticas de Banca, Contabilidad y Finanzas, y de esa manera responder las necesidades del sector financiero en lo que a mano de obra se refiere, (SENA, 2022).

En la cumbre del Foro Económico Mundial realizada en Davos realizada en el 2017, se identificó que la incorporación de tecnologías propias de la revolución 4.0, como las nanotecnologías, neuro tecnologías, robots, inteligencia artificial, biotecnología, sistemas de almacenamiento de energía, drones, impresoras 3 D, serán las responsables de acabar con 5 millones de puestos de trabajo en los 15 países más desarrollados del mundo, pero que al mismo tiempo demandarán empleos con alta capacidad para la resolución de problemas, pensamiento abstracto y creativo así como de habilidades sociales nunca antes vistas, (Gamero, 2019).

Un estudio realizado por el Clúster de Servicios Financieros de la Cámara de Comercio de Bogotá”, (Cámara de Comercio de Bogotá y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD]. (2020). en el año 2020, describe las principales problemáticas del sector financiero en Colombia, tal y como se observa en la Figura 1.



**Figura 1. Principales problemáticas del factor humano en sector financiero en Colombia.**  
Fuente: “Informe Clúster de Servicios Financieros en Colombia, 2020”.

**Nota:** La figura describe la Problemática de la falta de habilidades blandas en el sector.

Es claro que el sector financiero manifiesta la necesidad de desarrollar las competencias socioemocionales y que de esa preocupación se desprenden temas críticos que la originan. En términos generales, se requiere desde la óptica socioemocional que los jóvenes mejoren los factores actitudinales en los desempeños laborales, por otro lado, el fortalecimiento en la formación de competencias comportamentales (valores y principios) es de igual manera, un elemento a tener en cuenta; finalmente, algo que es de mucha preocupación que es la falta de liderazgo en los ambientes laborales, dificultando la transformación de realidades e innovación. Todo este contexto descrito y sumado a la experiencia docente del equipo de investigación, permite identificar una situación problema relacionado con el proceso de formación en el centro de servicios financieros, y es, la pertinencia que hay en los procesos de formación en el desarrollo de las competencias blandas relacionadas con la comunicación asertiva, pensamiento crítico y escucha activa y que tal cual y como le manifiesta el sector financiero, inciden de manera negativa en la contratación en etapa práctica e inclusive en su posible permanencia laboral.

## 2. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Las Habilidades Blandas

De acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS) el ser humano cuenta con habilidades para la vida, quién las define como un conjunto de habilidades de carácter socioafectivo necesarias para la interacción con otros y que permiten hacer frente a exigencias y situaciones desafiantes cotidianas, es decir, que estas le permiten a la persona tomar decisiones, resolver problemas, pensar de manera crítica y creativa, comunicarse de manera efectiva, reconocer las emociones de otros y construir relaciones saludables a nivel físico y emocional (Guerra-Báez, 2019). Las habilidades Blandas o soft Skills como las describió Garner (2001) y Goleman (1998), como un conjunto de competencias socioemocionales, interpersonales que están íntimamente ligadas a la inteligencia emocional y que constituyen el eje transversal para que una persona logre el éxito laboral y personal (Rodríguez Siu, 2020). Otra de las definiciones de Habilidades Blandas planteadas por (Vera M, 2016) se entiende por habilidades blandas aquellas capacidades que podrían mejorar el desempeño laboral, facilitar la movilidad interna, catapultar la carrera profesional y predecir el éxito laboral. También se las conoce con términos tales como competencias del Siglo XXI.

A partir de las habilidades blandas, se pueden categorizar como la comunicación asertiva, escucha activa y el pensamiento crítico, las cuales han sido de importancia en el desempeño productivo, para su adaptación y comportamiento en la misma. Estas habilidades ayudan a que el estudiante mantenga un desafío de tipo volátil en el mercado, mayor incertidumbre e intensa competitividad (Vera M, 2016). Sin embargo, la industria ha generado en su demanda, profesionales capaces de amenizar coherentemente todos sus conocimientos técnicos con sus habilidades emocionales para resolución de problemas, comunicación efectiva, manejo de tiempos en los trabajos que se vayan efectuando. Dentro de las habilidades blandas, encontramos la comunicación asertiva, la escucha activa y el pensamiento crítico, las cuales se manifiestan de la siguiente manera:

## 2.2 Pensamiento crítico

Existen múltiples definiciones entre psicólogos, filósofos, educadores, pensadores en educación, en el documento “Principios para la Integración del Currículo” (1987) citado por (Salinas, n.d.), Describe la capacidad que tiene el ser humano para construir una representación e interpretación mental significativa de su relación con el mundo, en donde las personas, pueden adoptar la capacidad para pensar de acuerdo con ciertas condiciones físicas y culturales. Los procesos de adaptación implican que el ser humano desarrolle funciones para resolver problemas tales como, el manejo de la memoria, la toma de decisiones y la percepción. A lo largo de su vida, el ser humano adquiere herramientas para estructurar mecanismos, en donde pueda generar respuestas a lo que se pueda enfrentar en su diario vivir, y así, generar su propia inteligencia.

Claramente el pensamiento está ligado muchas veces a la inteligencia, existen varios tipos de inteligencias asociadas a diferentes capacidades, donde se plantean las inteligencias múltiples como la habilidad para resolver problemas o elaborar productos en un contexto. Estas inteligencias múltiples son: la Inteligencia Lingüística relacionada con el lenguaje y tiene que ver con la cultura en donde se desarrolle la persona, la inteligencia lógico matemática caracterizada por construcción de soluciones rápidas de problemas con variables e hipótesis, la inteligencia espacial relacionada con la capacidad de formar un modelo mental, la inteligencia musical relacionada con los sonidos, la inteligencia corporal que tiene que ver con la capacidad de resolver problemas usando el cuerpo, la inteligencia interpersonal apoyada en la lectura de intenciones y deseos contrastadas con los demás, la inteligencia intrapersonal basada en el conocimiento de sí mismo, manejo de emociones y sentimiento (Gardner, 2010). En definitiva, se puede apreciar, que el pensamiento crítico en las personas es una colección de aptitudes por lo cual es conveniente trabajar en el desarrollo de estas inteligencias múltiples para alcanzar los fines de este.

Por su parte Edward Glaser, define el pensamiento crítico como una actitud de estar dispuesto a considerar de manera pensante los problemas y asuntos que caen en el rango de nuestra experiencia, (b) conocimiento de los métodos de la inquisición y razonamiento lógicos y (c) cierta habilidad en la aplicación de estos métodos (Glaser, 1941). El pensamiento crítico requiere un esfuerzo persistente para examinarlo a la luz de la evidencia que respalda, también es generalmente necesario reconocer problemas, recopilar, comprender, evaluar la evidencia y argumentos, reconocer las creencias y generalizaciones, sacar conclusiones basados en la experiencia, y para emitir juicios precisos sobre cosas y cualidades específicas en la vida cotidiana. (Glaser, 1941). El pensamiento crítico requiere un esfuerzo persistente para examinarlo a la luz de la evidencia que respalda. También es generalmente necesario reconocer problemas, recopilar, comprender, comprender, comprender, comprender, comprender, comprender, comprender y comprender evaluar la evidencia y evaluar argumentos, reconocer las creencias y generalizaciones, sacar conclusiones y generalizaciones, base de la experiencia, y para emitir juicios precisos sobre cosas y cualidades específicas en la vida cotidiana. (Glaser, 1941). Así mismo Daniel Kahneman propone dos sistemas cognitivos; El Sistema 1 produce reacciones rápidas e intuitivas, y decisiones que rigen la mayor parte de nuestras vidas. El sistema 2 es el tipo de pensamiento deliberado que involucra la concentración, deliberación, razonamiento y análisis (Kahneman, 2013). El tomar decisiones puede estar relacionada por sentimientos y creencias

intuitivas, para elaborar juicios y tomar decisiones se cuenta con estos sistemas, asociados a la emoción y a la razón, probablemente el cerebro humano es una máquina que eventualmente se equivoca.

Teniendo en cuenta estas teorías, se encuentran diferentes pruebas y métodos enfocados a medir de alguna manera el pensamiento, uno de ellos es el método Delphi, cuyo nombre se inspira en el antiguo oráculo de Delphos, parece que fue ideado originalmente a comienzos de los años 50 en el seno del Centro de Investigación estadounidense RAND Corporation por Olaf Helmer y Theodore J. Gordon, como un instrumento para realizar predicciones sobre un caso de catástrofe nuclear. Desde entonces, ha sido utilizado frecuentemente como sistema para obtener información sobre el futuro (Landeta, 1999).

### 2.3 Escucha activa

Las definiciones propuestas son muchas, pero todas coinciden en que se trata de “escuchar bien”, escuchar en comprensión y cuidado. Según (Hernando G, 2011) se trata de una competencia básica y fundamental para el correcto desarrollo de cualquier escenario de comunicación, en cualquier faceta de la vida y de forma particular, en los escenarios donde se dan los procesos de enseñanza-aprendizaje. La escucha Activa, se trata de una habilidad básica, en donde los procesos de comunicación son de gran importancia y sirven para optimizar el lenguaje de cada uno de los entes participantes en la comunicación; no obstante, la escucha activa la define (Karen Andrea Hernández-Calderón –2017) como, “La escucha activa consiste en una forma de comunicación que transmite ideas claras sin irrumpir al receptor; se realiza con libertad teniendo en cuenta lo que piensa y sienten los demás; se demuestra cuán atento está una persona durante el diálogo, es el tipo de comunicación reflejado en las acciones del emisor, es decir, se escucha atentamente, analizando, razonando y comprendiendo la información que se está transmitiendo en la conversación de una o varias personas”, con respecto a lo anterior, es importante la existencia de factores importantes dentro de la comunicación, como lo son el emisor, el receptor, el mensaje, el canal, para que la información que se esté transmitiendo sea la más adecuada. Por tal motivo y al querer tener una mejor comunicación, es importante que entre los actores exista sinergia en lo que estamos transmitiendo, es así como mencionaremos a Carl Rogers quien ha sido reconocido desde la Psicología Humanista, como el mentor en la Metodología de la Escucha Activa, la cual consiste en desarrollar una competencia relacional y es aplicable a la comunicación activa desde el ámbito personal; en esa misma línea encontramos un concepto de la escucha activa, como, “*EL Aprender a Escuchar y Responder Con Eficacia y Empatía*” (Madrid Díaz De Santos, 2021). Es importante resaltar la importancia de los elementos establecidos en la comunicación, para que sea de mayor interés entre las partes la interacción, la empatía y la tolerancia son de especial importancia; es por esto, que las habilidades blandas, en especial la escucha activa, deba trabajarse desde el nacimiento de la persona. Sin embargo, hay que reconocer lo fundamental en trabajar la comunicación interpersonal, las personas se comunican como pueden y saben hacerlo. Ahora bien, dentro de los elementos de la comunicación y de acuerdo con lo mencionado (Briz Clariget, 2021) los programas en el ámbito social y educativo siempre se deben desenvolver y potenciar en el desarrollo que se pueda lograr en el contexto educativo y familiar. Por tal razón, es importante resaltar las habilidades sociocognitivas y dentro de estas la escucha activa, y del hecho de cómo esta habilidad implica escuchar al otro, pero no para responder, sino para comprender lo que está diciendo; esta habilidad es vital para ejercer el rol del mediador y es a través de esta, como se convierte en un amplificador de los pensamientos de las partes y logra que ellas se los replanteen para reconsiderar sus propias posiciones.

La escucha activa es una habilidad comunicacional que se apoya en muchas otras técnicas derivadas de las ciencias de la comunicación para, de alguna manera, poder comprender y dar respuesta a las necesidades de las partes en un proceso de mediación (Briz Clariget, 2021)

## 2.4 Comunicación asertiva

En lo que toca al contexto laboral en el sistema financiero se presenta una gran incidencia en ciertas habilidades blandas como; la comunicación asertiva, la escucha activa y el pensamiento crítico, donde, se evidencia la importancia de cada una de las aptitudes necesarias para el desarrollo profesional y personal de cada miembro ya sea este de una entidad bancaria o financiera. En las entidades financieras, los trabajadores presentan diferentes clases de asertividad, demostrando distintas formas de expresar emociones, sentimientos y pensamientos. La comunicación en las compañías se acentúa desde el momento en que el candidato inicia su proceso de selección en dicha entidad, debido, a que es aquella construcción de palabras asertivas para un contexto laboral, efectuando el mensaje entre el receptor y el emisor. (Bethancourt, 2017). La comunicación asertiva se desarrolla desde un aprendizaje cooperativo, ya que es parte de los procesos básicos que debe estimarse en las personas que pertenecen a la entidad, al mismo tiempo debe sujetarse de manera habitual en la organización en un transcurso del periodo con el fin de dar acciones que cumplan con el plan educativo forjando pilares fundamentales en educación actual. (Alejandra Corrales Pérez, enero-abril, 2017). Así mismo, encontramos que la comunicación es la agrupación e integración de todas las herramientas, vías y fuentes de comunicación; implicando formación integral en los estudiantes, asimismo la persona que se comunica asertivamente se sostiene en sus relaciones interpersonales, está eufórico de su vida, tiene empoderamiento de sí mismo y es cordial. En definitiva, la relación del rendimiento académico del estudiante concuerda de forma implícita o explícita, ya que va ligado a factores volitivos, afectivos y emotivos. En contexto empresarial, el asertividad se liga con el liderazgo; costa decir de la eficacia y de la unidad. Sin estos requerimientos, una persona por más preparada, mente incisiva y analítica, y un sinnúmero de ideas inteligentes que posee, no sería un buen líder. (RIOS ODICIO, 2). Es importante mencionar que la atribución social del alumno ha sido ampliamente observada y estudiada desde la perspectiva de los impactos que genera en el estudiante, ser o no ser socialmente competente; sin embargo, ha sido muy escaso la profundización desde la contribución del docente en su proceso de formación en desarrollo; es decir, que la hetero asertividad del docente afecta a la competencia social del alumnado, mitigando su dominancia (actitud antisocial), y por ende, que tanto la auto asertividad como la hetero asertividad inciden en la cohesión del grupo de clase. Así mismo, se confirma que el ser asertivo influye positivamente en el desarrollo de competencia social de los estudiantes, así obteniéndose como una competencia interpersonal deseable en el perfil profesional docente. (Villena Martínez & Haro, 2, abril - septiembre, 2016).

La comunicación se puede decir que es un intercambio de información entre el emisor y el receptor cuyo fin es transmitir o recibir un determinado mensaje, su importancia reside en los seres humanos quienes intercambian información de diferente manera, la asertividad según su origen según Wolpe (Comunicación Asertiva En EL Contexto Educativo, n.d) se ha definido como la inclusión de las habilidades blandas, habilidades sociales, en el fortalecimiento de capacidades para la vida. Según Caballo (1997), la comunicación asertiva se gestionó en Estados Unidos y Reino Unido de acuerdo con lo reflejado en la obra, *“Terapia de los Reflejos Condicionados, Intervención desde la Competencia Social y la Habilidad relacionada al hombre”*.

La comunicación asertiva es una habilidad de suma importancia, donde los estudiantes desarrollan sus relaciones interpersonales, confianza de sí mismo, y su satisfacción con la vida, dentro de la comunicación existe el lenguaje verbal (gestos) y no verbal (escrito) para que se generen pensamientos, sentimientos y acciones, que potencien ese proceso de desarrollo; además se constituye en uno de los elementos más importantes dentro de las habilidades sociocognitivas porque el establecer procesos comunicativos es un proceso inherente al hombre, nos encontramos constantemente tratando de transmitir información, ideas, opiniones, sentimientos, así mismo, vamos aprendiendo como nuestros mensajes han sido decepcionados por los emisores, sacando así la información más pertinente dentro del mensaje, según (Yolanda et al., 2021). Por esta razón, dentro de los contextos social, laboral, familiar la importancia de la comunicación asertiva, van de la mano

al éxito teniendo gran cobertura en las relaciones y estructuración de lo que se quiere transmitir utilizando un lenguaje adecuado e inclusive en la construcción de relaciones. Sin embargo, es importante tener claro que sin la comunicación en los contextos mencionados no sería claro el mensaje transmitido a través de los canales de información.

La comunicación asertiva se ha incluido como una de las habilidades para la vida que son claves para la promoción del desarrollo humano y la prevención de problemas psicosociales (Caballo, 1983; Mantilla-Castellanos, 1999, 2005).

## **2.5 Sector financiero**

### ***2.5.1 El sector Financiero en Colombia, contratación y su relación con las Habilidades Blandas***

De acuerdo con el reporte de Banca y Economía de Asobancaria, *“La labor de intermediación financiera tiene importantes créditos en la economía y el bienestar de la población; en la medida que el sector financiero logre ser cada vez más eficiente, accesible, y se dinamice el ahorro de las familias y el crédito para la financiación de proyectos de inversión empresariales, se propicia un entorno de mejores oportunidades para la población”*. (ASOBANCARIA, 2022). De esta manera se evidencia la importancia del Sector financiero en el desarrollo económico y sostenible de Colombia, toda vez que hace parte fundamental en la participación del PIB y crecimiento de la ocupación laboral. Sin embargo, debido a los efectos de la pandemia Covid 19, se registraron altos niveles de desempleo en el país, en donde uno de los segmentos más perjudicados fue el juvenil. Al respecto, entre septiembre de 2019 y 2020 la tasa de desempleo juvenil a nivel nacional se expandió en 5,6 % frente al año anterior, alcanzando un 22,7%, cifra muy superior a la de los mayores de 28 años (13%), un hecho que da cuenta, tal y como sucede en países emergentes y desarrollados, de la brecha existente entre los jóvenes y adultos (ASOBANCARIA, El mercado laboral una lenta recuperación, 2021). De igual manera, cerca de 2,9 millones de jóvenes, que representan cerca del 23,2% del total, no estudian ni trabajan. (ASOBANCARIA, El mercado laboral una lenta recuperación, 2021). Esto indica que se debe apostar por la capacitación y aprendizaje para el desarrollo de las competencias técnicas y transversales que requieren las empresas para alcanzar un alto nivel de contratación de las personas jóvenes del país.

Por su parte, el superintendente financiero de Colombia, hace referencia al nivel de inclusión que se viene desarrollando en los últimos años, en donde se demuestra que más de 33.2 millones de personas cuentan por lo menos con un producto financiero, gracias a la innovación y a los cambios en los procesos digitales de las entidades y sus productos, esto ha permitido llegar a poblaciones donde era muy difícil tener participación, sin embargo, la llegada de nuevas Fintech, neobancos, corresponsales móviles y digitales, e inclusive insurtech con comercialización de micro seguros, han permitido el acceso a productos financieros en más regiones del país. (Gutiérrez, 2022).

En cuanto a los ecosistemas Fintech, según su reporte de talento humano, el 83% de los colaboradores del ecosistema están vinculados bajo el esquema de contratación laboral a término indefinido, se destacó que hay una amplia diversidad de denominaciones para todos los cargos de los diferentes niveles laborales, lo cual exige un análisis más cualitativo de este aspecto para lograr identificar tendencias y proponer recomendaciones que se enfoquen en el fortalecimiento de la gestión del talento humano del ecosistema (EAN, 2021).

De la misma manera el clúster de servicios financieros de la Cámara de comercio de Bogotá, en su informe sobre brechas de capital humano, informa que en la actualidad Colombia cuenta con más de 4,335 empresas en el Sector Financiero y que Cerca del 14 % de la fuerza laboral global necesitará cambiar sus categorías ocupacionales en el futuro cercano pues la tendencia de automatización e identificación de puntos de dolor del cliente conlleva a una mayor participación de la aplicación de habilidades blandas (Clúster de Servicios Financieros, 2021).

Así mismo, dicho informe describe los criterios de selección que aplica el sector financiero, relacionado con la presencia y desarrollo en las personas de competencias técnicas y transversales con enfoque de habilidades blandas, experiencia y nivel educativo en donde las carreras técnicas y tecnológicas cuentan con la mayor participación en contratación. (Clúster de Servicios Financieros, 2021). Sigue describiendo el informe acerca de la importancia de identificar las principales problemáticas del talento humano en el Sector Financiero en Colombia, resaltando:

- Desarrollo de competencias Socioemocionales.
- Formación desde la Técnica y poca aplicación a la práctica.
- Poca Atención a las tendencias del Sector.
- Faltan líderes que transformen realidades.
- Factores actitudinales de los jóvenes prospectos.
- Fortalecer la formación en competencias comportamentales (Valores y Principios).

Teniendo en cuenta que una de las principales brechas que se mencionó fue el déficit en competencias transversales o habilidades blandas; estas no se asocian a un solo cargo, sino que se presentan como un problema central que aqueja al capital humano del sector y que se convierten en limitante para el desarrollo de otras competencias que también se requieren para lograr una mayor competitividad y productividad” (Clúster de Servicios Financieros, 2021).

### **2.5.2 Perfiles requeridos para el sector financiero con enfoque Habilidades Blandas**

El sector financiero dentro de su planeación de contratación y elección de perfiles toma como base el análisis de criterios para la selección del capital humano, el nivel educativo, la experiencia, las competencias técnicas y transversales, las certificaciones y conocimientos relacionados con la transformación digital. (Clúster de Servicios Financieros, 2021).

Algunas de las habilidades transversales que requieren dichos perfiles son:

- Comunicación.
- Tolerancia a la frustración.
- Capacidad para trabajar bajo presión.
- Creatividad.
- Liderazgo.
- Inteligencia emocional.
- Resolución de problemas.
- Trabajo en equipo.
- Adaptación y aprendizaje continuo.

En Malasia las brechas de talento humano describen que a medida que las instituciones financieras cambian su perspectiva del producto a una orientación enfocada en el cliente, el desarrollo de las habilidades blandas y de liderazgo han sobrepasado la formación técnica, llegando a ser la mayor prioridad para el aprendizaje organizacional en muchas compañías (AIF, 2015); se busca crear un modelo general que apoye el fortalecimiento de las habilidades blandas a nivel del sector ya que son claves para garantizar el correcto funcionamiento de los procesos y el manejo de atención al cliente. El SENA Centro de Servicios Financieros y la Coordinación de Banca, en su Informe de identificación perfiles ocupacionales Bancarios 2018, selecciona las siguientes habilidades blandas requeridas para los cargos que se ofertan en el sector Bancario:

- Liderazgo.
- Pensamiento crítico.

- Resolución de problemas complejos.
- Inteligencia emocional.
- Orientación al servicio.
- Habilidades de negociación.
- Flexibilidad cognitiva (capacidad de adaptarse).
- Manejo de conflictos.
- Comunicación asertiva.
- Actitud ética.
- Comprensión de lectura.
- Criterio y toma de decisiones.

### 3. METODOLOGIA

Teniendo en cuenta los objetivos formulados en la presente investigación, su planteamiento metodológico será de tipo cualitativo.

El planteamiento metodológico de tipo cualitativo, “utiliza la medición de datos sin medición numérica para descubrir o afinar preguntas de investigación en el proceso de investigación” (Hernández-Sampieri et al., 2006). Del enfoque cualitativo se utilizará la técnica de encuestas para describir el nivel de desarrollo de las habilidades blandas en los estudiantes de los programas de la coordinación administrativa y financiera del centro de formación de servicios financieros del SENA, así como también la opinión a través de entrevistas de representantes de entidades del sector financiero, con respecto a la incidencia de dichas habilidades en los desempeños laborales de los estudiantes del SENA, en su práctica empresarial.

#### 3.1 Población y muestra

Es un subconjunto o parte del universo o población en que se llevará a cabo la investigación; la muestra es una parte representativa de la población, (López, 2004), en ese mismo sentido, la muestra es en esencia, un subgrupo de la población, es decir, es un subconjunto de elementos que pertenecen a ese conjunto definido en sus características al que llamamos población, (Hernández-Sampieri et al., 2006).

El presente trabajo, utilizara el método de muestreo probabilístico, entendida como, “un subgrupo de la población en el que todos los elementos de la población tienen la misma posibilidad de ser elegidos”, (Hernández-Sampieri et al. 2006, p 176) en razón a que la elección de los estudiantes en cada ambiente de formación del centro de formación se hará de manera aleatoria utilizando por asignación numeración previa a cada estudiante el día de la elaboración de la encuesta.

La estimación de la muestra tendrá en cuenta los siguientes aspectos:

- a. La población referente es la totalidad de estudiantes de la coordinación administrativa y financiera del centro de formación de servicios financieros del SENA.
- b. La selección de la muestra se hará con respecto a los programas de formación tecnológica en, Gestión Bancaria, Administración de Pensiones, Riesgo en Seguros y Fiducia.
- c. Para el cálculo de la muestra se aplicará la técnica de muestreo aleatorio probabilístico por estratos, para de ese modo garantizar que la escogencia de los elementos pertenezca a cada uno de los estratos, que para este caso son los distintos programas ya mencionados.

Para realizar la evaluación y análisis de resultados, se propone a través de la siguiente figura, siendo la propuesta metodológica y los instrumentos de evaluación



**Figura 2. Gráfico Metodología Aplicada. Fuente: elaboración propia.**  
Nota: La figura demuestra el tipo de metodología aplicada en la investigación.

### 3.2 Estructura del instrumento – (Encuestas)

La recolección de la información de la muestra se llevó a cabo a través de un cuestionario estructurado denominado encuesta, que es un método de la investigación que sirve para obtener información específica de una muestra de la población mediante el uso de cuestionarios estructurados que se utilizan para obtener datos precisos de las personas o empresas encuestadas (Merino-Sanz, 2015). La encuesta está estructurada desde la identificación de las variables que se relacionan con el objetivo principal del presente estudio, estas se obtuvieron a través de la revisión bibliográfica del marco teórico.

El instrumento se aplicó a los tres (3) grupos poblaciones

### 3.3 Estructura del instrumento – (Entrevistas)

La recolección de la información de la muestra se llevó a cabo a través de un cuestionario semi-estructurado denominado entrevistas, que es un método de la investigación que sirve para obtener información específica de una muestra de la población mediante el uso de cuestionarios semi-estructurados que se utilizan para obtener datos precisos de las personas o empresas entrevistadas (Merino-Sanz, 2015). La entrevista está estructurada por categorías, que a su vez relacionan las preguntas específicas, con relación al propósito de la investigación, estas se obtuvieron a través de la revisión bibliográfica del marco teórico, categorías de la entrevista:

- a. Habilidades Blandas; Comunicación Asertiva Pensamiento crítico y Escucha Activa
- b. Formación SENA CSF.
- c. Capacitación que ofrece la entidad con respecto al desarrollo de las habilidades blandas
- d. Permanencia y Contratación de los aprendices SENA con respecto al desarrollo de habilidades blandas.
- e.

A continuación, en la tabla 10, se describe la estructura de la entrevista aplicada.

**Tabla 10. Estructura de la entrevista aplicada.**

<b>Categorías orientadoras</b>	<b>Ejes de indagación</b>	<b>Preguntas</b>
Habilidades blandas: comunicación asertiva pensamiento crítico Escucha activa	Actividad laboral	Sección 1
Formación SENA CSF	Formación técnica Formación habilidades blancas Aplicación en etapas productivas	Sección 2
Capacitación que ofrece la entidad con respecto al desarrollo de las habilidades blandas	Comunicación y experiencia	Sección 3
Permanencia y Contratación de los aprendices SENA con respecto al desarrollo de habilidades blandas	Actitudes y aptitudes Conocimientos Experiencias Habilidades blandas estudiadas	Sección 4

Fuente: Elaboración propia.

## **4. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1 Entrevistas al Sector Financiero**

Descripción de los resultados obtenidos en la aplicación de las entrevistas a representantes de entidades del sector financiero.

El Análisis de las entrevistas se realiza mediante aplicación de codificación en el programa Atlas Ti, el cual arroja los siguientes resultados:

Nombre	Enraizamiento
○ ◆ Aprendices que sean participativos e interactuen en las labores asignadas	5
○ ◆ Experiencia favorable por desarrollo de habilidades para aplicar en todos los entornos	4
○ ◆ Falta de confianza y empoderamiento para que fluya la comunicación entre aprendiz y lider .	3
○ ◆ Falta manejo de plataformas , simuladores, bases de datos y casos practicos asociados a la gesión	6
○ ◆ Falta trabajar en el manejo de las Aptitudes	2
○ ◆ Fortalecer habitos de lectura	1
○ ◆ Hace falta capacitación en habilidades blandas	2
○ ◆ Las entidades financieras son muy dadas a contratar aprendices SENA y la experiencia en genearl es pos...	3
○ ◆ Las habilidades blandas Son necesarias para desarrollo, ejecución de la labor y competencias del aprendiz	6
○ ◆ Los aprendices cuentan con habilidades técnicas	8
○ ◆ Los aprendices tienen los conocimientos básicos para la labor	4
○ ◆ Manejan adecuadamente su parte actitudinal	4
○ ◆ Mejorar procesos de comunicación, redacción , escucha y proactividad	4
○ ◆ Mejorar temas como presentación personal, cumplimiento horarios y metas	3
○ ◆ Personas que aporten y generen valor agregado	3
○ ◆ Se debe hacer énfasis en Comunicación acertiva porque no asimilan la información entregada Falta de...	4
○ ◆ Si es necesario contar habilidades blandas para la contratación de aprendices	6
○ ◆ Si, pero se enfoca al personal de contrato mas no al aprendiz	4
○ ◆ Tenemos egresados SENA contratados por vinculo laboral buena experiencia en desempeño	5
○ ◆ Tienen a confundir las indicaciones dadas por facta de Escucha Activa	3

**Figura 3. Información general de códigos según su saturación. Fuente: “Entrevistas Sector Financieros en Colombia, 2022”.**

**Nota:** La figura describe la codificación realizada y los resultados según respuestas del instrumento aplicado. Fuente.

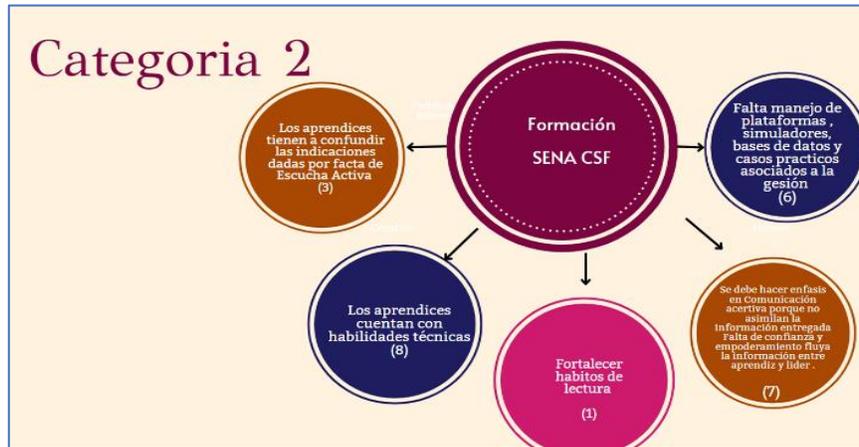
Resultados por Categoría – Importancia de las Habilidades Blandas: Se evidencia que las habilidades blandas estudiadas hacen parte fundamental del desarrollo laboral de los aprendices en el sector financiero, se requieren personas que aporten, generen valor agregado y sean participativos en las actividades que se asignen.



**Figura 4. Resultado categoría 1 - Importancia de las habilidades blandas. Fuente: elaboración propia Resultados Categoría 1.**

Resultados por Categoría – Resultados categoría 2 Capacitación en habilidades blandas Formación SENA: Se resalta que los aprendices SENA CSF cuentan con las habilidades técnicas requeridas para la gestión de sus labores, sin embargo, es importante hacer énfasis y mejoras en temas como manejo de plataformas, simuladores, análisis de datos. En cuanto a las habilidades blandas estudiadas, se debe trabajar en el desarrollo de la comunicación asertiva, la escucha activa y el pensamiento crítico, toda

vez que evidencia poca asimilación de la información de las tareas entregadas al aprendiz en la gestión de la labor asignada, por lo cual se presentan reprocesos en muchas oportunidades. Es necesario que tengan confianza y empoderamiento en las asignaciones y buena comunicación con sus líderes y compañeros.



**Figura 5. Resultado categoría 2: Capacitación en habilidades formación SENA. Fuente:Elaboración propia.**

Capacitación en Habilidades Blandas Sector Financiero: En cuanto a la capacitación relacionada con las habilidades blandas que ofrece el sector financiero, se reflejan actividades y participación de los empleados vinculados a la institución, sin embargo, en la mayoría de las veces no se incluye al aprendiz de etapa productiva en dichas actividades.



**Figura 6. Resultados categoría 3: Capacitación en habilidades blandas del sector financiero. Fuente: elaboración propia**

Resultados por Categoría – Permanencia y Contratación: Por su parte la siguiente categoría da referencia de la permanencia y contratación de aprendices en el sector financiero, teniendo en cuenta el desarrollo de sus habilidades blandas. De esta manera se identifica que tienen conocimiento de sus labores y un buen manejo actitudinal, por lo cual las entidades son muy dadas a contratarlos, recalcando una experiencia positiva en la adquisición de su talento humano. Cabe resaltar que es necesario mejorar en temas relacionados con la actitud, presentación personal, cumplimiento de horarios, metas, y escucha.

En general la experiencia de contratación de aprendices SENA ha sido satisfactoria, las empresas manifiestan tener en la actualidad egresados con vínculo laboral, y consideran han tenido buen

desempeño, es necesario seguir trabajando en desarrollo de las habilidades blandas ya que son parte fundamental para definir la contratación de aprendices en el futuro.



Figura 7. Resultados categoría 4 entrevista: Permanencia y contratación. Fuente: Elaboración Propia.

#### 4.2 Resultados Encuestas Aprendices Programas Financieros y Administrativos

**Resultado Comunicación Asertiva aprendices:** Los resultados para el test de comunicación Asertiva aplicado a los Aprendices, indican que el 15,6% son asertivos de forma constante y probablemente proceden bien en la mayor parte de las situaciones que viven, por su parte el 63.8% es normalmente asertivo. En algunas situaciones tiende a serlo de forma natural, pero tal vez desee desarrollar sus capacidades adicionales. Así mismo el 20.3% de la población encuestada es ligeramente asertivo, debe identificar esas situaciones en las que le gustaría mejorar dicha clase de comportamiento y revisar las técnicas apropiadas para ello.

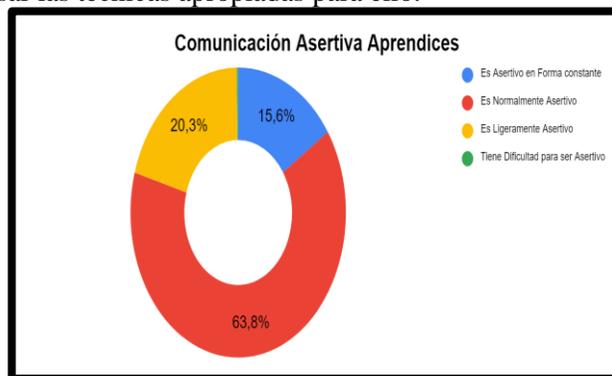
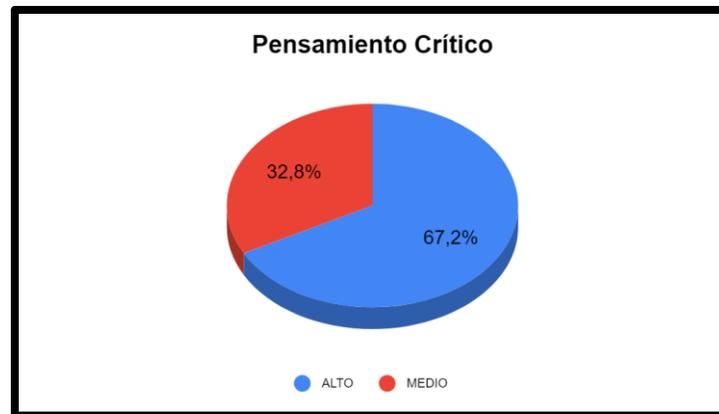


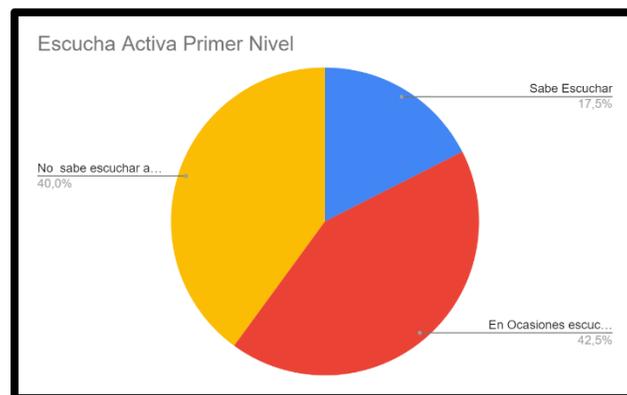
Figura 8. Comunicación asertiva aprendices. Fuente: Elaboración propia.

**Resultado Pensamiento Crítico Aprendices:** Se identifica que 67,2% de la población encuestada cuenta con un alto nivel de Pensamiento Crítico, también exhibe un conocimiento y una percepción prácticos superiores, siempre reexaminando sus supuestos en busca de debilidades en su lógica. 32,8% se encuentra en un nivel medio y no se tiene porcentaje en nivel bajo de pensamiento crítico.



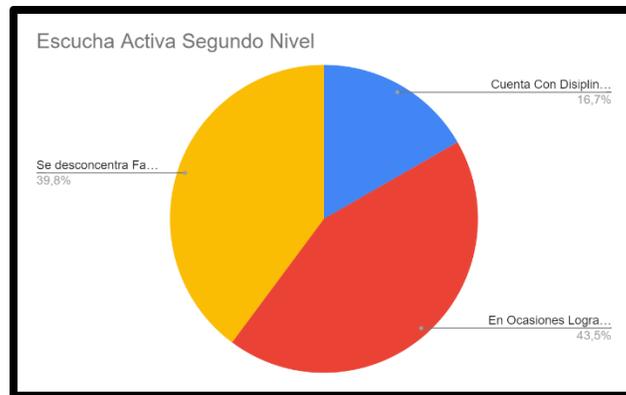
**Figura 9. Pensamiento crítico aprendices.**  
**Fuente: Elaboración propia.**

Resultado Escucha Activa Aprendices: Escuchar sin interrumpir y menos contradecir: Los resultados encontrados para el primer nivel, Escuchar sin interrumpir y menos contradecir, indican que el 17,5% sabe escuchar sin interrumpir, su paciencia le permite generar muy buenas relaciones. Así mismo el 42,5% en ocasiones habla encima de la otra persona, es necesario que permita que las personas terminen antes de comenzar a hablar y sus contactos con ellas serán más simples y satisfactorios. De la misma manera el 40% de los encuestados parecen estar tan ansiosos por hablar que no pueden escuchar es difícil relacionarse con las personas si no las escucha.



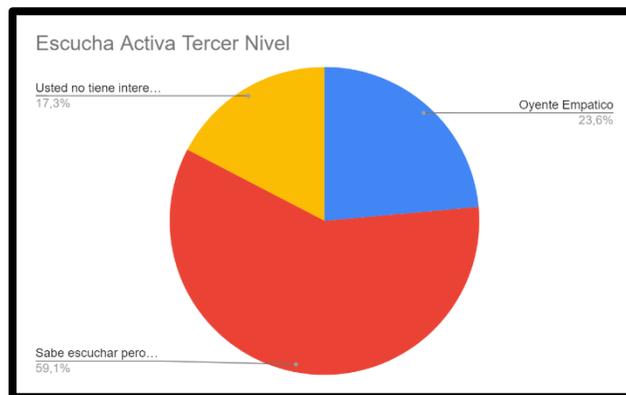
**Figura 10. Escuchar sin interrumpir y menos contradecir respuesta a aprendices.**  
**Fuente: Elaboración propia.**

Escuchar prestando 100% de atención: Los resultados encontrados para el segundo nivel de escucha activan: Escuchar prestando 100% de atención, arroja los siguientes datos: El 16,7% tiene la disciplina y serenidad para prestar a las personas la atención que merecen. Esto les permite desarrollar excelentes relaciones interpersonales el 43,5% en ocasiones logra desconcentrarse, y puede conseguir contactos personales más duraderos y satisfactorios, el 39,8% se desconcentra fácilmente.



**Figura 11. Escuchar prestando el 100% de atención respuesta aprendices.**  
Fuente: Elaboración propia.

Escuchar más allá de las palabras: Para el nivel Escuchar más allá de las palabras, se encuentra que el 23,6% de los encuestados son oyentes empáticos y logran percibir cómo se sienten las personas con que habla, tienen la capacidad para entender y ayudar a las personas. El 59,1% se da cuenta de cómo se sienten las personas, pero le da más peso al mensaje explícito. el 17,3% no parece darse cuenta de cómo se sienten las personas con que habla.



**Figura 12. Escuchar más allá de las palabras respuesta aprendices.**  
Fuente: Elaboración propia.

Escuchar incentivando al otro a profundizar: Según los resultados del cuarto Nivel, Escuchar incentivando al otro a profundizar, se evidencia que el 47,5% de la población encuestada, hace todo lo necesario para que la otra persona se pueda expresar y logrará contactos muy satisfactorios, el 49,7% son oyentes activos, pero no están haciendo todo lo posible, y el 2,8% parece no querer involucrarse demasiado en sus contactos.

Cuando el aprendiz se encuentra en el ambiente de aprendizaje desarrollando trabajos consideran que el desempeño con respecto a la comunicación, pensamiento y escucha es de un 47,1% de siempre frente a un 47,3% de casi siempre y 5,4% de pocas veces.

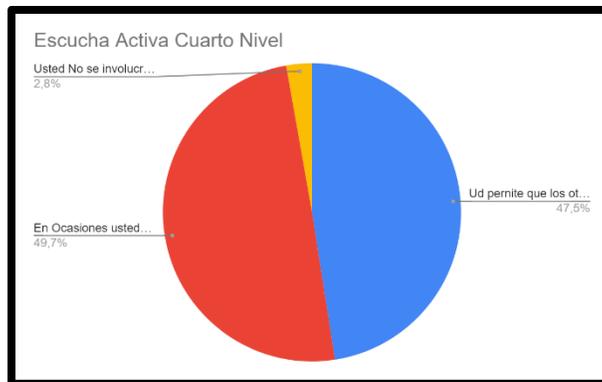


Figura 13. Escuchar incentivando al otro a profundizar la respuesta a aprendices.  
Fuente: Elaboración propia.

### 4.3 Resultados Desempeño en habilidades blandas en aula de trabajo

El 47% de los aprendices encuestados indica tener siempre buenos resultados de desempeño con sus grupos de trabajo, en el desarrollo de actividades curriculares que requieren apropiación de las habilidades blandas estudiadas.

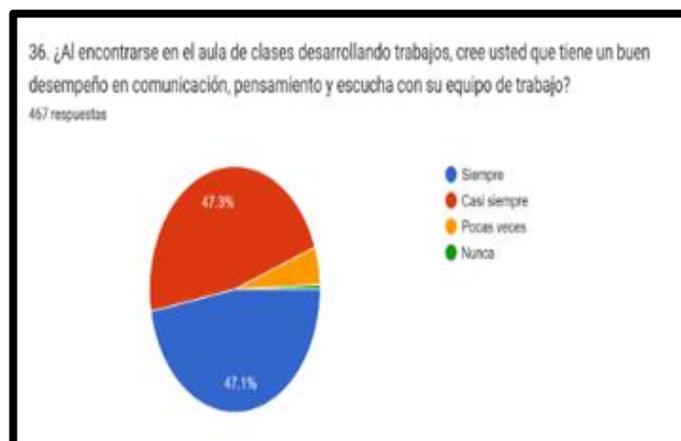


Figura 14. Resultado desempeño en habilidaes blandas en aula de trabajo.  
Fuente: Elaboración propia.

## 4. DISCUSIÓN

Dado los resultados encontrados en los instrumentos aplicados, se resalta que en la actualidad los programas tecnológicos estudiados, los diseños curriculares, cuentan con algunas competencias relacionadas con habilidades blandas, aplicadas en la formación transversal, relacionados con resultados de aprendizaje enfocados a la comunicación, trabajo en equipo y escucha.

Se evidencia que parte de las habilidades blandas pueden ser adquiridas o mejoradas en el desarrollo de la formación Tecnológica, sin embargo, se reitera que en la etapa práctica, los aprendices demuestren un mayor desempeño de dichas habilidades en los cargos asignados.

La permanencia y contratación de aprendices en el sector financiero, tiene como referencia particular el tener en cuenta el desarrollo de sus habilidades blandas. De esta manera se identifica que tienen

conocimiento de sus labores y un buen manejo actitudinal, por lo cual las entidades son muy dadas a contratarlos, recalcando una experiencia positiva en la adquisición de su talento humano.

Se identifican algunas estrategias propuestas por los participantes, con el fin de mejorar el desarrollo y apropiación de las habilidades blandas relacionadas con Escucha Activa, Comunicación Asertiva y Pensamiento Crítico. En lo que respecta a los instructores, describen lo siguiente:

Desarrollar en los ambientes de formación, talleres presenciales experienciales, estudio de casos, trabajo en equipo, constructivismo en un tiempo determinado, que pueda diseñar un producto que se pueda implementar en las guías de aprendizaje. La Integración de grupos para discutir temas de clase promoviendo el trabajo en equipo, y ampliando las horas de formación en comunicación y ética. Robustecer el enfoque de habilidades blandas desde la formación técnica y transversal.

Entre tanto y teniendo en cuenta los resultados con respecto a las opiniones de los aprendices, manifiestan:

Crear grupos de diálogo y discusión, acerca de un tema específico previamente estudiado, socializando preguntas específicas enfocadas al debate, implementar la participación en cursos cortos con mayor frecuencia, desarrollar sesiones que permitan las actividades de reflexión e integración personal, actividades lúdicas y didácticas de interacción; también la necesidad de crear un ambiente donde el aprendiz se sienta cómodo con sus compañeros sin miedo a ser juzgado, con la necesidad de contar con ambientes complementarios asociados con el desarrollo de las habilidades blandas; finalmente, fomentar la participación en conferencias, donde se obtengan los diferentes puntos de vista respecto al tema y así crear un mejor espacio de comunicación entre todos.

Por otra parte, en el análisis de las encuestas aplicadas a los Instructores, aprendices y egresados, relacionados con las habilidades blandas estudiadas se establece:

Con relación a la comunicación asertiva a los participantes se tiene que en promedio el 33% de la población encuestada es asertivo de forma constante, y que el 52% es normalmente asertivo, aunque las participaciones son favorables, se importante considerar llevar a cabo procesos de mejora en esta habilidad tanto en los instructores como en los aprendices, para que repercutan de manera adecuada en el proceso de etapa productiva y en el desempeño laboral de los egresados del centro.

Frente a los resultados obtenidos en la encuesta del Pensamiento Crítico, se identifica que el 72,6% de los encuestados cuentan con un nivel alto de sentido crítico, que exhibe un conocimiento y una percepción práctica superior, siempre reexaminando los supuestos en busca de debilidades en su lógica, entre tanto, el porcentaje diferencial tiene un nivel medio y que requiere potencializar el sentido crítico.

Ahora bien, y de acuerdo con los resultados obtenidos frente a la escucha activa, se logra establecer que un 23% de los encuestados se caracterizan por tener buena escucha activa, frente a un gran porcentaje que muestra, baja concentración, percepción y escucha pasiva del oyente. Con esto se infiere, que los encuestados tengan en su proceso de formación aprendizaje- enseñanza la necesidad de reforzar los procesos en la transmisión de la información.

De acuerdo con la percepción de las entidades del sector financiero, se establece que las habilidades blandas referidas en la presente investigación hacen parte fundamental del desarrollo laboral de los aprendices en el sector financiero, se requieren personas que aporten, generen valor agregado y sean participativos en las actividades que se les asignen, es importante para el sector, trabajar en el desarrollo de la comunicación asertiva, la escucha activa y el pensamiento crítico, toda vez que la

poca asimilación de la información de las tareas entregadas al aprendiz en la gestión de la labor asignada ocasiona retrasos en los procesos.

Frente al tema de la capacitación relacionada con las habilidades blandas que ofrece el sector financiero, se reflejan actividades y participación de los empleados vinculados a la institución, sin embargo, en la mayoría de las veces no se incluye al aprendiz de etapa productiva en dichas actividades.

## **5. CONCLUSIONES**

Este trabajo trató de establecer una relación en el desarrollo de las teorías de las habilidades blandas en relación con la comunicación asertiva, escucha activa y pensamiento crítico y su incidencia en la formación; en especial, su incidencia en el sector financiero. Las habilidades blandas tienen implicaciones motivacionales y constructivistas, porque se generan dentro del ambiente de formación y da un valor socioemocional en el desempeño productivo y laboral del aprendiz.

Con base en los resultados de la encuesta y entrevista se evidencia de manera estadística la importancia de las habilidades blandas en el desempeño laboral de los aprendices y la manera como estos, puedan construir de manera integral la manera en que viven y experimentan sus conocimientos.

El Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA), incorpora en los diseños curriculares de los programas de formación referenciados, componentes transversales relacionados a las habilidades socioemocionales señalando las competencias, resultados de aprendizaje, tiempos y demás elementos propios de la formación para el trabajo y el desarrollo humano, muy alineado a lo establecido por el Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional (CINTERFOR), organización líder mundial en formación para el trabajo, adscrito a la OIT en relación a la formación laboral, el desempeño laboral y las evidencias que las respaldan.

El compendio de competencias transversales que hacen parte de PROMOVER (Competencia Institucional SENA) y están definidas por el Ministerio de Educación dentro de las competencias personales como eje fundamental de la articulación de la educación con el mundo productivo. Dadas las anteriores consideraciones se puede inferir que los estudiantes dentro del diseño curricular del programa de formación a cursar encuentran la de habilidades socioemocionales requeridas por las mesas sectoriales, que en últimas describen las exigencias del tejido empresarial.

Teniendo en cuenta la tendencia del sector financiero en nuestro país con respecto a la automatización de los procesos y productos bancarios descritas por el clúster de servicios financieros de la cámara de comercio 2021, en Colombia se requiere y se requerirá empleados con habilidades de corte socioemocional para detectar factores de humanización en la prestación de sus servicios.

Con respecto al nivel de desarrollo de la comunicación asertiva aplicada en los tres (3) grupos focales de la investigación, muestra que en promedio un 16% de los encuestados consideran ser altamente asertivos en su comunicación y que en promedio un 55% se pueden considerar normalmente asertivos con deseo de desarrollar capacidades adicionales, es decir, que a pesar de poseer esas habilidades provenientes de su crianza y entorno, son conscientes de que deben potencializarse, lo cual puede encontrar validación en la opinión de ejecutivos en Colombia en el estudio realizado por ASOBANCARIA 2019, precisando que las habilidades de corte comportamental son las más importantes y deben ser tenidas en cuenta de manera especial al momento de reclutar talento humano.

El nivel de desarrollo del pensamiento crítico en los tres (3) grupos focales describe que un 71% en promedio poseen niveles óptimos de pensamiento crítico, y tan solo un 29% en promedio un nivel

medio de esta variable, lo que indica lo expuesto por lo expresado en las entrevistas realizadas a los representantes de las entidades financieras que identifican las fortalezas de los estudiantes frente al conocimiento adquirido en formación, sin embargo es pertinente fortalecer aspectos de autoconfianza, empoderamiento y mejor comunicación con sus pares y superiores.

Con respecto a la comunicación asertiva, la situación cambia un poco en razón a que los instructores en un 50% presentan una comunicación asertiva constante y de buen manejo en distintos escenarios, frente a un 33% y 15% en egresados y aprendices respectivamente, lo que coincide con los referentes teóricos de la investigación, particularmente con la manifestación del sector financiero quien manifiesta la importancia como la carencia de ese tipo de habilidad dificulta la transformación de problemáticas cotidianas en generación innovadora para su solución. Por otro lado, y con respecto a los instructores, se establece la relación que tiene una comunicación asertiva en formación, influyendo en el desempeño de los aprendices en ambiente de formación, y que son reflejado posteriormente en la etapa de práctica empresarial.

Siguiendo con el análisis de la comunicación afectiva, se evidencia que un 47% en promedio en la población de instructores y aprendices presentan un nivel de, “normalmente asertivo”, lo que quiere decir que en algunas situaciones la aplica de manera natural, tal vez desee desarrollar capacidades adicionales, mientras que los aprendices representan un 63% para esta misma medición, indicando que de manera general se deben aplicar técnicas que dinamicen el desarrollo en ambiente de formación.

La escucha activa con relación a la capacidad de, “Escuchar sin interrumpir y menos contradecir”, las tres (3) poblaciones representan en promedio un 21,8%, lo que significa que tienen capacidad de escuchar sin interrumpir permitiendo generar buenas relaciones, frente a un 42,9% en promedio, donde la característica es imponer su intervención antes que las otras personas terminen las suyas, dificultando que la relación con otras personas tenga escenarios más satisfactorio, en tanto que un 35% en promedio de las poblaciones objeto de estudio permiten que las ansiedades les impidan escuchar y construir relaciones con otras personas.

Frente a la capacidad de, “escuchar prestando el 100% de atención”, se encuentra que en promedio un 16,9% tienen la disciplina de escuchar con la atención requerida, en tanto que 82,8% en promedio deben mejorar los niveles de concentración para lograr un proceso de escucha más propositivo, finalmente y con respecto al proceso de, “escucha más empática” y “escuchar incentivando la profundización, se encuentra que en promedio un 88,9% les interesa escuchar con la capacidad de entender a las personas y facilitar que las personas se expresen, lo que en términos generales indica que hay aptitudes y deseos de la población objeto de estudio para desarrollar mejores niveles de desarrollo de escucha activa.

Las empresas del sector financiero que fueron vinculadas a la investigación reconocen que la contratación de estudiantes ha sido satisfactoria, e inclusive cuentan con egresados vinculados actualmente, sin embargo, recalcan la importancia de fortalecer el desarrollo de las habilidades socioemocionales, aspecto que marcará la contratación en el corto y mediano plazo.

## AGRADECIMIENTOS

Los autores agradecen al Centro de Servicios Financieros del SENA – Regional Distrito Capital y al Sistema de Investigación, Desarrollo Tecnológico e Innovación del SENA – SENNOVA por permitir el desarrollo de la investigación. Además, a los aprendices, instructores y coordinadores académicos que apoyaron continuamente este proceso.

## 6. REFERENCIAS

- 1 al, L. U. (2014). Estrategias de Aprendizaje en la educación Superior en un modelo de competencias curriculares. *Revista de la Educacion Superior*, 43(172), 123-144.
- Alcantara, L. I., Vasquez, M. d., & Perez, J. F. (Abril de 2023). Habilidades Blandas que influyen en la empleabilidad de profesionales egresados de ingenieria de una universidad del norte de mexico. *Formacion Universitaria*, 16(2), 1-12. Obtenido de <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-50062023000200001>
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de Investigación, Introduccion a la metodologia cientifica*. Episteme.
- ASOBANCARIA. (2019). *Informe de Sostenibilidad 2019: "Acercando la Banca a los Colombianos"*. ASOBANCARIA.
- ASOBANCARIA. (21 de Diciembre de 2021). El mercado laboral en Colombia: una lenta recuperación. *Banca y Economia*(1311), 1-13. Obtenido de [https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2021/12/1311\\_BE.pdf](https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2021/12/1311_BE.pdf)
- ASOBANCARIA. (9 de Mayo de 2022). Profundización financiera en Colombia y Latinoamerica. *Banca & Economia*(1327), 1 - 11. Obtenido de [https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2022/05/1327\\_BE\\_2.pdf](https://www.asobancaria.com/wp-content/uploads/2022/05/1327_BE_2.pdf)
- Attewell, P. (2009). ¿Que es una competencia? *Pedagogia Social. Revista Interuniversitaria*, 16, 21 - 43.
- Azuero, A. E. (2019). Significatividad del marco metodológico en el desarrollo de proyectos de Investigación. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria KOINONIA*, IV(8), 110 - 127.
- Benavides, C., & Ruiz, A. (2022). El pensamiento Critico en el ámbito educativo una revision sistematica. *Revista Innova Educación*, 4(2), 62-79.

BID. (2017). *Aprender Mejor, Políticas públicas para el desarrollo de habilidades*. Washington D.C.: Banco Interamericano de Desarrollo.

Blanco Lopez, M. a. (Julio - Diciembre de 2021). Impacto en la comunicación asertiva debido al cambio organizacional que trajo el COVID-19. *POLIANTEA*, 16(29), 40 - 48.

Briz-Clariget, M. J. (2021). Las Habilidades sociocognitivas como herramientas en el proceso de mediación. *Ciencias Sociales y Educación*, 167-188.

Buitrago, A. M. (2008). La teoría de competencias y su influencia en la gestión del talento humano en las organizaciones contemporáneas. Recuperado el 22 de junio de 2022, de [bibliotecadigital.iue.edu.co](http://bibliotecadigital.iue.edu.co)

Cámara de Comercio de Bogotá y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo [PNUD]. (2020). Informe sector financiero. Recuperado el 23 de junio de 2022, de [bibliotecadigital.ccb.org.co](http://bibliotecadigital.ccb.org.co)

Cañas, D. C., & Hernandez, J. (2019). Comunicación asertiva en profesores: diagnostico y propuesta educativa. *Praxis & Saber*(10), 143-165. <https://doi.org/http://doi.org/10.19053/22160159.v10.n25.2019.8936>

Cluster de Servicios Financieros de la Camara de Comercio de Bogota. (2021). *Identificación y cierre de las brechas de capital humano para el cluster de servicios financieros*. Camara de Comercio de Bogota. Obtenido de <file:///C:/Users/user/Downloads/Cluster%20de%20servicios%20financieros.pdf>

Congreso de la Republica de Colombia. Decreto 2020 de 2006 (junio 16). Por medio del cual se organiza el Sistema de Calidad de Formación para el Trabajo. Presidencia de la República de Colombia. N° 46301 del 16 de junio de 2006. <https://www.funcionpublica.gov.co/eva/gestornormativo/norma.php?i=20743>

Congreso de la Republica de Colombia. Decreto 4904 de 2009 (diciembre 16). Por el cual se reglamenta la organización, oferta y funcionamiento de la prestación del servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano y se dictan otras disposiciones. Presidencia de la República de Colombia. N° 47.567 del 18 de diciembre de 2009

- Departamento Administrativo Nacional de Estadísticas DANE (2021) Cuentas nacionales departamentales. DANE. <https://www.dane.gov.co/index.php/estadisticas-por-tema/cuentas-nacionales/cuentas-nacionales-departamentales>
- EAN. (2021). Talento Humano del Ecosistema Fintech. *Colombia Fintech*, 12-19. Obtenido de <https://colombiafintech.co/lineaDeTiempo/articulo/talento-humano-del-ecosistema-fintech>
- Espinoza Mina, M. A. (2019). Habilidades Blandas en la Educación y la Empresa: Mapeo Sistemático. *Uisrael*, 41 - 57.
- Gamero, M. E. (2019). Las habilidades blandas competencias para el nuevo milenio. *DIVULGARE Boletín Científico de la Escuela Superior de Actopan*, 5. Obtenido de <https://repository.uaeh.edu.mx/revistas/index.php/divulgare/issue/archive>
- García, J. A. (Septiembre - Diciembre de 2011). Modelo Educativo Basado en Competencias: Importancia y Necesidad. *Actualidades investigativas en Educación*, 11(3), 1 - 24.
- Gardner, H. (2010). *La Inteligencia reformulada: las inteligencias múltiples en el siglo XXI*. Barcelona: Paidós Iberica.
- Glaser, E. (1994). Un Experimento en el desarrollo del pensamiento crítico. *Puerta de Investigación*, 181-199. Obtenido de [https://www.researchgate.net/publication/35067381\\_An\\_experiment\\_in\\_the\\_development\\_of\\_critical\\_thinking\\_microform](https://www.researchgate.net/publication/35067381_An_experiment_in_the_development_of_critical_thinking_microform)
- González, V. (21 de diciembre de 2023). Que son las habilidades blandas socioemocionales y por que latinoamerica debe incluirlas en el aula. *Infobae Retrieved*, 1(1), 1-2. Obtenido de <https://www.proquest.com/newspapers/qué-son-las-habilidades-socioemocionales-y-por/docview/2904879610/se-2>
- Guerra-Báez, S. P. (2019). Una Revisión panorámica al entrenamiento de las habilidades blandas en estudiantes universitarios. *Psicología Escolar y Educativa*, 1 - 11.
- Gutiérrez, J. C. (2022). Acceso a servicios financieros. *Congreso*. Bogotá, Colombia: S.F Colombia (Ed). Obtenido de [https://youtube/2xIV\\_zuvU4k](https://youtube/2xIV_zuvU4k)

- Hernandez- Mendoza, S. L., & Duana-Avila, D. (2020). Tecnicas e Instrumentos de recolección de datos. *Boletin científico de las ciencias economicas administrativas del ICEA*, 9(17), 51 - 53.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C., & Baptista-Lucio, P. (2006). Metodología de la investigación (4ta ed.). México: McGraw-Hill. Recuperado el 22 de junio de 2022-
- Hernandez-Calderon, K. A., & Lesmes-Silva, A. K. (2018). La Escucha activa como elemento necesario para el dialogo. *Convicciones*, 83-87.
- Inciarte Gonzalez, A., & Canquiz Rincon, L. (2009). Una Concepción de Formación Integral Profesional. *Revista de Artes y Humanidades UNICA*, 10(2), 38 - 61.
- Instituto Superior de Inteligencia Emocional. (s.f.). *Comunicacion y dialogo*. .
- Kahneman, D. (2012). *Pensar rápido, pensar despacion*. Madrid, España: Penguin Random House Grupo Editorial España.
- Landeta-Rodriguez, J. (1999). *El Método Delphi: una Técnica de previsión para la incertidumbre*. Madrid, España: Editorial Ariel.
- Lázarus, A. A. (1973). Sobre el Comportamiento asertivo: una breve nota. *Terapia conductual*(4), 697-699.
- Lopez, P. (2004). Población muestra y muestreo. *Punto Cero*, 9, 69 - 74.
- Lozano-Correa, L. J. (2007). El Talento Humano una Estrategia de Exito en Empresas Culturales. *EAN*(60), 147-164.
- McKinsey & Company. (2021). El nuevo posible: cómo Recursos Humanos puede ayudar a construir la organización del futuro. Recuperado el 22 de junio de 2022, de [www.mckinsey.comhttps://www.mckinsey.com/capabilities/people-and-organizational-performance/our-insights/the-new-possible-how-hr-can-help-build-the-organization-of-the-future/es-es](https://www.mckinsey.com/capabilities/people-and-organizational-performance/our-insights/the-new-possible-how-hr-can-help-build-the-organization-of-the-future/es-es)

Ministerio de Trabajo. (30 de junio de 2022). *Mintrabajo*. Obtenido de <https://www.mintrabajo.gov.co/web/guest/el-ministerio/nuestra-funcion/presentacion-del-ministerio>

Moreno Murcia, L. M., Silva Garcia, M. B., Hidrobo Baca, C. C., Rincon Tellez, D. C., Fuentes Rojas, G. Y., & Quintero Pulgar, Y. A. (2022). *Formacion en Habilidades Blandas en Instituciones de Educación Superior: Reflexines educativas, sociales y politicas*. Bogota, D.C: Corporación Universitaria Minuto de Dios - UNIMINUTO.

Muñoz, G. A., & Lombeida, M. D. (2021). La gestion del Talento Humano y su influencia en la productividad de la organización. *Gestion Joven - Revista de la Agrupación Joven Iberoamericana de Contabilidad y Administracion de empresas (AJOICA)*, 22(1), 29-48.

Pesqueira Leal, J., & Ortiz Aub, A. (2010). *Mediación asociativa y cambio social. EL arte de lo posible*. Mexico: Universidad de Sonora/ Editorial Unison.

Rocha, R. (2016). El modelo educativo basado en competencias para la enseñanza del arte. *Educere - La revista venezolana de educación*, 20(66), 215-224.

Rodriguez- Garcia, G. (2007). ¿Que son las Competencias laborales? *Contribuciones a la economia*.

Rodriguez, E., & Serralde, M. (1991). *Asertividad para negociar*. Mexico: McGraw - Hill.

Rodriguez-Siu, J. L. (2020). Las Habilidades Blandas como base para el buen desempeño del docente universtario. *INNOVA Research Journal*, 186 - 199. <https://doi.org/https://orcid.org/10.33890/innova.v5.n2.2020.1321>

Ruiz de Vargas, M. e. (2005). Competencias Laborales y la Formación Universitaria. *Psicologia desde el caribe*, 64 - 91.

Sandoval, F., Montaña, M., & Nora, V. (2010). Evolución del Concepto de competencia Laboral. *VIII Reunión Nacional de Currículo y el II Congreso Internacional de Calidad e Innovación en la educación superior*. Caracas - Venezuela. Obtenido de [http://www.ucvve/fileadmin/user\\_upload/vrac/documentos/curricular\\_documentos/evento/ponencias\\_6/sandoval\\_frnklin\\_y\\_otros.pdf](http://www.ucvve/fileadmin/user_upload/vrac/documentos/curricular_documentos/evento/ponencias_6/sandoval_frnklin_y_otros.pdf)

Sanz de Acedo, M. L. (2010). *Competencias Cognitivas en Educación Superior*. Madrid: Narcea Ediciones.

SENA. (31 de Enero de 2021). *Observatorio Laboral SENA*. Obtenido de <http://observatorio.sena.edu.co>

SENA. (30 de JUNIO de 2022). *SENA*. Obtenido de <https://sena.edu.co/es-co/sena/Paginas/quienesSomos.aspx>

SENA, S. N. (31 de Enero de 2021). *Laboral, O. & Ocupacional, Y*. Obtenido de <http://observatorio.sena.edu.co>

Tito- Maya, M. D., & Serrano-Orellana, B. (2016). Desarrollo de soft skills una alternativa a la escasez de talento humano. *INNOVA Research Journal*, 1(12), 59-76.

Villarello, J. (2023). Tecmilenio: Modelos de Estudio flexibles y para adquirir competencias necesarias para el futuro. *Excelsior Retrieved*, 1(1), 1-2. Obtenido de <https://login.bdigital.sena.edu.co/login?url=https://www.proquest.com/newspapers/>

Villena, M. D., & Fernandez de Haro, F. (Septiembre de 2016). El papel de la asertividad docente en el desarrollo de la competencia social de su alumnado. *Electronic journal of research in educational psychology*, 14(2), 310-332.

Wolpe, J. (1968). Psicoterapia por Inhibición recíproca. (P. Alto, Ed.) *Reflejo condicional*, 3, 234-240. <https://doi.org/https://dio.org/10.1007/BF3000093>

Zamora, A. J., Ruíz, M. Y., Mendoza, C. R., Muñoz, N. I., & Achundia, S. G. (2023). Currículo por Competencias y estrategias didacticas para los estudiantes de la universidad tecnica estatal de quevedo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 7590-7612. Obtenido de [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i2.5899](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5899)