

LAS HABILIDADES SOCIOEMOCIONALES Y SU INCIDENCIA EN LOS DESEMPEÑOS
DE ESTUDIANTES PRACTICANTES EN EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO
COLOMBIANO.

CASO: PROGRAMA DE FORMACIÓN SENA

GUSTAVO ADOLFO CASTILLO GARCIA

PROYECTO INTEGRAL DE GRADO PARA OPTAR EL TÍTULO DE
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN (MBA)

DIRECTOR(A)

SANDRA MEDINA BARRAGÁN
MAGÍSTER EN ADMINISTRACIÓN

FUNDACIÓN UNIVERSIDAD DE AMÉRICA
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
PROGRAMA DE MAESTRIA EN ADMINISTRACIÓN – MBA
BOGOTÁ D.C

2024

NOTA DE ACEPTACIÓN

Nombre del director

Firma del Director

Nombre

Firma del presidente Jurado

Nombre

Firma del Jurado

Nombre

Firma del Jurado

Bogotá, D.C. marzo de 2024

DIRECTIVAS DE LA UNIVERSIDAD

Presidente de la Universidad y Rector del claustro

Dr. Mario Posada García-Peña

Consejero Institucional

Dr. Luis Jaime García-Peña

Vicerrectora Académica

Dra. María Fernanda Vega de Mendoza

Vicerrectora de Investigaciones y Extensión

Dra. Susan Margarita Benavides Trujillo

Vicerrector Administrativo y Financiero

Dr. Ricardo Alfonso Peñaranda Castro

Secretario General

Dr. José Luis Macías Rodríguez

Decano Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas

Dr. Carlos Mauricio Veloza

Coordinador Maestría en Administración – MBA

Dra. Ana María Espinel

Las directivas de la Universidad de América, los jurados calificadores y el cuerpo docente no son responsables por los criterios e ideas expuestas en el presente documento. Estos corresponden únicamente a los autores.

DEDICATORIA

El esfuerzo de realizar mi maestría en primera instancia está dedicado a DIOS, ya que gracias a ÉL he podido encontrar la sabiduría necesaria para llevarla a cabo, a mis padres, porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y su amor en todo mi andar a mis hijos PIPE y CAMI quienes son el motor de mi vida, a mi hermana y MARIANITA mi sobrinita, por su alegría y constante aliento. Mi esposa quien, con su amor, sus palabras y confianza me ha acompañado en este sendero de luchas y compromiso, mi Luna quien con su picardía alegra todos los momentos, mi Camí, mi hermano adorado que, aunque no esté físicamente en este mundo terrenal sé que desde el cielo siempre me cuida y guía para que todo salga bien, en fin, a todas aquellas personas que de una u otra manera han contribuido para el logro de mis objetivos

AGRADECIMIENTOS

Me gustaría agradecer a la Universidad América brindarme la oportunidad de avanzar en mi carrera profesional. Agradezco especialmente a la dirección del programa por su constante apoyo. Su fe en mis habilidades y su disposición para ayudarme han sido fundamentales para la finalización de esta tesis.

Quisiera expresar mi más profundo agradecimiento a mi directora de tesis, la Dra. Sandra Medina. Su experiencia, contribuyeron a mi trasegar en el complejo y gratificante camino de la investigación. Su guía constante y su fe en mis habilidades me han motivado a alcanzar este gran propósito.

TABLA DE CONTENIDO

	Pág.
RESUMEN	15
INTRODUCCIÓN	16
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	17
1.1 Planteamiento del problema	17
1.2 Pregunta de investigación	22
1.3 Justificación	23
1.4 Hipótesis	24
1.5 Objetivos	24
<i>1.5.1 Objetivo general</i>	24
<i>1.5.2 Objetivos específicos</i>	24
2. MARCO TÉORICO	26
2.1 Competencias	26
2.2 Competencias laborales	27
2.3 Clasificación de las competencias laborales en Colombia	29
2.4 Competencias socioemocionales	31
<i>2.4.1 Pensamiento crítico</i>	33
<i>2.4.2 Escucha activa</i>	35
<i>2.4.3 Comunicación asertiva</i>	35
2.5 Perfiles requeridos en el sector financiero con respecto a las competencias Socioemocionales	37
2.6 Agencia Pública de Empleos SENA nivel de ocupaciones 2022	44
2.7 Clasificación Nacional de Ocupaciones CON	45
2.8 Marco Institucional	45
<i>Formación Profesional Integral (FPI) Servicio Nacional de Aprendizaje Sena</i>	
<i>2.8.2 Revisión de diseños curriculares programas de Banca CSF con Relación a las habilidades Blandas estudiadas</i>	45
	47

2.8.3 Programa de formación tecnólogo en gestión bancaria y de entidades financieras	47
2.8.4 Gestión integral del riesgo en seguros	49
2.8.5 Gestión integral de fondos de pensiones y cesantías	50
Gestión de negocios fiduciario	51
	52
3. Marco Normativo	52
3.1. Decreto 2020 de 2006	52
3.2 Decreto 4904 de 2009	54
3.3. Ley 749 de Julio 19 de 2002	
4. DISEÑO METODOLÓGICO	55
	55
4.1 Definición	55
4.2 Diseño de investigación	57
4.4 Enfoque de la investigación	57
4.4 Población y muestra	58
4.4.1 Estimación de la Muestra	61
4.5 Técnica de recolección de datos	61
4.6 Instrumentos de recolección de datos	62
4.6.1 Estructura del instrumento – (Encuesta)	63
4.6.2 Estructura del Instrumento – (Entrevistas)	64
4.6.3 Matriz de operacionalización de la estructura del Instrumento (Encuestas)	66
4.6.4 Procedimiento para la validación de los Instrumentos	67
4.6.5 Procedimiento para el análisis de los resultados obtenidos	
	70
5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN	70
5.1 Análisis descriptivo comunicación asertiva	72
5.2 Análisis descriptivo pensamiento crítico	74
5.3 Análisis descriptivo escucha activa	74
5.3.1 Análisis descriptivo escucha activa para instructores	77

5.3.2 <i>Análisis descriptivo escucha activa para egresados</i>	79
5.3.3 <i>Análisis descriptivo escucha activa para aprendices</i>	
5.3.4 <i>Análisis descriptivo estrategias didácticas – habilidades socioemocionales de acuerdo con lo percibido por los aprendices</i>	81
5.3.5 <i>Análisis descriptivo estrategias didácticas – habilidades socioemocionales de acuerdo con lo percibido por los instructores</i>	83
5.3.6 <i>Análisis descriptivo estrategias didácticas – habilidades socioemocionales de acuerdo con lo percibido por los egresados</i>	84
5.3.7 <i>Descripción aplicación de las habilidades socioemocionales percibida por los aprendices</i>	86
5.3.8 <i>Descripción aplicación de las habilidades socioemocionales percibida por los instructores</i>	87
5.3.9 <i>Descripción aplicación de las habilidades socioemocionales percibida por los egresados</i>	89
5.3.10 <i>Descripción de la percepción en habilidades socioemocionales percibida por los aprendices</i>	90
5.3.11 <i>Descripción de la percepción en habilidades socioemocionales percibida por los instructores</i>	91
5.3.12 <i>Descripción de la percepción en habilidades socioemocionales percibida por los egresados</i>	92
5.4. Descripción de los resultados obtenidos en la aplicación de las entrevistas a representantes de entidades del sector financiero	94
5.4.1 <i>Resultados por Categoría – Habilidades Blandas</i>	95
5.4.2 <i>Resultados por Categoría – Capacitación en el sector financiero</i>	97
5.4.3 <i>Resultados por Categoría – Permanencia y Contratación</i>	99
6. DISCUSIÓN	101
7. CONCLUSIONES	104
REFERENCIAS	111
ANEXOS	

LISTA DE TABLAS

	pág
Tabla 1. Compendio de Competencias Técnicas y Transversales del Programa de Gestión Bancaria	47
Tabla 2. Compendio de Competencias Técnicas y Transversales del Programa de Gestión Integral del Riesgo en Seguros	48
Tabla 3. Compendio de Competencias Técnicas y Transversales del Programa de Gestión Integral de Fondos de Pensiones y Cesantías	49
Tabla 4. Compendio de Competencias Técnicas y Transversales del Programa de Gestión Integral de Fondos de Pensiones y Cesantías	50
Tabla 5. Censo Estudiantil por programas en la coordinación de Gestión Financiera y Administrativa del Centro de Servicios Financieros – SENA	57
Tabla 6. Parámetros utilizados para la estimación de la muestra representativa para aplicar a los Aprendices del Centro de Formación de Servicios Financieros – SENA	58
Tabla 7. Tamaño de las muestras por programas en la coordinación de Gestión Financiera y Administrativa del Centro de Servicios Financieros – SENA	59
Tabla 8. Tamaño de la muestra realizada a los egresados e instructores de los programas de la coordinación de Gestión Financiera y Administrativa del Centro de Servicios Financieros – SENA	59
Tabla 9. Descripción de la distribución de los ítems de cada uno de los instrumentos en la medición de las dimensiones correspondientes	61
Tabla 10. Estructura de la entrevista aplicada	62
Tabla 11. Matriz de la Operacionalización del instrumento	63
Tabla 12. Rangos de Confiabilidad Coeficiente Alfa de Cronbach	65
Tabla 13. Coeficiente Alfa de Cronbach Para los Instrumentos	66
Tabla 14. Criterios para el análisis de resultados para la Comunicación Asertiva	66
Tabla 15. Criterios para el análisis de resultados para la Pensamiento Crítico	67
Tabla 16. Criterios para el análisis de resultados para la Pensamiento Crítico	67

LISTA DE FIGURAS

	pag
Figura 1. Principales Problemáticas del Factor Humano en Sector Financiero en Colombia	21
Figura 2. Competencias	29
Figura 3. Competencias laborales generales	30
Figura 4. Opinión de los Ejecutivos sobre la importancia de las habilidades conductuales en la fuerza laboral.	41
Figura 5. Opinión de los Ejecutivos en Colombia sobre la importancia de las habilidades requeridas en la fuerza laboral.	42
Figura 6. Comunicación asertiva instructores	69
Figura 7. Comunicación asertiva egresados	70
Figura 8 Comunicación asertiva aprendices	70
Figura 9. Pensamiento crítico instructores	71
Figura 10. Pensamiento crítico medio egresados	72
Figura 11 Pensamiento crítico aprendices	72
Figura 12 Escuchar activa primer nivel instructores	73
Figura 13. Escucha activa segundo nivel instructores	74
Figura 14 Escucha activa tercer nivel instructores	75
Figura 15. Escucha activa cuarto nivel instructores	75
Figura 16. Escucha activa primer nivel egresados	76
Figura 17. Escucha activa segundo nivel egresados	77
Figura 18. Escucha activa tercer nivel egresados	77
Figura 19 Escucha activa primer nivel aprendices	78
Figura 20 Escucha activa segundo nivel aprendices	79
Figura 21. Escucha activa tercer nivel aprendices	80
Figura 22. Escucha activa cuarto nivel aprendices	80
Figura 23 Actividad en grupo con los aprendices	81
Figura 24. Maneja recursos para realizar tareas asignadas por el instructor	82
Figura 25 Aplica estrategias que permiten el desarrollo de la comunicación asertiva entre sus aprendices	83

Figura 26. Cree que la comunicación es importante para el desarrollo del trabajo en equipo de sus aprendices	84
Figura 27. En una actividad de grupo designada por el instructor se siente cómodo con sus compañeros	85
Figura 28 Cree usted que la comunicación es importante en el desarrollo del trabajo en equipo?	85
Figura 29. Cuándo se encuentra en formación le es claro lo que comunica y expresa el instructor?	86
Figura 30. Tiene buen desempeño en comunicación, pensamiento y escucha con su equipo de trabajo	87
Figura 31 Considera que sus aprendices están capacitados para dirigirse a un equipo de trabajo	87
Figura 32. El SENA brinda herramientas útiles para su vida personal y laboral	88
Figura 33 La formación recibida por el SENA le generó mejoras en su vida personal	89
Figura 34. En la búsqueda de un empleo, cree que tiene buen desempeño en la entrevista	89
Figura 35. Trabaja de manera precisa, concreta y clara cuando trabaja con su GAES	90
Figura 36.. Se siente seguro de sí mismo al ingresar a un ambiente de formación en actividades propuestas por el instructor	91
Figura 37 ¿Cree usted que el programa de formación que imparte genera mejoras en la vida personal de los aprendices?	91
Figura 38. Se siente seguro de sí mismo al ingresar a un ambiente de formación en actividades propuestas a los aprendices	92
Figura 39. Cree que el SENA le brindó herramientas para el desarrollo de su vida personal y laboral	93
Figura 40. ¿Al ingresar al ambiente de formación, siente seguridad de sí mismo en el desarrollo de las actividades propuestas por el instructor?	93
Figura 41. Información general de códigos según su saturación	94
Figura 42. Resultado Categoría 1 – Importancia de las Habilidades Blandas	95
Figura 43. Resultados categoría 2 Capacitación en habilidades blandas del sector financiero	96
Figura 44. Resultados categoría 3. Capacitación en habilidades blandas del sector financiero	96
Figura 45. Resultados categoría 4 entrevista – Permanencia y Capacitación	97

LISTA DE ANEXOS

	pag
Anexo 1. Encuesta para Aprendices	112
Anexo 2. Test De Habilidades Blandas para Egresados	130
Anexo 3. Encuesta para Instructores	137
Anexo 4. Entrevista Director Comercial Banco	142

LISTA DE SIGLAS

BID:	Banco Interamericano de Desarrollo
CINTERFOR:	Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Profesional
CON:	Clasificación Nacional de Ocupaciones
DANE:	Departamento Administrativo Nacional de Estadística
OCDE:	Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos
PIACC:	Programa para la Evaluación Internacional de las competencias de Adultos
PIB:	Precio Interno Bruto
PNUD:	Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo
SENA:	Servicio Nacional de Aprendizaje

RESUMEN

Las habilidades blandas son parte fundamental en el desarrollo profesional y personal del ser humano, así como del crecimiento de las organizaciones a nivel mundial, por sus características específicas asociadas con el ser, el relacionamiento, la comunicación, la expresión y el entendimiento de las personas. El futuro del empleo sugiere, según la teoría del darwinismo tecnológico, que aquellos que posean el conocimiento técnico, pero al mismo puedan aplicar innovación transformadora y adaptación (Gamero, 2019) podrán destacarse de cara a los actuales desafíos del mercado. El sector financiero colombiano no escapa de esa realidad, y por eso manifiesta la necesidad de contar con colaboradores que se caractericen por desempeñarse bajo el marco de las competencias socioemocionales, que les permita relacionarse con los demás, que tome decisiones basado en un pensamiento crítico, que sepa escuchar y comunicar sus ideas evitando reprocesos y sobre todo, se destaque por sus habilidades intrapersonales. El presente proyecto describe la importancia del fortalecimiento de dichas habilidades en las aulas de formación, acogiendo las sugerencias y percepciones de los empresarios del sector financiero, y al final poder identificar su incidencia en el desempeño laboral durante la práctica empresarial de los estudiantes pertenecientes a la coordinación académica financiera y administrativa del centro de formación de servicios financieros del SENA Bogotá Distrito Capital.

Palabras Clave: pensamiento crítico, escucha activa, comunicación asertiva, sector financiero, práctica empresarial.

INTRODUCCIÓN

Las empresas enfocan sus esfuerzos para el cumplimiento de sus propósitos misionales, esto incluye administrar una serie de recursos que abarcan los de tipo financiero, los materiales e insumos, la selección de la mano de obra más apropiada, entre otros aspectos. El talento humano es un recurso de vital importancia al interior de las organizaciones y debe ser gestionado adecuadamente para maximizar su valor, se requiere entonces, que las personas hagan lo que deban hacer, sepan lo que deban 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. La gestión del talento humano implica mucho más que el simple reclutamiento de personal o asignación de tareas, pues implica un conjunto integrado de procesos que buscan atraer, desarrollar, motivar y retener al personal que forma parte de la industria y, como resultado de dicha gestión, obtener mejores resultados que redunden, por un lado, en la fabricación de productos o servicios que cumplan los estándares de calidad requeridos por el mercado y, por otro, contar con personal calificado y comprometido con los objetivos institucionales. (Muñoz & Lombeida, 2021)

Dentro de las competencias para el futuro se reconocen las habilidades socioemocionales abarcando aptitudes que permiten a las personas una interacción más efectiva con su comunidad, su entorno inmediato y consigo mismos. Entre estas habilidades se encuentran la empatía, la autoconciencia, la toma de decisiones, la resolución de conflictos, la comunicación efectiva y la autorregulación emocional. Este conjunto de competencias no solo influye en el bienestar personal, sino que también impacta directamente en el rendimiento académico, la colaboración en grupos y equipos, así como en la preparación para enfrentar los desafíos de la vida cotidiana (González, 2023).

Finalmente, y de acuerdo con información del Banco Mundial, además de las habilidades técnicas para cubrir los puestos de trabajo, el aprendizaje activo, pensamiento analítico, conocimiento y uso de tecnología, así como la resolución de problemas, destacan entre las principales competencias que buscan las empresas en sus colaboradores. (Villarello, 2023)

Las empresas del sector financiero en nuestro país, consideran de vital importancia que los estudiantes en su etapa de práctica profesional brinden desempeños laborales caracterizados por el desarrollo de competencias blandas, razón por la cual, el identificar la evolución de dichas

competencias en los procesos de formación, la manera como se están evaluando y fomentando, y al mismo tiempo como son replicadas en entornos laborales, se convierten en los principales intereses de la presente investigación.

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Antecedentes

El interés de las empresas en la actualidad es lograr contratar futuros colaboradores que demuestren tener habilidades que faciliten su desempeño. Según EL Banco Interamericano de Desarrollo (BID, 2017) define las habilidades como; “las capacidades que aumentan la productividad de los individuos, permitiéndoles producir más en igual tiempo y utilizando la misma tecnología y equipo, y que se pueden adquirir a lo largo de la vida”(p. 3), y Seguidamente las clasifica en tres grupos principales, un primer grupo denominado socioemocionales, como aquellas que les permiten a las personas identificar y manejar sus propias emociones y las de los demás, Las habilidades cognitivas comprenden la memoria de largo plazo y el reconocimiento de patrones, así como el control ejecutivo, relacionado con la coordinación de diversas funciones mentales, y finalmente, las habilidades académicas que abarcan el conocimiento de hechos, conceptos y procedimientos y la capacidad de aplicar estrategias en disciplinas como matemática, lectura y ciencias, y también habilidades informáticas.

En la pasada cumbre del Foro Económico Mundial realizada en Davos en el año 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 3D, 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).

La revolución 4.0 trajo consigo la convergencia de tecnologías digitales, físicas y biológicas que están cambiando el mundo tal y como se conoce exigiendo a las empresas a asumir retos de orden técnico y científico acudiendo a talento humano con conocimientos técnicos especializados, pero al mismo tiempo deben enfrentarse a dar soluciones a múltiples problemáticas del diario vivir que se resuelven con la aplicación de habilidades blandas o socioemocionales (BID, 2017). El escenario se torna más complejo en razón a que la misma revolución 4.0, ha traído como consecuencia que las organizaciones cambien de manera radical su quehacer empresarial, y entorno a esa circunstancia buscan desesperadamente reclutar talento humano que cada vez se torna muy escaso y competitivo a la vez; en otras palabras, los empresarios están dispuesto a

asumir el reto de capacitar y moldear a los nuevos colaboradores en el que hacer técnico asociado al puesto de trabajo, sin embargo es de especial interés para ellos que ese nuevo talento humano traiga elementos diferenciadores inherentes a las habilidades socioemocionales, es decir, que no tengan inconveniente en liderar procesos, ser comunicadores asertivos, con pensamiento crítico a la hora de resolver situaciones propuestas, poder escuchar activamente los mensajes recibidos, etc.

Uno de cada cinco directivos (19%) afirma que los candidatos carecen de las competencias de empleabilidad (las llamadas habilidades sociales o softskills) requeridas. Los directivos han identificado una serie de déficits en materia de habilidades sociales, entre los que se incluyen el entusiasmo, la motivación (5%), las habilidades de trato interpersonal (4%), la profesionalidad, es decir, el cuidado por el aspecto, la puntualidad, etc. (4%), y la flexibilidad y adaptabilidad (4%). (Tito- Maya & Serrano-Orellana, 2016).

Por otro lado, los programas académicos no están articulados con las necesidades del sector real, no forma especialmente a los jóvenes en las habilidades y competencias necesarias para integrarse al mercado laboral en razón a que este aprendizaje suele ser memorístico y centrado en el docente. (Tito- Maya & Serrano-Orellana, 2016), el desarrollo de las habilidades es un proceso que debe ser impartido en razón a las necesidades de las personas teniendo en cuenta sus saberes previos y que deben ser potencializados en la práctica.

Los resultados de 2015 del Programa para la Evaluación Internacional de las competencias de Adultos (PIACC, por sus siglas en inglés) de la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) revelan el muy bajo nivel de habilidades de los adultos en Latinoamérica y el caribe revelan que solo un 2% de los adultos en la región (Porcentaje aportado por Chile únicamente, país que alcanza los mejores resultados) alcanza el nivel más alto de competencia en alfabetización, comparado con un promedio de 11% en los países de la OCDE; este panorama infiere que toda una vida de acumulación deficiente de habilidades se van a ver reflejados en los desempeños laborales.

De acuerdo con la Clasificación nacional de ocupaciones en finanzas y administración para Colombia, el Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA, 2021), 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).

Las cifras regionales del mercado Laboral en nuestro país muestran una alta demanda de las ocupaciones relacionadas con el sector, alguna de ellas, cajeros de comercio, analistas, asistentes y asesores de servicios financieros, entre otros, hacen parte de la tendencia. Se debe motivar el desarrollo de las competencias requeridas para el desempeño, en personas cuyos intereses, vocaciones y habilidades sean afines a esa ocupación (Asociación Americana de Terapia Ocupacional, [AOTA]. (2020).

En este punto es importante describir el rol del 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 Organización Internacional del Trabajo (OIT), con el propósito tal y como lo define dicha entidad:

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. (SENA, 2022, p. 1)

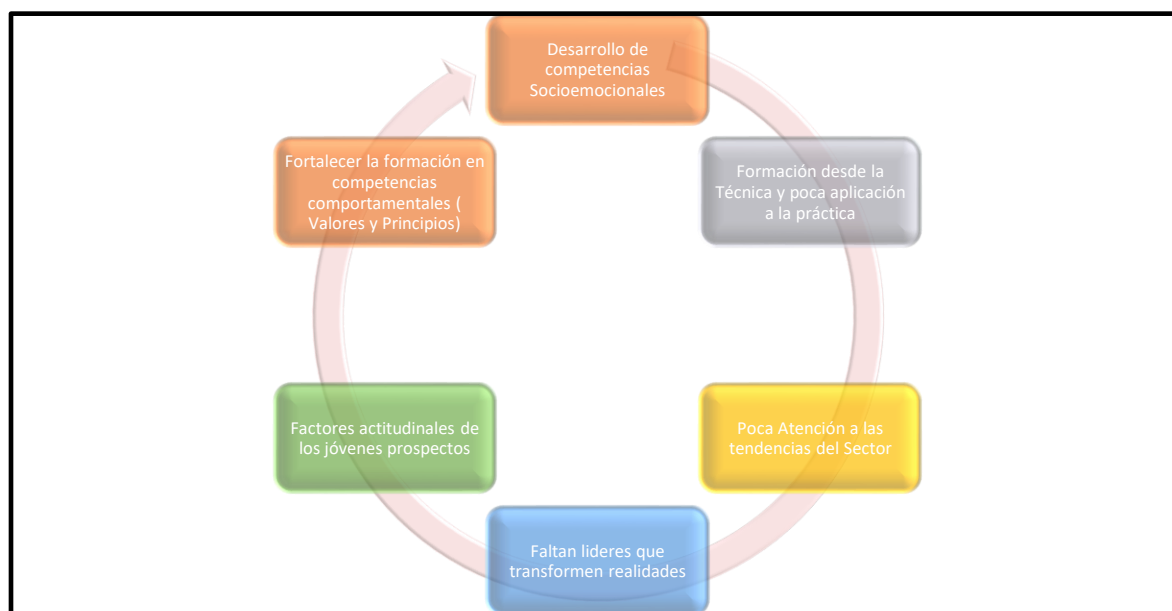
El SENA es una entidad pública de orden nacional que goza con personería jurídica, patrimonio propio e independiente y autonomía administrativa, adscrita al ministerio del trabajo en nuestro país, que a su vez tiene como propósito, generar empleos de calidad con derechos a la protección social, el de 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, (Ministerio de Trabajo, 2022). La formación que ofrece el SENA es conocida como Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, y que de acuerdo con el marco 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 su búsqueda de talento humano, (SENA, 2022).

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.



Nota: La figura describe la Problemática de la falta de habilidades blandas en el sector. Tomado de: *“Informe Clúster de Servicios Financieros en Colombia, 2020”*.

El sector financiero colombiano manifiesta la necesidad de desarrollar en los empleados las competencias socioemocionales, ya que de esta situación se desprenden los temas críticos que actualmente vive el sector en materia del desempeño de su talento humano. En términos generales, se requiere que desde la óptica socioemocional los jóvenes mejoren los factores actitudinales en

los rendimientos laborales, también, se fortalezca la formación y desarrollo de competencias comportamentales (valores y principios) en los ambientes formativos; finalmente, se percibe en la Banca, un aspecto con mucha preocupación y tiene que ver con la falta de liderazgo dentro de los ambientes laborales, situación esta que está dificultando la transformación de realidades en innovaciones.

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 del SENA, y es, la pertinencia que hay en los procesos de formación con el desarrollo de las competencias blandas relacionadas con la comunicación asertiva, pensamiento crítico y escucha activa (**En adelante se citará como habilidades SOCIOEMOCIONALES**), y que tal cual y como le manifiesta el sector financiero, inciden de manera negativa en la contratación en etapa de práctica profesional, e inclusive en su posible permanencia laboral.

La situación descrita, derivará en que la consecución de empleo cada vez requerirá demostrar aplicar habilidades socioemocionales en los ámbitos laborales a tal punto que tendrán un factor alto de calificación en los procesos de selección del talento humano. Por otro lado, de no adoptar medidas pertinentes por parte de los actores (Familia, gobierno, empresas, academia) la posibilidad que las personas accedan a cargos con alta remuneración y con altos niveles de bienestar cada vez será más difícil.

Es urgente que los cambios de empiecen a notar, los actores académicos y en particular el SENA, deben orientar sus esfuerzos para que, desde la formación, el desarrollo de este tipo de habilidades tenga el impacto esperado por el sector financiero en nuestro país que les permita integrarse y mantenerse con sus desempeños laborales.

1.2. Pregunta de Investigación

Los escenarios hasta el momento describen la exigencia del sector financiero respecto a la necesidad de contar con practicantes que promuevan el correcto uso de las habilidades socioemocionales en sus contextos laborales. Por otro lado, es importante describir la pertinencia en los procesos de formación que imparte el SENA a sus estudiantes, con relación al desarrollo de las competencias socioemocionales objetos de la presente investigación; frente a esto se plantea la pregunta de investigación de interés para el proyecto.

¿Cómo describir la incidencia que tiene el desarrollo de las competencias socioemocionales en los procesos formativos que imparte el SENA, frente a las expectativas de las empresas del sector financiero con relación al desempeño de los estudiantes en su práctica profesional?

Preguntas derivadas de la investigación

Si bien es cierto que el tema central de investigación se planteó como pregunta, también es claro que también surgen otros interrogantes, que justifican el planteamiento del problema y la formulación de los objetivos de la investigación, es por esa razón, que se plantean varios interrogantes adicionales:

- ¿Las Habilidades socioemocionales son habilidades adquiridas en el ambiente de formación o en la etapa productiva en los aprendices?
- ¿Las Habilidades socioemocionales son las requeridas para la contratación y continuidad de los aprendices en el sector financiero?
- ¿Dentro de la formación integral del Servicio Nacional de Aprendizaje, Las Habilidades socioemocionales se encuentran inmersas en el diseño curricular del programa de Gestión Bancaria y Entidades Financieras?
- ¿Cuáles son las estrategias de Las Habilidades socioemocionales que deben ser desarrolladas por los estudiantes del centro de formación de servicios financieros y su incidencia en la inserción y permanencia laboral en empresas del sector?

1.3. Justificación

En primera instancia, se consideró que debe realizarse un análisis en las variables de habilidades socioemocionales que afectan el desempeño laboral en las entidades del sector financiero, como recursos o fuentes de información, y también para la formulación de proyectos en investigaciones futuras, como insumo de discusión siempre y cuando la correlación de las habilidades socioemocionales siga cobrando importancia en el ámbito académico de maestría y en las comunidades científicas. La formulación de la presente investigación logra identificar que las habilidades socioemocionales son de vital importancia en los desempeños laborales de los estudiantes de la coordinación financiera y administrativa del SENA, al momento de realizar sus

prácticas empresariales, y que genera un interés en identificar que habilidades impactan en la productividad y que estrategias se están generando para asumir nuevas responsabilidades. Así mismo, teniendo en cuenta las apreciaciones de directores de áreas de talento humano de entidades del sector financiero, si bien es cierto que los estudiantes arriban con una buena fundamentación técnica, se requiere fortalecer en los ambientes de formación las habilidades socioemocionales con relación al liderazgo, la comunicación activa y el pensamiento crítico por mencionar las más importantes. En tal sentido, se propone la investigación, ***“LAS HABILIDADES SOCIOEMOCIONALES Y SU INCIDENCIA EN LOS DESEMPEÑOS DE ESTUDIANTES PRACTICANTES EN EMPRESAS DEL SECTOR FINANCIERO COLOMBIANO. CASO: PROGRAMA DE FORMACIÓN SENA”***, con que se pretende describir que existe una influencia de las habilidades socioemocionales en el desempeño laboral en un contexto del trabajo remoto.

Este trabajo investigativo contribuirá de manera importante para contribuir en la toma de decisiones y de generar estrategias respecto al impacto que generan las habilidades blandas en un contexto laboral, y que de esta manera contribuya a un mejor desempeño en el trabajo de los estudiantes de la coordinación administrativa y financiera del centro de formación de servicios financieros del SENA.

Finalmente, aportara conocimientos y resultados que generan los instrumentos de investigación aplicados y que servirá como modelo de consulta en el ecosistema educativo de naturaleza T y T, y de orden superior, interesadas en identificar cuáles son las habilidades blandas que se requiere en este nuevo contexto que permita mejorar el desempeño laboral ante las exigencias cambiantes del actual mercado laboral

1.4. Hipótesis

El grupo de investigación que lo conforman instructores de la institución, tienen en promedio más de cinco años de experiencia en procesos formativos, más exactamente en formación por competencias laborales, sumado a esto, también una trayectoria importante en términos laborales con entidades del sector financiero. De manera consensuada y como resultado de la observación en aulas de formación y entrevistas informales con representantes de las áreas de talento humano de las empresas del sector financiero en la ciudad de Bogotá, se pudo identificar

algunos supuestos que pueden dar una explicación de la situación problema del proyecto. En ese orden de ideas se plantea la hipótesis:

El desarrollo de las habilidades socioemocionales en los ambientes de formación no es suficiente para colmar las expectativas de las empresas del sector financiero frente a los desempeños laborales de los practicantes del centro de formación de servicios financieros de la ciudad de Bogotá, D.C.

1.5 Objetivo

1.5.1 Objetivo general

Describir la incidencia que tiene el desarrollo de las competencias socioemocionales en los procesos formativos que imparte el SENA, frente a las expectativas de las empresas del sector financiero con relación al desempeño de sus estudiantes en su práctica profesional

1.5.2 Objetivos específicos

- a.** Determinar los perfiles exigidos por las empresas del sector financiero a los estudiantes en su etapa de práctica profesional para validarlo con relación a los diseños curriculares de los programas de formación de la coordinación administrativa y financiera.
- b.** Validar la inclusión de las habilidades socioemocionales en los diseños curriculares de los programas tecnológicos de la Coordinación Académica Financiera y Administrativa para establecer la relación con las problemáticas de los desempeños laborales de los practicantes expresados por empresas del sector financiero.
- c.** Evaluar el nivel del desarrollo de las habilidades socioemocionales de los instructores, egresados y aprendices de los programas tecnológicos de la Coordinación Académica Financiera y Administrativa.
- d.** Describir la percepción en áreas de talento humano de empresas del sector financiero con respecto al desarrollo de habilidades socioemocionales en los estudiantes que realizan prácticas profesionales para establecer la pertinencia en sus desempeños laborales.

2. MARCO TEORICO

2.1. Competencias

El concepto de competencia no es nuevo, siendo McClellan por el año 1973 primero en acuñar el término. Este autor afirmó que, para el éxito en la contratación de una persona, no era suficiente con el título que aportaba y el resultado de las pruebas psicológicas a los que se le sometía, sino el desempeño que tiene dependía más de las características propias de la persona y de sus competencias que de sus conocimientos, currículum, experiencia y habilidades; desde el inicio del concepto de la competencia, se definieron a lo largo de los años etapas que iban desarrollando los conceptos relacionados a las competencias laborales, describiendo distintos pero relacionados enfoques, que a su vez generaron tendencia (Sandoval et al., 2010)

- 1 Ola Inicio (1970-1979): En esta etapa se establece la oposición entre Competencia y Actuación (Competente y Performance). Es el inicio de la palabra en los ambientes de psicología.
- 2 Ola de Inclusión (1980-1995): Se concibe como una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño de situaciones. Es la inclusión del concepto en los entornos laborales.
- 3 Ola para el ABC “Aprendizaje Basado en Competencia” (1995-2007): Es la combinación de atributos (conocimiento, actitudes, valores y habilidades) y las tareas que se tienen que desempeñar en determinadas situaciones. El concepto evoluciona hacia las unidades educativas, planteándose la inclusión dentro de los planes de formación o currículum.
- 4 Ola para la Evaluación (2008- Actual): En esta etapa la competencia se define por la capacidad productiva de un individuo, se mide en términos de desempeño en un determinado contexto, la competencia tiene una evidencia para la certificación, en esta

etapa se inicia la base de compartir y evaluar para la calificación de los trabajadores. (Sandoval y otros, 2010)

En este contexto el término competencia, significa actividades cognitivas e intelectuales que no forman parte de la rutina de un individuo, una competencia demuestra el ingenio administrativo para manejar escenarios que se presentan poco frecuente en la vida de un ser humano (Alcantara y otros, 2023).

En concordancia con lo anterior, el desarrollo de las competencias inciden sobre los procesos formativos, situación que exige a las instituciones educativas adecuarse hacia las demandas sociales, las universidades deben adecuar esa demanda a nuevo sentido del quehacer educativo, el cual se orienta al de las competencias, ya no se trata solo de transmitir contenidos de memorización, sino de ser un facilitador de fuentes de información que ayuden a los estudiantes a generar conocimientos y aprender aplicar de manera eficiente y adecuada esos conocimientos, quedando la enseñanza tradicional desfasada. (Zamora y otros, 2023)

2.2. Competencias Laborales

Los seres humanos desarrollan sus competencias a lo largo de su vida, dependiendo en gran medida por escenarios familiares, sociales, educativos, laborales, entre otros. La noción de competencia, tal como es usada en relación con el mundo del trabajo, se sitúa a mitad de camino entre los saberes y las habilidades concretas; la competencia es inseparable de la acción, pero exige a la vez conocimiento. (Ruiz de Vargas et al., 2005)

Por otro lado, encontramos que, 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, establece que la competencia está relacionada con estándares, de competencia laboral, que se redactan en función de las tareas, se vinculan con al ver que el criterio de desempeño o indicadores de calidad, y se complementan con evidencias. Estas últimas son el componente principal, junto con los indicadores de desempeño o del examen de certificación (Sandoval et al., 2010).

En nuestro país, uno de los líderes en la formación para el trabajo y desarrollo humano es el SENA, y define competencia laboral como:

Capacidad de un trabajador para movilizar los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para alcanzar los resultados pretendidos en un determinado contexto profesional, según patrones de calidad y productividad. Implica entonces, la capacidad de actuar, intervenir y decidir en situaciones imprevistas, movilizando el máximo de saberes y conocimientos para dominar situaciones concretas, aplicando experiencias adquiridas de un contexto para otro (Orjuela, 2019, p. 1)

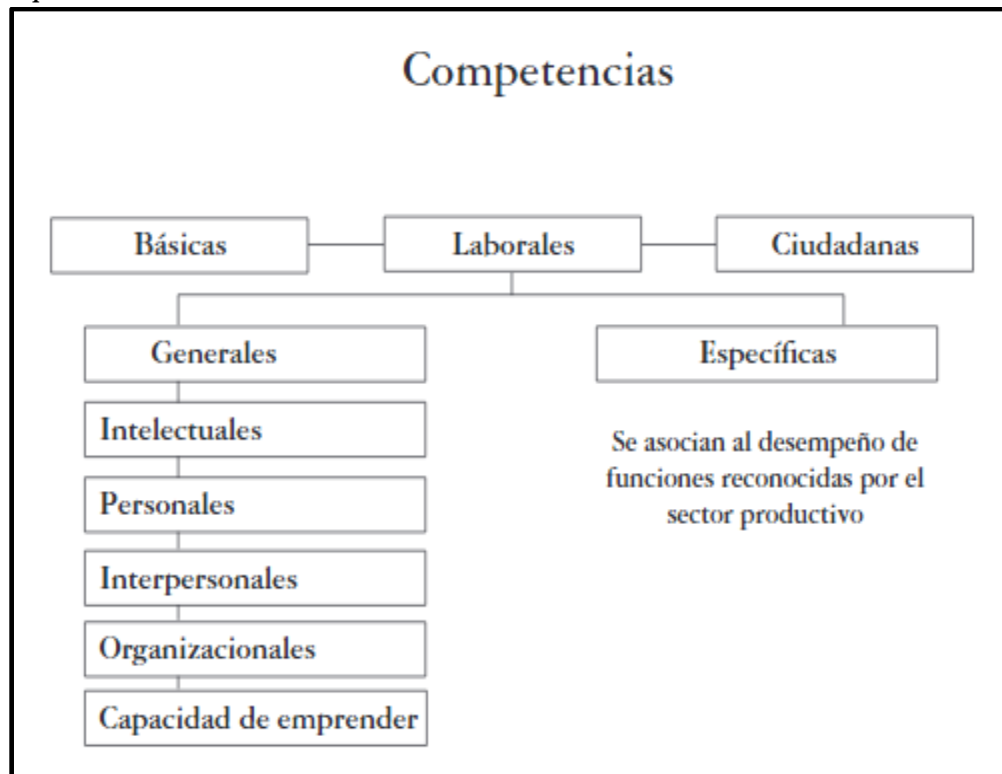
El enfoque de formación por competencia implica desarrollarse en las tres dimensiones del ser humano:

- a. El saber (Conocimiento): Se relaciona con las competencias duras, que son fortalecidas por la formación y apropiación de conocimiento.
- b. El ser (La condición Humana): Se relaciona con las competencias blandas o socioemocionales, caracterizadas por el fortalecimiento de capacidades asociadas al liderazgo, comunicación, trabajo en equipo, pensamiento crítico, entre otras.
- c. El saber Hacer (Desempeño laboral): Es la aplicación de las competencias blandas y duras para la resolución de problemáticas en escenarios laborales, familiares, educativos, etc.
- d. La competencia laboral no describe únicamente un desempeño laboral, se refiere entonces a la capacidad de construir técnicas, procedimientos, lógicas situacionales y manejo de las emociones, que les permitan a las personas solucionar situaciones diversas que el entorno laboral exige.

2.3. Clasificación de las competencias laborales en Colombia

De manera general, según el MEN (2003) se puede clasificar las competencias como: competencias básicas, laborales y ciudadanas. A su vez, las competencias laborales pueden subdividirse en generales y específicas, como se observa en la siguiente figura

Figura 2
Competencias



Nota. Figura extraída de *Articulación de la educación con el mundo productivo. La formación de competencias laborales.* (Ministerio de Educación Nacional, 2003, p.6)

- a. Las Competencias Básicas. “Son las que se requieren para poseer un perfil de empleabilidad mínimo para ingresar a un trabajo, se adquieren en la formación básica y giran en torno a saber leer comprensivamente, saber escribir un mensaje, saber plantear una opinión, etc.”. (Ruíz de Vargas et al., 2005, p. 82)
- b. Genéricas.: “Son competencias que se ubican en comportamientos laborales propios de diversos ámbitos de función tales como trabajo en equipo, comunicación efectiva, etc.”. (Ruíz de Vargas et al., 2005, p. 82)
- c. Específicas: “Son las que están directamente relacionadas con los aspectos técnicos del cargo, por ejemplo, operación de maquinaria, tecnología, finanzas”. (Ruíz de Vargas et al., 2005, p. 82)

En relación con las competencias laborales generales se caracterizan por no estar ligadas a una ocupación en particular, ni a ningún sector económico, cargo o tipo de actividad productiva.

No obstante, habilitan a las personas para ingresar al trabajo, mantenerse en él y aprender. Junto con las competencias básicas y ciudadanas, facilitan la empleabilidad de las personas. La empleabilidad es la capacidad de una persona para conseguir un trabajo, mantenerse en él y aprender posteriormente los elementos específicos propios de la actividad (Ruíz de Vargas et al., 2005)

El MEN, en el marco de la definición de los lineamientos de la política de educación media 2003 – 2006, construyó un cuadro explicativo sintetizando los hallazgos de estudios nacionales e internacionales en materia de competencias laborales, que explica en más detalle lo expuesto en la figura 2 con respecto a las competencias laborales generales.

Figura 3
Competencias laborales generales

Competencias laborales generales	
Intelectuales	Condiciones intelectuales asociadas con la atención, la memoria, la concentración, la solución de problemas, la toma de decisiones y la creatividad.
Personales	Condiciones del individuo que le permiten actuar adecuada y asertivamente en un espacio productivo aportando sus talentos y desarrollando sus potenciales, en el marco de comportamientos social y universalmente aceptados. En este grupo se incluyen la inteligencia emocional y la ética, así como la adaptación al cambio.
Interpersonales	Capacidad de adaptación, trabajo en equipo, resolución de conflictos, liderazgo y proactividad en las relaciones interpersonales en un espacio productivo.
Organizacionales	Capacidad para gestionar recursos e información, orientación al servicio y aprendizaje a través de la referenciación de experiencias de otros.
Tecnológicas	Capacidad para transformar e innovar elementos tangibles del entorno (procesos, procedimientos, métodos y aparatos) y para encontrar soluciones prácticas. Se incluyen en este grupo las competencias informáticas y la capacidad de identificar, adaptar, apropiar y transferir tecnologías.
Empresariales o para la generación de empresas	Capacidades que habilitan a un individuo para crear, liderar y sostener unidades de negocio por cuenta propia, tales como identificación de oportunidades, consecución de recursos, tolerancia al riesgo, elaboración de proyectos y planes de negocios, mercadeo y ventas, entre otras.

Nota. Figura extraída de *Articulación de la educación con el mundo productivo. La formación de competencias laborales.* (Ministerio de Educación Nacional, 2003, p.7)

Al observar la información, la estructura establecida por el ministerio de educación podemos apreciar que los propósitos del presente trabajo de investigación se alinean con dicha estructura, particularmente cuando observamos de manera general que las competencias socioemocionales están consideradas en la mayoría de la estructura.

Finalmente, Las competencias laborales específicas se definen como las competencias necesarias para el desempeño de las funciones propias de las ocupaciones del sector productivo. Poseerlas significa tener el dominio de conocimientos, habilidades y actitudes que conllevan al logro de resultados de calidad en el cumplimiento de una ocupación y, por tanto, facilitan el alcance de las metas organizacionales (Ruíz de Vargas et al. 2005).

2.4. Las Competencias socioemocionales

Las Habilidades Blandas, de acuerdo con la Organización Mundial de la Salud (OMS), se refiere a que, el ser humano cuenta con habilidades para la vida, quién las define como un conjunto de destrezas 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; además, se establece que las habilidades sociales hacen parte de las habilidades blandas, donde a estas últimas adicionalmente la conforman la habilidad para aprender, analizar, gestión del tiempo y la de innovar (Guerra-Báez, 2019).

Es importante comprender la importancia que tienen las personas en utilizar la comunicación como vehículo para la solución de conflictos, donde curiosamente son gestados y al mismo tiempo solucionados por la comunicación interpersonal. Estos procesos de conciliación se fundamentan en la manera como las personas saben comunicarse y de la manera como lo hacen, ya que las técnicas de comunicación nacen con las personas y van evolucionando de acuerdo con el contexto familiar, social y educativo en el que se desenvuelven, Frente a lo expuesto, Pesqueira y Ortiz (2018), sostiene:

Las habilidades socio-cognitivas son indispensables para aprender a vivir juntos, respetando la dignidad intrínseca de la que irradian los derechos fundamentales de cada ser

humano, siendo en este contexto que para gestionar exitosamente los conflictos es necesario el desarrollo de dichas habilidades. Ya que su puesta en práctica, cuando nuestros intereses colisionan con los de otros, nos permite trabajar sinérgicamente en la búsqueda de soluciones que produzcan en los protagonistas la percepción objetiva de que el conflicto ha sido resuelto. (p. 257).

Las competencias socioemocionales, interpersonales están íntimamente ligadas a la inteligencia emocional y constituyen el eje transversal para que una persona logre el éxito laboral y personal (Rodríguez-Siu, 2020), en esa misma línea vale la pena indicar que las habilidades blandas influyen de manera importante en los desempeños laborales, de hecho le permiten a las personas desempeñarse mejor en los relacionamientos de tipo laboral y personal, además, especialistas en educación han manifestado que las habilidades técnicas o “*duras*”, se pueden enseñar muchas más fácilmente que las habilidades blandas; y que entrenar en jóvenes cuatro de estas competencias que son: comunicación asertiva, adaptabilidad y flexibilidad, proactividad e iniciativa, y trabajo en equipo, produce efectos positivos inmediatos. (Espinoza y Gallero, 2020)

Los propósitos del presente trabajo de investigación se referirán a tres de ellas:

- a. El pensamiento Crítico
- b. Escucha Activa
- c. Comunicación Asertiva.

2.4.1 *Pensamiento crítico*

Existen múltiples definiciones entre psicólogos, filósofos, educadores, pensadores en educación, en el documento “*Principios para la Integración del Currículo*” (1987), 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.

En relación con el ámbito educativo, se evidencia que el momento que comprende la enseñanza y el aprendizaje debe entenderse como el fundamento para la formación integral de la persona. Se destaca su desarrollo para el aprendizaje continuo y se favorecen las capacidades de orden superior, como es el pensamiento crítico. Es así que, en una clase debe asegurarse que todos aprendan a observar, analizar, interpretar, emitir una opinión o argumentar posturas propias en el marco de bases teóricas. Este propósito educativo debe ser asumido en todos los niveles educativos, y mejor aún, durante la educación básica, así también ha de ser transversal en todas las líneas curriculares. (Benavides & Ruiz, 2022)

Así mismo Kahneman (2012) propone dos sistemas cognitivos; El Sistema uno (1) produce reacciones rápidas e intuitivas, y decisiones que rigen la mayor parte de nuestras vidas, mientras que el sistema dos (2) es el tipo de pensamiento deliberado que involucra la concentración, deliberación, razonamiento y análisis, por lo tanto, la toma de decisiones puede estar relacionada por sentimientos y creencias intuitivas, con el propósito de elaborar juicios y tomar decisiones apoyados en estos sistemas, que asocian a la emoción y a la razón, donde probablemente el cerebro humano es una máquina que eventualmente se equivoca.

Teniendo en cuenta estas teorías, se pueden identificar una diversidad de métodos de medición 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, cuyos orígenes se remontan a comienzos de los años 50 en el seno del Centro de Investigación estadounidense RAND Corporation, por los investigadores 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-Rodriguez, 1999).

2.4.2 Escucha Activa

Es muy común encontrar en los diferentes escenarios de interacción social una distorsión en sus estructuras, nos referimos, a las estructuras familiares, a las instituciones educativas y la de los entornos laborales; que dificultan los procesos convivenciales de las personas que hacen parte de ellas en sus diferentes etapas de sus vidas. Una investigación realizada por el Instituto Superior de Inteligencia Emocional indica, que el integrar el aspecto físico y el aspecto mental en el proceso de comunicación donde el receptor del mensaje debe realizar una total atención incluyendo elementos como la transmisión del mensaje, el tono de voz y el lenguaje corporal, es fundamental, sin embargo, el proceso debe adicionar una debida retroalimentación al emisor del mensaje de lo que se ha comprendido; esto le aporta a los involucrados en proceso comunicativo mejores niveles de convivencia (Instituto Superior de Inteligencia Emocional, s.f.).

Las definiciones propuestas son muchas, pero todas coinciden en que se trata de “escuchar bien”, escuchar con comprensión y cuidado, es un proceso completo de comprensión, incluyendo el contacto visual, el lenguaje corporal evitando emitir respuestas de manera automática; por lo que escuchar de manera activa implica comunicarse sin irrumpir al receptor, atendiendo también lo que siente y piensan los demás, se puede establecer el nivel de atención del auditorio ya que es un tipo de comunicación reflejados del emisor, lo que significa, escuchar atentamente, analizando, razonando y comprendiendo en la conversación de una o varias personas (Hernandez-Calderon & Lesmes-Silva, 2018); 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 frente a 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; 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, 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 la escucha activa cómo la habilidad de saber escuchar al otro, pero no para responder, sino para comprender lo que está diciendo; lo que 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 (Briz-Clariget, 2021).

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).

2.4.3 *Comunicación asertiva*

La comunicación se puede entender como el 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, entre tanto, la comunicación asertiva en la actualidad hace parte como una de las habilidades para la vida que son claves para el desarrollo humano y prevención de problemas psicosociales. En Colombia, desde el año 2004 se ha propuesto como una de las dimensiones fundamentales para la acción ciudadana: los conocimientos sobre ciudadanía y el desarrollo de competencias básicas tipo cognitivo, emocional y comunicacionales. Dentro de estas últimas se encuentra el asertividad, que es definida como “la capacidad para expresar las necesidades, intereses, posiciones, derechos e ideas propias de maneras claras y enfáticas, pero evitando herir a los demás o hacer daño a las relaciones” (Cañas & Hernández. 2019, p. 145)

Los pioneros de la comunicación asertiva, Wolpe (1968) en primer lugar, define la comunicación asertiva como, la expresión adecuada de una emoción hacia otra persona, precisando que su inclusión permite el fortalecimiento de las capacidades para la vida, posteriormente

encontramos a (Lázarus, 1973), quien se refiere a ella a partir de sus componentes: la habilidad de decir no, la habilidad para pedir favores y hacer demandas, para expresar sentimientos positivos y negativos y para iniciar, continuar y terminar conversaciones generales, encontramos también a (Rodríguez & Serralde, 1991), quien describe varias características claves del ser asertivo: la autoestima, la confianza en si mismo, la comunicación segura y el respeto hacia los demás.

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) medios que se utilizan para generar 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 emitidos por los emisores, sacando así la información más pertinente dentro del mensaje. 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 clara el mensaje transmitido a través de los canales de información (Blanco-López et al., 2021)

En el ámbito educativo, 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 & Fernandez de Haro, 2016).

2.5 Perfiles requeridos en el sector financiero con respecto a las competencias socioemocionales.

El sistema financiero presenta una gran incidencia en ciertas habilidades socioemocionales 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 en empresas del sector. En las entidades financieras, los trabajadores muestran 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” (Nicuesa, 2018, párr., 1), debido, a que es aquella construcción de palabras asertivas para un contexto laboral, en relación con las funciones de su puesto de trabajo, 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, p. 2)

El Sector financiero reviste una gran importancia 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, 2021); de igual manera, cerca de 2,9 millones de jóvenes, que representan cerca del 23,2% del total, no estudian ni trabajan (ASOBANCARIA, 2021), lo que indica sobre la importancia de apostarle a 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 (Gutierrez, 2022).

Con relación 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)

Por otro lado, estudios adelantados por el clúster de servicios financieros de la Cámara de comercio de Bogotá, describen las brechas de capital humano, precisando 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 (Cluster de Servicios Financieros de la Camara de Comercio de Bogota, 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, además, describe el informe sobre la importancia de identificar las principales problemáticas del talento humano en el Sector Financiero en Colombia, resaltando:

- a. Desarrollo de competencias Socioemocionales
- b. Formación desde la Técnica y poca aplicación a la práctica
- c. Poca Atención a las tendencias del Sector

- d. Faltan líderes que transformen realidades
- e. Factores actitudinales de los jóvenes prospectos
- f. Fortalecer la formación en competencias comportamentales

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 (Cluster de Servicios Financieros de la Cámara de Comercio de Bogotá, 2021).

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 (Cluster de Servicios Financieros de la Cámara de Comercio de Bogotá, 2021). Algunas de las habilidades transversales que requieren dichos perfiles son:

- a. Comunicación
- b. Tolerancia a la frustración
- c. Capacidad para trabajar bajo presión
- d. Creatividad
- e. Liderazgo
- f. Inteligencia emocional
- g. Resolución de problemas
- h. Trabajo en equipo
- i. 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). (Cámara de Comercio de Bogotá y Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (PNUD). (2019, p. 62).

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.

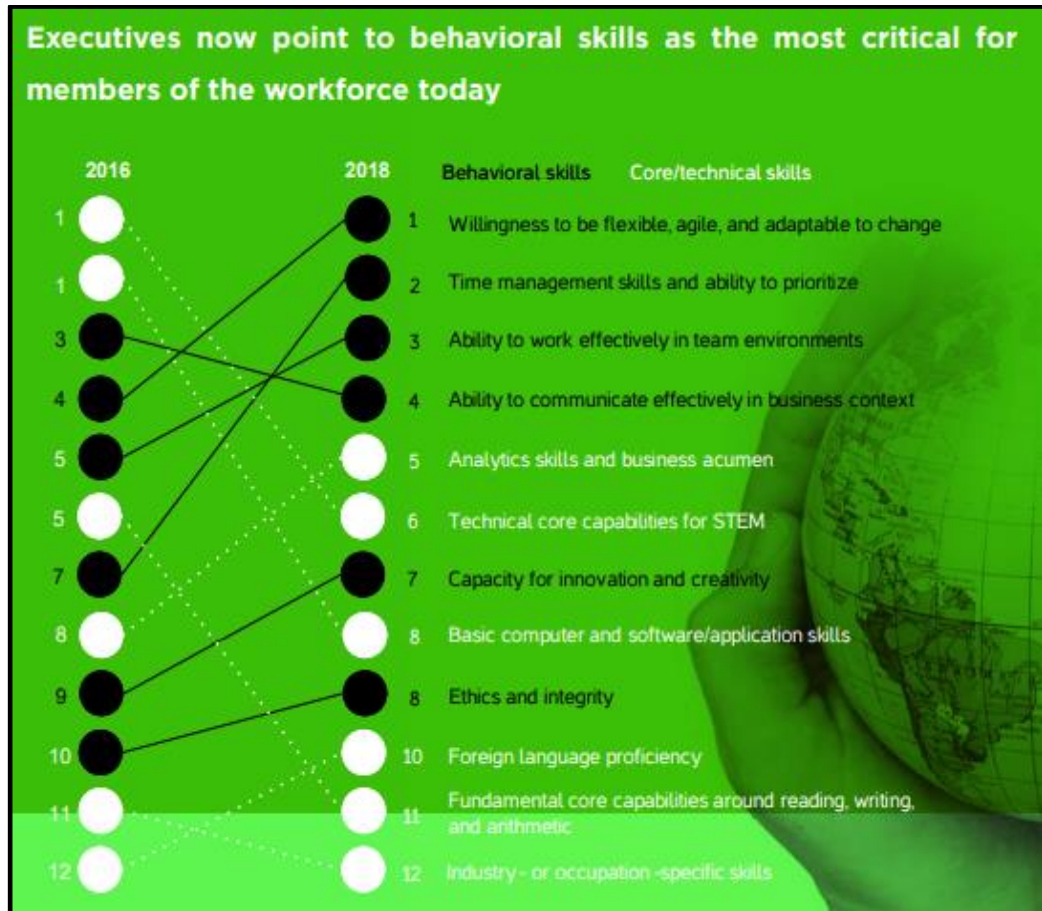
El SENA Centro de Servicios Financieros y la Coordinación de Banca, en su Informe de identificación perfiles ocupacionales Bancarios 2018, selecciona las siguientes habilidades blandas requeridas para los cargos que se ofertan en el sector Bancario:

- a. Liderazgo
- b. Pensamiento crítico
- c. Resolución de problemas complejos
- d. Inteligencia emocional
- e. Orientación al servicio
- f. Habilidades de negociación
- g. Flexibilidad cognitiva (capacidad de adaptarse)
- h. Manejo de conflictos
- i. Comunicación asertiva
- j. Actitud ética
- k. Comprensión de lectura
- l. Criterio y toma de decisiones

Ahora bien, en el Informe de sostenibilidad de ASOBANCARIA: *“Acercando la banca a los colombianos”*, del año 2019, en el apartado relacionado con la gestión del talento humano en entidades del sector financiero, describe a partir de un estudio realizado por IBM Institute for Business Valúe, sobre las estrategias para construir y mantener una fuerza laboral calificada (IBM Institute for Business Valúe, 2018), (Figura 4).

Figura 4

Opinión de los Ejecutivos sobre la importancia de las habilidades conductuales en la fuerza laboral.



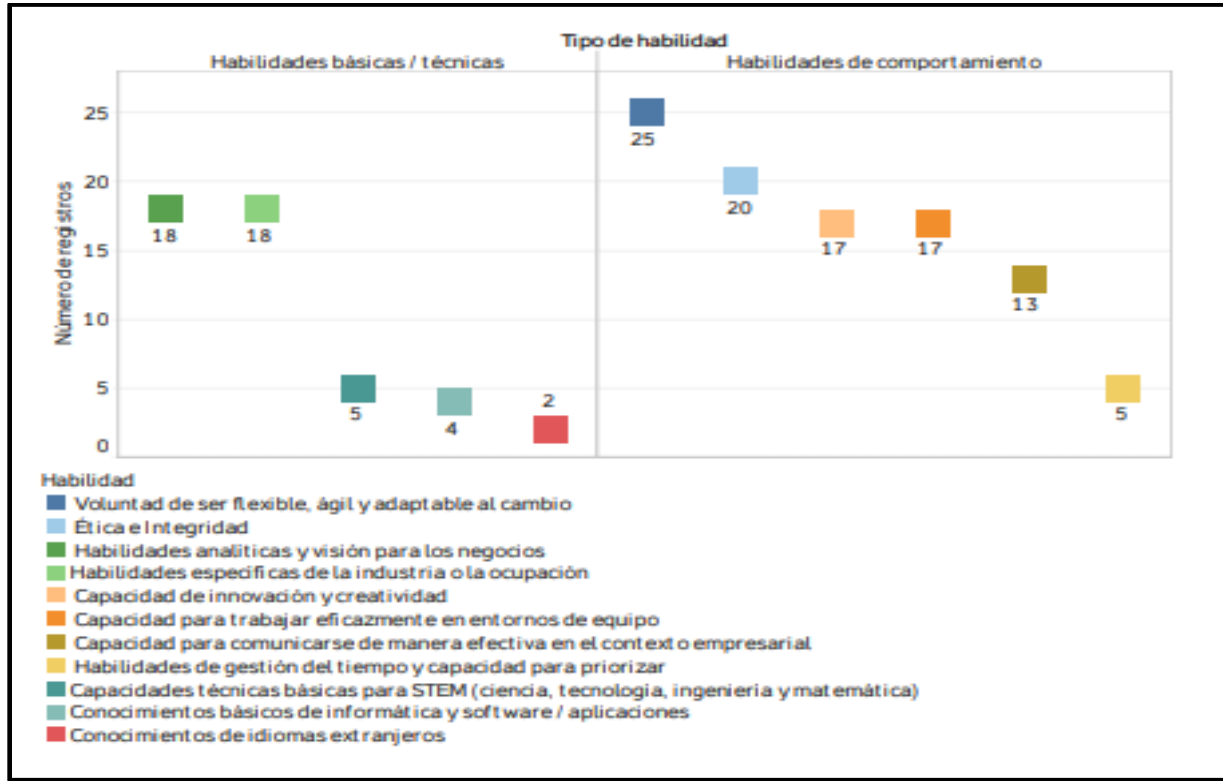
Nota: Los ejecutivos ahora señalan las habilidades conductuales como las más Críticas para miembros de la fuerza laboral hoy.

La figura muestra la comparación entre un grupo de 5 habilidades básicas o técnicas y 5 más de tipo comportamental, basados en las opiniones de diferentes ejecutivos a nivel mundial. Los resultados arrojaron que las habilidades de comportamiento se han venido considerando como las más relevantes por mejorar en los próximos años (ASOBANCARIA, 2019).

Para el caso colombiano, el informe presenta un ejercicio similar, con el fin de identificar las habilidades más relevantes por fortalecer en el sector financiero.

Figura 5

Opinión de los Ejecutivos en Colombia sobre la importancia de las habilidades requeridas en la fuerza laboral.



Nota: Describe la importancia de las habilidades técnicas y conductuales de la fuerza laboral hoy.

Los resultados demostraron que al igual a la tendencia global, se considera que las habilidades de tipo comportamental son las más importantes, en especial la voluntad de ser flexible, ágil y adaptable al cambio. En segundo lugar, se ubicó el tema de ética e integridad, siendo esta una de las diferencias más significativas en comparación con los resultados del estudio de IBM. Las expectativas del sector financiero frente al desarrollo de competencias apuntan hacia las tendencias globales, buscando el equilibrio entre las de tipo digital y las comportamentales (ASOBANCARIA, 2019). Se identifica entonces las coincidencias que aporta el informe de Asobancaria y el informe de perfiles ocupacionales bancarios con relación a la importancia que hoy por hoy presta el sector financiero a las habilidades Blandas.

2.6 Agencia Pública de Empleos SENA nivel de ocupaciones 2022

La Agencia pública de empleo del SENA, y el Observatorio Laboral indican en su reporte de vacantes registradas por ocupación y nivel de cualificación en la ciudad de Bogotá, un incremento en las participaciones de las ocupaciones relacionadas con el sector financiero, entre ellas:

- a.** Gerentes financieros presentan un incremento del 500% en el año 2022 con respecto al año 2021 en las vacantes por ocupación.
- b.** Gerentes de seguros, bienes raíces y corretaje financiero, presentan un incremento del 100% en el año 2022 con respecto al año anterior en las vacantes por ocupación.
- c.** Analistas, asesores y agentes de mercado financiero presenta un incremento del 858,3% en el año 2022 con respecto al año anterior en vacantes por ocupación,
- d.** Analistas, asistentes y asesores de servicios financieros presentan un 162,3% en el año 2022 con respecto al año anterior en vacantes por ocupación.
- e.** Evaluadores, ajustadores, analistas y liquidadores de seguros presentan un incremento del 900% en el año 2022 con respecto al año anterior en vacantes por ocupación.
- f.** Asistentes financieros presentan un incremento del 100 % con respecto al año anterior en vacantes por ocupación.
- g.** Agentes y corredores de seguros presentan un incremento del 1769,2% con respecto al año anterior en vacantes por ocupación
- h.** Auxiliares contables, de tesorería y financieros presentan un 211,5% con respecto al año anterior en vacantes por ocupación.

Lo anterior sugiere la importancia que tiene el sector financiero en la generación del empleo en nuestro país, lo cual infiere la conexión que hay de los programas de formación en el SENA, es importante precisar que los programas de formación del centro de servicios financieros incluyen en su ejecución curricular competencias requeridas por las mesas sectoriales financieras de Bogotá.

2.7 Clasificación Nacional de Ocupaciones CON.

La Clasificación de Ocupaciones en el sector financiero ha identificado dentro de las áreas de desempeño lo siguiente:

Áreas de desempeño en finanzas y administración, señalada como las actividades propias de servicios financieros de crédito, seguros e inversiones y la de servicios administrativos o de apoyo de oficina, (SENA, 2021) de acuerdo con la CNO las ocupaciones relacionadas con Finanzas y Administración son las siguientes:

- a. Contadores
- b. Analistas, asesores y agentes de mercado financiero
- c. Auditores financieros y contables
- d. Jefes y Supervisores de entidades financieras
- e. Asistentes contables
- f. Asistentes financieros
- g. Auxiliares contables, de tesorería y financieros

Dentro de las ocupaciones mencionadas, se toman las habilidades socioemocionales que más demandan en el sector financiero, destacándose: **la comunicación asertiva, el pensamiento crítico y la escucha activa**. Por tal razón, el sector productivo ha identificado la importancia de estructurar y gestionar todos los aspectos de importancia en el mercado laboral.

2.8. Marco Institucional

2.8.1 Formación Profesional Integral (FPI) Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.

La formación Profesional puede definirse como un sistema educativo que fomenta el aprendizaje a lo largo de la vida con objetivos orientados a la cualificación y/o recualificación de personas para el trabajo, su misión es la de contribuir a la consecución de un trabajo decente, facilitar la conexión entre oferta educativa y necesidades de los sectores productivos, a través de la construcción, acreditación y reconocimiento de competencias laborales, entendidas estas como:

como capacidades reales y demostrables, que permiten llevar a cabo con éxito actividades específicas. El término integral añade un carácter holístico a la Formación Profesional, por cuanto amplía sus objetivos de formación, la Formación Profesional Integral no solo se ocupa del conocer y del hacer, sino también del ser, del sentir y del convivir (Inciarte Gonzalez & Canquiz Rincon, 2009)

Aunque el SENA, institución pública colombiana cuya función es brindar formación profesional a trabajadores, jóvenes y adultos de la industria, el comercio, el campo, la minería y la ganadería, ha hecho actualizaciones significativas en los diseños curriculares de los programas técnicos y tecnológicos que ofrece, la gran mayoría de estos están enmarcados en una sociedad industrial y las competencias están orientadas a los servicios, mantenimiento y reparación de equipos, lo que representa un rezago en el desarrollo de competencias de demanda actual y lo que finalmente influye en la tasa de empleabilidad de los egresados. El modelo educativo por competencias surge hacia el año 1736 en el marco de la revolución industrial y con el modelo económico que trajo consigo, un esquema neoliberalista en el que se paga de conformidad al trabajo realizado, y que tiene como objetivo el que la educación se pertinente y relevante a las necesidades del mercado laboral vigente, se reconocen los conocimientos previos del estudiante y se proporcionan experiencias de aprendizaje significativo dentro del proceso de formación (Rocha, 2016).

Por otro lado tenemos, el concepto de competencia entendida como un tipo de aprendizaje que integra otros aprendizajes de diversas naturalezas, una competencia supone un actuar complejo y consciente sobre la realidad (contexto específico) para modificarla, alcanzar un propósito o resolver un problema, para lo que se movilizan saberes de diferente tipo, aparte de conocimientos específicos se involucra habilidades socioemocionales y cognitivas, el desarrollo de disposiciones afectivas, actitudes, técnicas y procedimientos (Garcia, 2011).

La formación por competencias toma como pilares de formación los siguientes cuatro saberes: el saber hacer, el saber, el ser, el conocer y el saber convivir. En este modelo educativo el rol del docente es el de crear situaciones de aprendizaje al mismo tiempo que estructurar actividades pedagógicas que propicien dicho aprendizaje. El docente debe enseñar al estudiante a aprender y evaluar continuamente a lo largo del proceso de formación, conforme el estudiante evolucione durante este. El rol del estudiante es el de desarrollar las actividades propuestas por el docente e indagar para completar la información, afín de que construya sus propios aprendizajes,

así como auto evaluar su desempeño y evolución en el proceso de enseñanza aprendizaje. Enfoque por competencias, es una ruta o camino que involucra una serie de métodos, procedimientos y técnicas, en el que de forma intencionada se le presentan al estudiante desafíos o problemas específicos contextualizados en una situación específica, para que el estudiante los solucione haciendo uso de un conjunto de capacidades (competencias) con pertinencia y sentido ético (León-Urquijo et al., 2014)

2.8.1 Revisión de diseños curriculares programas de Banca CSF con Relación a las habilidades Blandas estudiadas

Los diseños curriculares nacen de la necesidad que presentan las mesas sectoriales en cuanto los requerimientos para la contratación de su recurso humano, de esta manera se crean las normas de competencia laboral y con base en este se generan los diseños curriculares que se trabajan en los programas de Formación Profesional del SENA; basado en lo anterior se toma como referencia el Diseño curricular de los programas de formación, con el fin de identificar los resultados de aprendizaje que se están trabajando actualmente en los desarrollos curriculares, en relación a la aplicación de las habilidades blandas con enfoque a el Pensamiento Crítico, la Escucha Activa y la comunicación Asertiva.

2.8.2 Programa de formación tecnólogo en gestión bancaria y de entidades financieras

El programa de gestión bancaria tiene el propósito de desarrollar en los aprendices, todas las competencias relacionadas con el adecuado desempeño en las entidades de orden financiero.

Tabla 1

Compendio de Competencias Técnicas y Transversales del Programa de Gestión Bancaria.

Programa Gestión Bancaria y de Entidades Financieras		
Competencia		Resultado de Aprendizaje
Técnica	Coordinar las actividades del talento humano asignado, teniendo en cuenta las funciones de la unidad administrativa	"1. Verificar la realización de las actividades del talento humano de la unidad administrativa que cumpla con los estándares de calidad establecidos por la organización, la política institucional y la normatividad vigente. 2. Asignar tareas y actividades al personal a su cargo, de acuerdo con las políticas organizacionales. 3. Ejecutar las actividades relacionadas con el talento humano de acuerdo con los requerimientos y las funciones de la unidad administrativa."
Transversal	Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.	"1. Gestionar la información de acuerdo con los procedimientos establecidos y con las tecnologías de la información y la comunicación disponibles. 2. Asumir actitudes críticas , argumentativas y propositivas en función de la resolución de problemas de carácter productivo y social. 3. Reconocer el rol de los participantes en el proceso formativo, el papel de los ambientes de aprendizaje y la metodología de formación, de acuerdo con la dinámica organizacional del sena. 4. Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problemas de carácter productivo y social"

Nota. Extraída del *Programa de Formación Gestión Bancaria y Entidades Financieras, SENA, CSF.* (SENA, s.f)

Como se observa en la tabla 1, el programa de formación contempla competencias de orden técnico y transversal donde se describe el accionar del talento humano en el que hacer dentro de las entidades del sector financiero; por otro lado, el componente transversal establece un compendio de resultados relacionando habilidades blandas en consonancia con la comunicación oral, comunicación asertiva, pensamiento y actitud crítica.

2.8.3 Gestión integral del riesgo en seguros

El programa de gestión integral del riesgo en seguros tiene el propósito de desarrollar en los aprendices, todas las competencias relacionadas con el adecuado desempeño en las entidades del sector asegurador.

Tabla 2

Compendio de Competencias Técnicas y Transversales del Programa de Gestión Integral del Riesgo en Seguros.

Gestión Integral del Riesgo en Seguros	
Competencia	Resultado de Aprendizaje
Técnica	<p>Liderar el talento humano de la unidad de negocio para lograr los resultados propuestos</p>
Transversal	<p>Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.</p>

Nota. Extraída del Programa de Formación Gestión Bancaria y Entidades Financieras, SENA, CSF. (SENA, s.f.)

Como se observa en la tabla 2 el programa de formación contempla competencias de orden técnico y transversal donde se describe el accionar del talento humano en el que hacer dentro de

las entidades del sector financiero; por otro lado, el componente transversal establece un compendio de resultados relacionando habilidades blandas en consonancia con la comunicación oral, comunicación asertiva, pensamiento y actitud crítica.

2.8.4 *Gestión integral de fondos de pensiones y cesantías*

El programa de gestión integral de fondos de pensiones y cesantías tiene el propósito de desarrollar en los aprendices, todas las competencias relacionadas con el adecuado desempeño en los fondos de pensiones y cesantías.

Tabla 3

Compendio de Competencias Técnicas y Transversales del Programa de Gestión Integral de Fondos de Pensiones y Cesantías.

Gestión Integral en Fondos de Pensiones y Cesantías		
	Competencia	Resultados de Aprendizaje
Técnica	N.A	N.A
Transversal	Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Gestionar la información de acuerdo con los procedimientos establecidos y con las tecnologías de la información y la comunicación disponibles. 2. Asumir actitudes críticas , argumentativas y propositivas en función de la resolución de problemas de carácter productivo y social. 3. Reconocer el rol de los participantes en el proceso formativo, el papel de los ambientes de aprendizaje y la metodología de formación, de acuerdo con la dinámica organizacional del sena. 4. Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problemas de carácter productivo y social"

Nota. Extraída del *Programa de Formación Gestión Integral de Fondo de Pensiones y Cesantías*, SENA, CSF. (SENA, s.f.,)

Como se observa en la tabla 3, el programa de formación contempla competencias de orden técnico y transversal donde se describe el accionar del talento humano en el que hacer dentro de las entidades del sector financiero; por otro lado, el componente transversal establece un compendio de resultados relacionando habilidades blandas en consonancia con la comunicación oral, comunicación asertiva, pensamiento y actitud crítica.

2.8.5 *Gestión de negocios fiduciarios*

El programa de gestión integral de fondos de pensiones y cesantías tiene el propósito de desarrollar en los aprendices, todas las competencias relacionadas con el adecuado desempeño en entidades fiduciarias.

Tabla 4

Compendio de Competencias Técnicas y Transversales del Programa de Gestión Integral de Fondos de Pensiones y Cesantías.

Gestión de Negocios Fiduciarios		
	Competencia	Resultado de Aprendizaje
Técnica	Dar asesoría comercial y financiera que conduzca a la satisfacción de las expectativas y necesidades reales del cliente	1. Interpretar, argumentar, proponer y escuchar con atención en los eventos del habla según procesos de la comunicación
Transversal	Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.	1. Gestionar la información de acuerdo con los procedimientos establecidos y con las tecnologías de la información y la comunicación disponibles. 2. Asumir actitudes críticas, argumentativas y propositivas en función de la resolución de problemas de carácter productivo y social. 3. Reconocer el rol de los participantes en el proceso formativo, el papel de los ambientes de aprendizaje y la metodología de formación, de acuerdo con la dinámica organizacional del sena. 4. Desarrollar procesos comunicativos eficaces y asertivos dentro de criterios de racionalidad que posibiliten la convivencia, el establecimiento de acuerdos, la construcción colectiva del conocimiento y la resolución de problemas de carácter productivo y social"

Nota. Extraída del Programa de Formación Gestión de Negocios Fiduciarios, SENA, CSF. (SENA, s.f.)

Como se observa en la tabla 4, el programa de formación contempla competencias de orden técnico y transversal donde se describe el accionar del talento humano en el que hacer dentro de las entidades del sector financiero; por otro lado, el componente transversal establece un compendio de resultados relacionando habilidades blandas en consonancia con la comunicación oral, comunicación asertiva, pensamiento y actitud crítica.

Una vez revisados los diseños curriculares que se desarrollan para los programas de Banca, se evidencia que solo en una competencia Técnica y Transversal se tienen en cuenta temas y resultados de aprendizaje relacionados con habilidades blandas estudiadas.

3. MARCO NORMATIVO

3.1 Decreto 2020 de 2006

En Colombia se adopta la definición de la formación para el trabajo y desarrollo humano, lo consagrado en el presente decreto, definiéndola como:

Es el proceso educativo formativo, organizado y sistemático, mediante el cual las personas adquieren y desarrollan a lo largo de su vida competencias laborales, específicas o transversales, relacionadas con uno o varios campos ocupacionales referidos en la Clasificación Nacional de Ocupaciones, que le permiten ejercer una actividad productiva como empleado o emprendedor de forma individual o colectiva, (p.1)

El Decreto 2020 de 2006 describe también el inventario de programas de Formación para el trabajo y desarrollo humano, incluyendo los programas de formación media técnica, los programas técnicos profesionales, y tecnológicos, que sean desarrollados en el sector productivo para el reconocimiento de los contratos de aprendizaje.

Por otro lado, el decreto enmarca lineamientos para la conformación y ejecución institucional para la formación para el trabajo y desarrollo humano, estableciendo un, *Sistema de Calidad de la Formación para el Trabajo, (SCAFT)*, como el conjunto de mecanismos de promoción y aseguramiento de la calidad, en términos de establecer la capacidad de ejecución de los procesos formativos por las instituciones y su posterior certificación a los estudiantes, respondiendo a los requerimientos del sector productivo.

3.2 Decreto 4904 de 2009

La oferta y funcionamiento de la prestación del servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano son establecidas por el presente decreto:

(...) Se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar, en aspectos académicos o laborales y conduce a la obtención de certificados de aptitud ocupacional, comprende además, la formación permanente, personal, social y cultural, que se fundamenta en una

concepción integral de la persona, que una institución organiza en un proyecto educativo institucional y que estructura en currículos flexibles sin sujeción al sistema de niveles y grados propios de la educación formal.(...) (núm.. 1.1, p.1)

El propósito de la investigación concibe identificar la manera como se debe impartir la formación para el trabajo y desarrollo humano que incide de manera directa con el desarrollo de competencias de tipo transversales relacionadas con las emociones. Es importante en ese sentido formular uno de los objetivos que persigue la formación para el trabajo y desarrollo humano.

(...) Contribuir al proceso de formación integral y permanente de las personas complementando, actualizando y formando en aspectos académicos o laborales, mediante la oferta de programas flexibles y coherentes con las necesidades y expectativas de la persona, la sociedad, las demandas del mercado laboral, del sector productivo y las características de la cultura y el entorno (...). (núm. 1.3.2, p. 2)

El Decreto 4904 de 2009 modifica la nomenclatura y naturaleza de la educación no formal a la que hace referencia el Decreto 2020 de 2006 y la reglamenta como educación para el trabajo y el desarrollo humano.

3.3 Ley 749 de 2002

La presente ley se organiza el servicio público de la educación superior en las modalidades de formación técnica profesional y tecnológica.

El artículo 3, describe los ciclos de formación, refiriéndose a la organización de su actividad formativa de las instituciones técnicas profesionales y tecnológicas de educación superior, en ciclos propedéuticos de formación en las áreas de las ingenierías, la tecnología de la información y la administración. Con relación a la formación técnica profesional, en el inciso a) de la ley establece:

(...) Estará orientado a generar competencias y desarrollo intelectual como el de aptitudes, habilidades y destrezas al impartir conocimientos técnicos necesarios para el desempeño laboral en

una actividad, en áreas específicas de los sectores productivo y de servicios, que conducirá al título de Técnico Profesional en... (...), (p. 1)

Con relación a la formación técnica profesional, en el inciso b) de la ley establece:

(...)”, Ofrecerá una formación básica común, que se fundamente y apropie de los conocimientos científicos y la comprensión teórica para la formación de un pensamiento innovador e inteligente, con capacidad de diseñar, construir, ejecutar, controlar, transformar y operar los medios y procesos que han de favorecer la acción del hombre en la solución de problemas que demandan los sectores productivos y de servicios del país. La formación tecnológica comprende el desarrollo de responsabilidades de concepción, dirección y gestión de conformidad con la especificidad del programa, y conducirá al título de Tecnólogo en el área respectiva... (...). (p1.1)

Estos lineamientos sirven de apoyo para instituciones como el SENA, donde el diseño curricular de la formación establece dos componentes, un componente de formación para el desarrollo de competencias técnicas y un segundo componente de formación para el desarrollo de competencias socioemocionales.

4. MARCO METODOLOGICO

4.1 Definición

Para empezar a definir el marco metodológico, es importante recoger las definiciones de autores que han realizado publicaciones al respecto. En primer lugar, se define el marco metodológico como, la estrategia general que adopta el investigador para responder al problema planteado (Arias, 2012). Por otro lado, se define como, “Un proceso que, mediante el método científico, procura obtener información relevante para entender, verificar, corregir o aplicar el conocimiento”, (Azuero, 2019).

Así entonces se infiere que basado en las posiciones mencionadas, como la estructura sistematizada que, desde la recolección, ordenamiento y análisis de la información, permite la interpretación de los resultados en relación con el problema que se pretende explicar y las bases teóricas planteadas.

4.2 Diseño de la investigación

El propósito fundamental de la investigación es determinar la incidencia que tiene el desarrollo de las habilidades blandas presentes en los estudiantes de los programas de formación del centro de formación del SENA, cuando realizan las prácticas empresariales en entidades del sector financiero, se aplicará un diseño de investigación no experimental de manera transversal, en razón a que el tema de investigación tiene un sustento teórico robusto, se procedió entonces a aplicar un tipo de investigación descriptivo, que permita conocer en detalle como la presencia de las habilidades blandas afectan en los desempeños laborales de los estudiantes en su fase de práctica empresarial.

De acuerdo con Hernández-Sampieri et al. (2006), la investigación no experimental es, “observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos” (p.205). Los mismos autores definen los diseños de investigación transversal o transeccional, aquellos, que “recolectan datos en un solo momento, en un momento único; su propósito es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en un momento dado” (p.208).

Finalmente es preciso mencionar que la presente investigación es de tipo descriptivo, refiriéndonos a ella como aquella que busca “especificar propiedades, características y rasgos

importantes de cualquier fenómeno que se analice; describe tendencias de un grupo o población”. (Hernández-Sampieri et al., 2006)

4.3 Enfoque de lá investigación

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.

4.4 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, (Lopez, 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.

4.4.1 Estimación de la Muestra

La población objeto de este trabajo de investigación corresponde a los aprendices de la coordinación de Gestión Administrativa y Financiera de los programas tecnológicos: Gestión Bancaria y Entidades Financieras, Fondo de Pensiones y Cesantías, Gestión de Riesgo en Seguros y Gestión de Fondos Fiduciarios, y que, de acuerdo con el censo suministrado por registro académico, en el segundo semestre del 2022, arrojan la siguiente información, que se muestra a continuación:

Tabla 5

Censo Estudiantil por programas en la coordinación de Gestión Financiera y Administrativa del Centro de Servicios Financieros – SENA.

Universo población programa	Jornada				Totales
	Mañana	Tarde	Noche	FDS	
Gestión Bancaria	281	44	211	143	680
Pensiones	14	0	56	0	70
Seguros	0	0	126	30	156
Fiducia	0	0	36	0	36
Total Población					942

Nota. Datos suministrados por registro académico, SENA, CSF.

Para el cálculo de la muestra se utilizó el muestreo probabilístico por estratos, así:

$$n = \frac{\sum_{h=1}^L N_h p_h q_h}{N \frac{B^2}{k^2} + \frac{1}{N} \sum_{h=1}^L N_h p_h q_h}$$

Tabla 6

Parámetros utilizados para la estimación de la muestra representativa para aplicar a los Aprendices del Centro de Formación de Servicios Financieros – SENA.

Escenario Geográfico	Centro de formación Servicios Financieros – coordinación administración y Financiera.
Población (N)	942
Nivel de Confianza (k)	95%
Margen de Error (B)	3%
Proporción de probabilidad de éxito (p)	50%
Proporción de probabilidad de éxito (q)	50%
Tamaño de la Muestra (n)	467

Nota. Datos suministrados por registro académico, SENA, CSF.

Una vez se tiene el valor de la muestra, se procede a calcular el valor de la muestra, para cada uno de los estratos, que para este caso corresponde a la muestra mínima significativa de cada programa en las jornadas seleccionadas, para lo cual se aplica entonces el siguiente algoritmo:

$$n_h = n \frac{N_h}{N}$$

N_h: Población de los Programas Seleccionados.

n: Tamaño de la muestra

N: Universo de la Población

Con los datos mostrados en la Tabla 6, obtenemos finalmente los tamaños de muestra por estrato.

El otro tipo de población que hace parte del muestreo, son los egresados e instructores de los programas pertenecientes a la coordinación administrativa y financiera. Para el proceso de recolección se divulgó a los correos suministrados el instrumento correspondiente, y se obtuvo la participación que se muestra en la tabla 8.

Tabla7

Tamaño de las muestras por programas en la coordinación de Gestión Financiera y Administrativa del Centro de Servicios Financieros – SENA.

Escenario Geográfico	SENA - Centro de Formación de Servicios Financieros - Coordinación Administrativa y Financiera			
	Gestión Bancaria	Pensiones	Seguros	Fiducia
Población - Programa de Formación	680	70	156	36
Nivel de Confianza (K)	95%	95%	95%	95%
Margen de Error (B)	2%	2%	2%	2%
Probabilidad Éxito (P)	50%	50%	50%	50%
Probabilidad Éxito (Q)	50%	50%	50%	50%
Tamaño de la muestra	376	28	49	14

Nota Elaboración Propia

Tabla8

Tamaño de la muestra realizada a los egresados e instructores de los programas de la coordinación de Gestión Financiera y Administrativa del Centro de Servicios Financieros – SENA.

Escenario Geográfico	SENA - Centro de Formación de Servicios Financieros - Coordinación Administrativa y Financiera	
	Muestra Gestión Bancaria	Muestra Seguros
Población - Egresados	19	27
Población - Instructores	Gestión Bancaria 34	Seguros 2

Nota. Elaboración Propia

4.5 Técnica de recolección de datos

Las técnicas de recolección de datos comprenden procedimientos y actividades que le permiten al investigador obtener información necesaria para dar respuesta a su pregunta de investigación, (Hernandez- Mendoza & Duana-Avila, 2020).

En ese sentido se utilizará como instrumentos de recolección:

a. Encuesta: Aplicada a los estudiantes

b. Entrevista: Aplicada a los representantes de las entidades del sector financiero.

La encuesta se define como, el instrumento de recolección de datos orientado a crear las condiciones para la medición; los datos son conceptos que expresan una abstracción del mundo real, de lo sensorial, susceptible de ser percibido por los sentidos de manera directa o indirecta, donde todo lo empírico es medible (Hernandez- Mendoza & Duana-Avila, 2020).

La entrevista es una reunión para intercambiar información entre una persona (el entrevistador) y otra (entrevistado) u otras (entrevistados), (Hernández-Sampieri et al. 2006)

4.6 Instrumentos de recolección de datos

Un instrumento de medición adecuado es aquel que registra datos observables que representan verdaderamente los conceptos o las variables que el investigador tiene en mente, (Hernández-Sampieri et al. 2006).

El primer instrumento que se aplicará fue un cuestionario con preguntas cerradas utilizando la escala Likert.

La categorización de escala tipo Likert consiste en un conjunto de ITEMS presentados en forma de afirmaciones o juicios, ante los cuales se mide la reacción del sujeto en tres, cinco o siete categorías, (Hernández-Sampieri et al. 2006)

El segundo instrumento de recolección consiste en la utilización del aplicativo ATLAS TI, que permitió la codificación, en conceptos o categorías, fragmentos de información que son importantes para la investigación. Por tanto, su función es clasificar la información relacionada entre sí, a partir de un concepto, para facilitar posteriormente, el proceso de interpretación.

4.6.1 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:

a. Aprendices. (**Anexo 1**).

b. Egresados. (**Anexo 2**).

c. Instructores. (**Anexo 3**).

Tiene como propósito medir las siguientes dimensiones:

- a. Comunicación Asertiva
- b. Pensamiento Crítico
- c. Escucha Activa
- d. Estrategias Didácticas
- e. Percepción del programa Financiero
- f. Aplicaciones de las Habilidades Socioemocionales en el sector.

A continuación, en la tabla 9, se describe la cantidad de ITEMS por cada instrumento y su distribución en la valoración de la dimensión correspondiente:

Tabla 9

Descripción de la distribución de los ítems de cada uno de los instrumentos en la medición de las dimensiones correspondientes.

Población	Ítems Construidos					Percepción Programa Financiero	Aplicación de las habilidades Socioemocionales en el sector Financiero
	Comunicación Asertiva	Pensamiento Crítico	Escucha Activa	Estrategias Didácticas			
Aprendices	10	10	9	3		3	3
Egresados	10	9	9	3		3	3
Instructores	10	9	9	4		4	3

Nota Elaboración Propia

4.6.2 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.

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

Tabla 10

Estructura de la entrevista aplicada

Categorías orientadoras	Ejes de indagación	Preguntas
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
---	--	-----------

En el Anexo 4, se muestra la descripción de las entrevistas realizadas a los distintos representantes de entidades del sector financiero en Bogotá.

4.6.3 Matriz de Operacionalización de la estructura del Instrumento – (Encuestas)

La construcción de los ítems de los instrumentos debe estar alineados a los objetivos de la investigación, y a partir de ahí se identifican tres elementos:

- La variable: describe la característica que nos permite medir la pertinencia del cumplimiento de los objetivos.
- Las Dimensiones: corresponde a las variables centrales objeto de medición en el instrumento.
- Los Indicadores: permite la cuantificación de los elementos que hacen parte de las dimensiones

A continuación, en la tabla 11 se observa la descripción metodológica de la matriz de operacionalización de la estructura del instrumento.

Tabla 11

Matriz de la Operacionalización del instrumento.

Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Determinar los perfiles exigidos por las empresas del sector financiero a los estudiantes en su etapa de práctica profesional para validarlo con relación a los diseños curriculares de los programas de formación de la coordinación administrativa y financiera.	Incidencia de las Competencias Socioemocionales en los desempeños laborales.	Aplicación de las Habilidades Blandas en el sector Financiero.	Valoración de la Aplicación de habilidades blandas. (Aprendices).	36 - 38
			Valoración de la Aplicación de habilidades blandas. (Egresados).	37 - 39
			Valoración de la Aplicación de habilidades blandas. (Instructores).	34 - 36
Validar la inclusión de las habilidades socioemocionales en los diseños curriculares de		Estrategias Didácticas -	Valoración de Estrategias Didácticas – (Instrumento Aprendices)	30 - 32

Objetivos	Variable	Dimensiones	Indicadores	Ítems
los programas tecnológicos de la Coordinación Académica Financiera y Administrativa para establecer la relación con las problemáticas de los desempeños laborales de los practicantes expresados por empresas del sector financiero.		Habilidades Blandas	Valoración de Estrategias Didácticas – (Instrumento Egresado)	30 - 32
			Valoración de Estrategias Didácticas – (Instrumento Instructores)	30 - 33
Evaluar el nivel del desarrollo de las habilidades socioemocionales de los instructores, egresados y aprendices de los programas tecnológicos de la Coordinación Académica Financiera y Administrativa.		Comunicación Asertiva	Respeto	01 -03
			Confianza	04 –08
			Empatía	09 - 10
		Pensamiento Critico	Organización	11 - 13
			Critica	14 - 16
		Escucha Activa	Análisis	17 - 19
			Tolerancia	20 – 21
Describir la percepción en áreas de talento humano de empresas del sector financiero con respecto al desarrollo de habilidades socioemocionales en los estudiantes que realizan prácticas profesionales para establecer la pertinencia en sus desempeños laborales.		Percepción Del Programa Financiero Con Enfoque Habilidades Blandas	Proactividad	22 – 23
			Solidaridad.	24 - 29
			Valoración de la Percepción por el aprendiz	34 - 36
			Valoración de la Percepción por el egresado.	34 – 36
			Valoración de la Percepción por el instructor	38- 41

Nota. Elaboración propia

4.6.4 Procedimiento para la validación de los Instrumentos

La validación de este instrumento se llevó a cabo a través de la apreciación de dos expertos, uno de ellos correspondiente en educación de formación para el trabajo y otro relacionado con la construcción de ítems en instrumentos aplicado en procesos de selección. Es pertinente mencionar

que cada uno de los expertos realizó formalmente su revisión y aval a cada uno de los instrumentos aplicado.

Para la determinación de la confiabilidad de cada uno de los instrumentos, se aplicó el indicador el índice de Cronbach con el siguiente algoritmo:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Donde:

α : Coeficiente de confiabilidad del instrumento

k: Número de ítems del instrumento

$\sum_{i=1}^K S_i^2$: Sumatoria de las Varianzas de los ítems

S_t^2 : Varianza total del instrumento

El mencionado instrumento establece rangos para determinar el grado de confiabilidad, tal y como se aprecia en la tabla 12.

Tabla 12

Rangos de Confiabilidad Coeficiente Alfa de Cronbach

Rango	Confiabilidad
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Muy confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Nota: El procedimiento que sugiere el Coeficiente Alfa de Cronbach se apoya en análisis de correlaciones para determinar su confiabilidad.

Con los resultados obtenidos una vez aplicados los instrumentos, se procede a estimar su confiabilidad estimando el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniendo los siguientes resultados, que se muestran en la tabla 13

Tabla 13*Coefficiente Alfa de Cronbach Para los Instrumentos.*

Coeficiente Alfa De Cronbach (α)	Instrumento		
	Aprendices	Egresados	Instructores
	0,65	0,68	0,71

Nota: Para cada una de las poblaciones (Aprendices, Egresados e Instructores), descritas se aplicó un (1) instrumento.

4.6.5 Procedimiento para el análisis de los resultados obtenidos

a. Comunicación Asertiva. Para facilitar la interpretación los resultados obtenidos de las encuestas aplicadas, en primer lugar, se sumaron por cada pregunta la valoración hecha por el encuestado definida en el instrumento. El criterio de interpretación dados los resultados se muestra en la tabla 14.

Tabla 14*Criterios para el análisis de resultados para la Comunicación Asertiva*

Resultado	Puntos
Es asertivo de forma constante y probablemente procedes bien en la mayor parte de las situaciones	27-30
Es normalmente asertivo. En algunas situaciones tiende a serlo de forma natural, pero tal vez desee desarrollar sus capacidades adicionales.	22-27
Es ligeramente asertivo. Identifique esas situaciones en las que le gustaría mejorar dicha clase de comportamiento y revise las técnicas apropiadas para ello	17-22
Tiene dificultades para ser asertivo. Revise con mayor detenimiento las técnicas que le permitan mejorar su comportamiento.	10-17

b. Pensamiento crítico. Para la valoración del pensamiento se establecen tres (3) criterios de análisis, y se tuvieron en cuenta los siguientes rangos, que se muestran en la tabla 15.

Tabla 15*Criterios para el análisis de resultados para la Pensamiento Crítico.*

Criterio	Rango	
	Mínimo	Máximo
Bajo	1	6
Medio	7	12
Alto	13	18

c. Escucha activa. La interpretación de la escucha activa, establece cuatro (4) niveles, y que a su vez están relacionados con los ítems del instrumento, que otorga a su vez un puntaje en particular, como se muestra en la tabla 16

Tabla 16*Criterios para el análisis de resultados para la Pensamiento Crítico.*

Niveles	Descripción	Puntaje
	Ud. sabe escuchar sin interrumpir. Su paciencia le permitirá generar muy buenas relaciones.	3
Escuchar sin interrumpir y menos contradecir. (ITEMS 1-5-9)	A veces Ud. se pone a hablar encima de la otra persona... Si Ud. permitiera que las personas terminen antes de comenzar a hablar, sus contactos con ellas serán más simples y satisfactorios	2
	Ud. parece estar tan ansioso por hablar que no puede escuchar... ¿Cómo puede relacionarse con las personas si no las escucha?	1
Escuchar prestando 100% de atención. (ITEMS 2-6-10)	Ud. tiene la disciplina y serenidad para prestar a las personas la atención que merecen. Esto le permitirá desarrollar excelentes relaciones interpersonales. Felicitaciones	3
	Si lograra no desconcentrarse, Ud. lograría contactos personales más duraderos y satisfactorios	2
	Seguramente Ud. con frecuencia se encuentra diciendo... ¿Qué? ¿Cómo? ¿Qué dijo? Reconozca que entender a las personas requiere el 100% de su atención.	1
	Ud. es un oyente empático... logra percibir cómo se sienten las personas con que habla...	2

Niveles	Descripción	Puntaje
Escuchar más allá de las palabras (ITEMS 3-7)	Ud. tiene la capacidad para entender y ayudar a las personas.	
	Ud. se da cuenta de cómo se sienten las personas... pero le da más peso al mensaje explícito.	1
	Ud. no parece darse cuenta de cómo se sienten las personas con que habla	0
Escuchar incentivando al otro a profundizar (ITEMS 4-8)	Ud. hace todo lo necesario para que la otra persona se pueda expresar, usted. logrará contactos muy satisfactorios.	2
	Ud. es un oyente activo... pero no está haciendo todo lo posible	1
	Ud. parece no querer involucrarse demasiado en sus contactos...	0

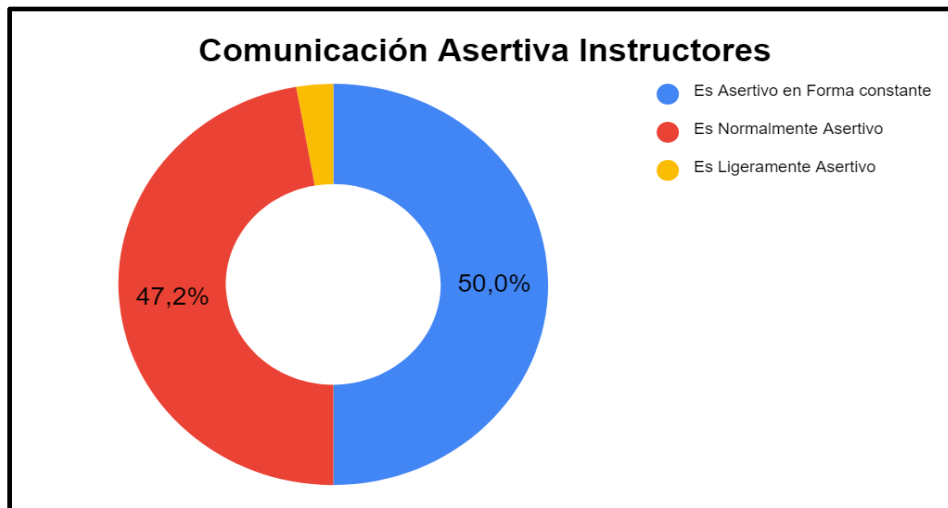
5. RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Para el desarrollo de los resultados se tuvo en cuenta un análisis descriptivo de la información recolectada y posteriormente un análisis estadístico de asociación de variables de las poblaciones estudiadas, que fueron los aprendices, los egresados e instructores del Centro de formación de Servicios Financieros – SENA, Coordinación Administrativa y Financiera de Bogotá D.C.

5.1 Análisis descriptivo comunicación asertiva

Figura 6

Comunicación asertiva instructores

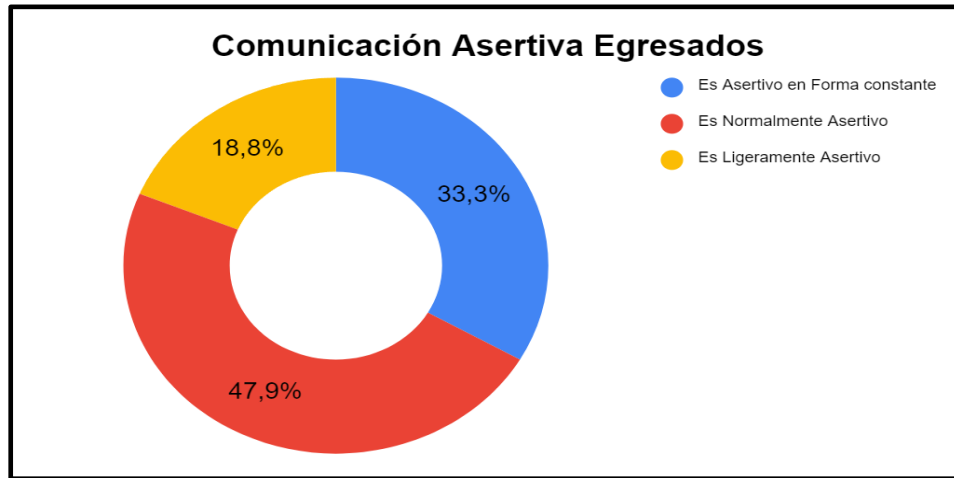


Los resultados para la prueba de comunicación Asertiva aplicado a los instructores, indican que el 50% son asertivos de forma constante y probablemente proceden bien en la mayor parte de las situaciones que viven, por su parte el 47 % es normalmente asertivo.

En algunas situaciones tiende a serlo de forma natural, pero tal vez desee desarrollar sus capacidades adicionales. Así mismo el 2.8% 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 7

Comunicación asertiva egresados

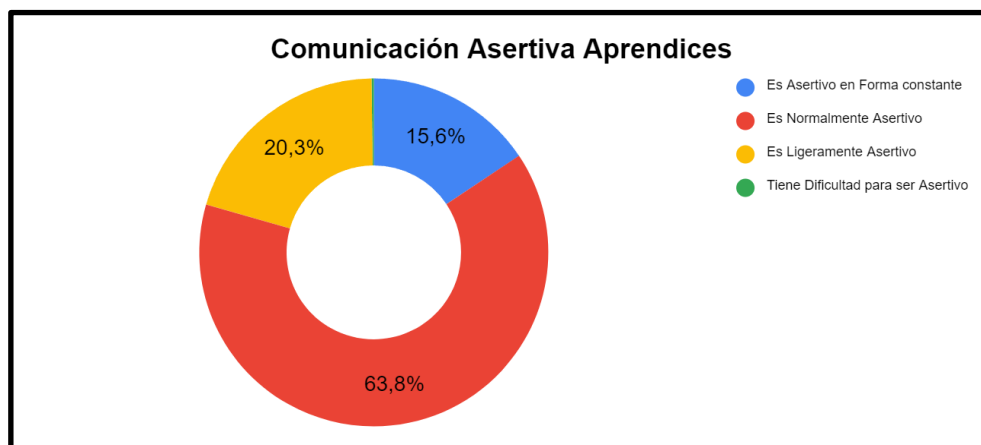


Los resultados para la prueba de comunicación Asertiva aplicado a los Egresados, indican que el 33,3% son asertivos de forma constante y probablemente proceden bien en la mayor parte de las situaciones que viven, por su parte el 47,9 % es normalmente asertivo.

En algunas situaciones tiende a serlo de forma natural, pero tal vez desee desarrollar sus capacidades adicionales. Así mismo el 18,8% 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



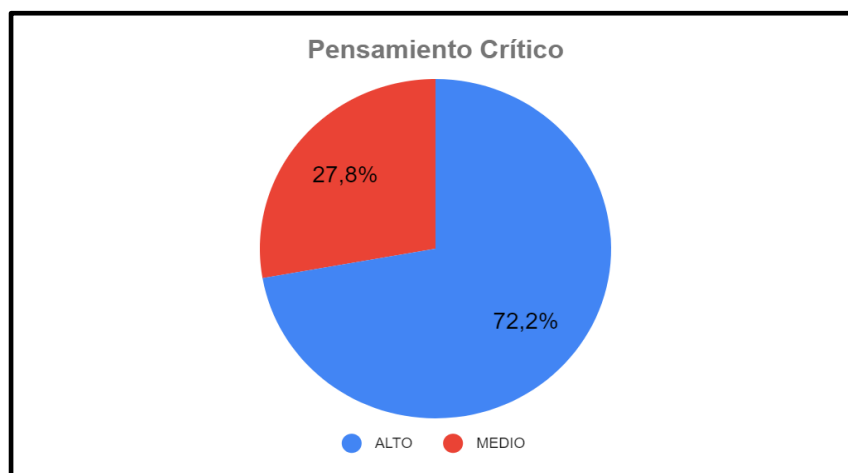
Los resultados para la prueba de comunicación Asertiva aplicado a los Aprendices, indican que el 15,6% son asertivos de forma constante y probablemente proceden bien en la mayor parte de las situaciones que viven, por su parte el 63.8% es normalmente asertivo.

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.

5.2 Análisis descriptivo pensamiento crítico

Figura 9

Pensamiento crítico instructores

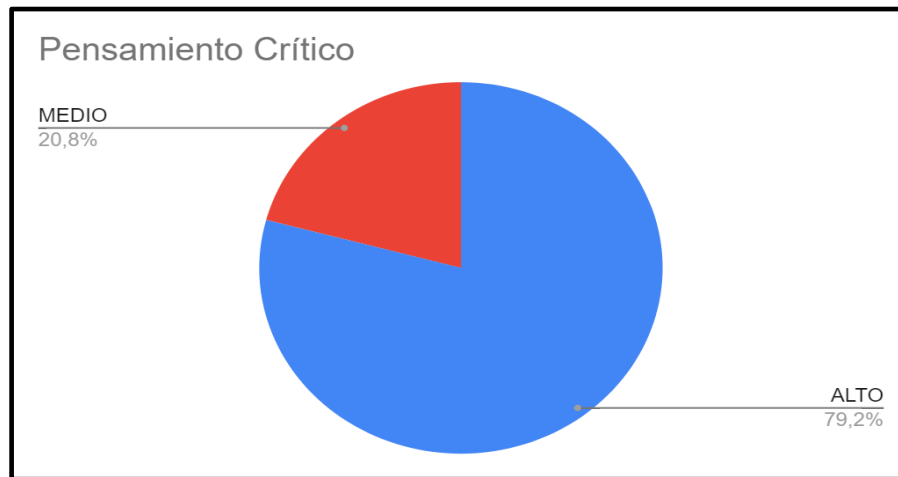


Se identifica que 72,2% de la población de instructores encuestados, cuenta con un alto nivel de Pensamiento Crítico, también exhibe un conocimiento y una percepción prácticos superiores, siempre reexaminando sus supuestos en busca de debilidades en su lógica.

De la misma manera se identifica que el 27,8% se encuentra en un nivel medio y no se tiene porcentaje en nivel bajo de pensamiento crítico.

Figura 10

Pensamiento crítico medio egresados

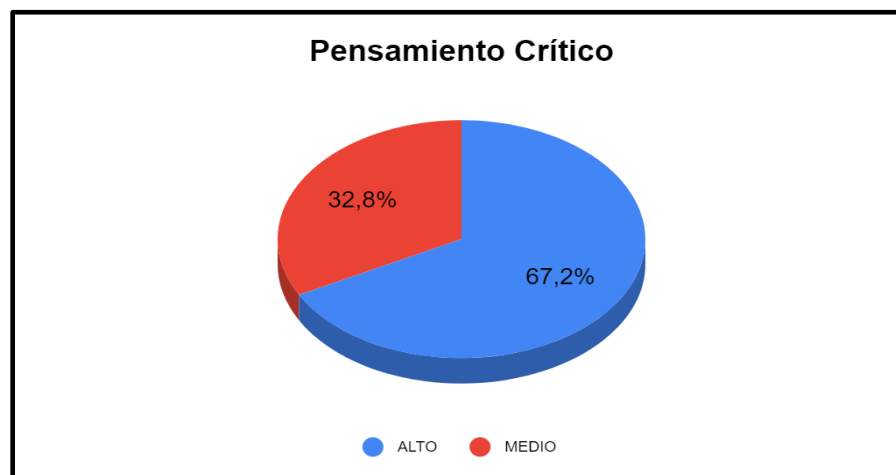


Se identifica que 79,2% de la población de egresados encuestados cuenta con un alto nivel de Pensamiento Crítico, también exhibe un conocimiento y una percepción prácticos superiores, siempre reexaminando sus supuestos en busca de debilidades en su lógica.

De la misma manera se identifica que el 20,8% se encuentra en un nivel medio y no se tiene porcentaje en nivel bajo de pensamiento crítico.

Figura 11

Pensamiento crítico aprendices



Se identifica que 67,2% de la población de aprendices encuestados, 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.

De la misma manera se logra establecer que el 32,8% se encuentra en un nivel medio y no se tiene porcentaje en nivel bajo de pensamiento crítico.

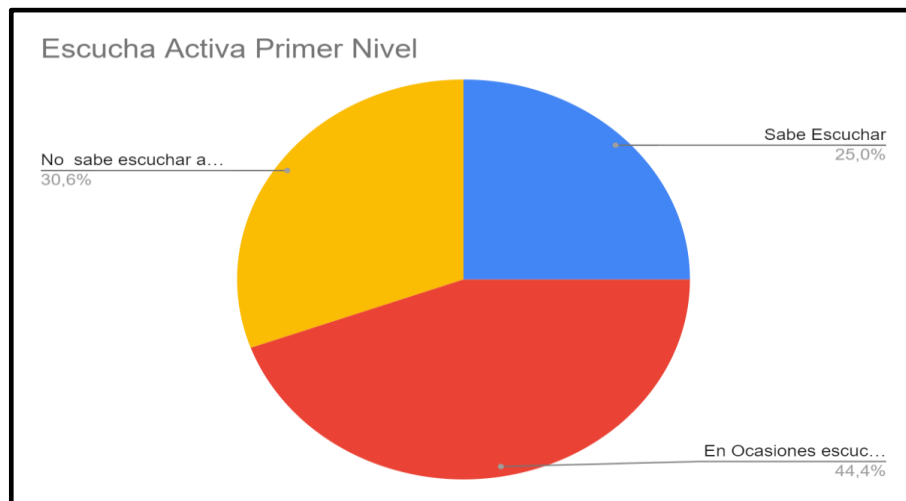
5.3 Análisis descriptivo escucha activa

5.3.1 Análisis descriptivo escucha activa para instructores

a. **Primer nivel.** Escuchar sin interrumpir y menos contradecir.

Figura 12

Escuchar activa primer nivel instructores



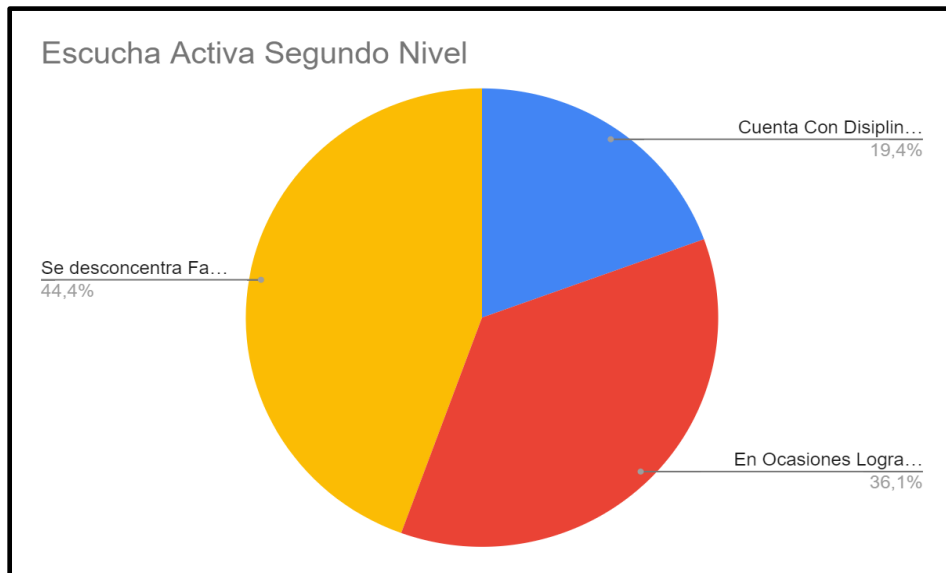
Los resultados encontrados para el primer nivel, escuchar sin interrumpir y menos contradecir, indican que el 25% sabe escuchar sin interrumpir, su paciencia le permite generar muy buenas relaciones. Así mismo el 44,4%, en ocasiones habla encima de la otra persona, es necesario que permita que las personas terminen antes de comenzar a hablar y sus contactos con ellas serán más simples y satisfactorios.

De la misma manera el 30,6% de los encuestados parecen estar tan ansiosos por hablar que no pueden escuchar es difícil relacionarse con las personas si no las escucha.

b. Segundo nivel. Escuchar prestando atención.

Figura 13

Escucha activa segundo nivel instructores



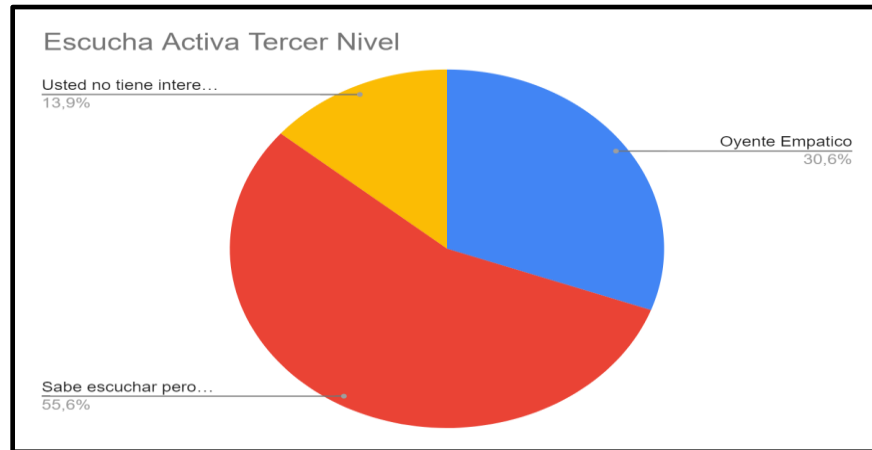
Los resultados encontrados para el segundo nivel de escucha activan: Escuchar prestando 100% de atención, arroja los siguientes datos: El 19.4% tiene la disciplina y serenidad para prestar a las personas la atención que merecen.

Esto les permite desarrollar excelentes relaciones interpersonales, el 36.1% en ocasiones logra desconcentrarse, y puede conseguir contactos personales más duraderos y satisfactorios, el 44.4% se desconcentra fácilmente.

c. Tercer Nivel. Escuchar más allá de las palabras.

Figura 14

Escucha activa tercer nivel instructores

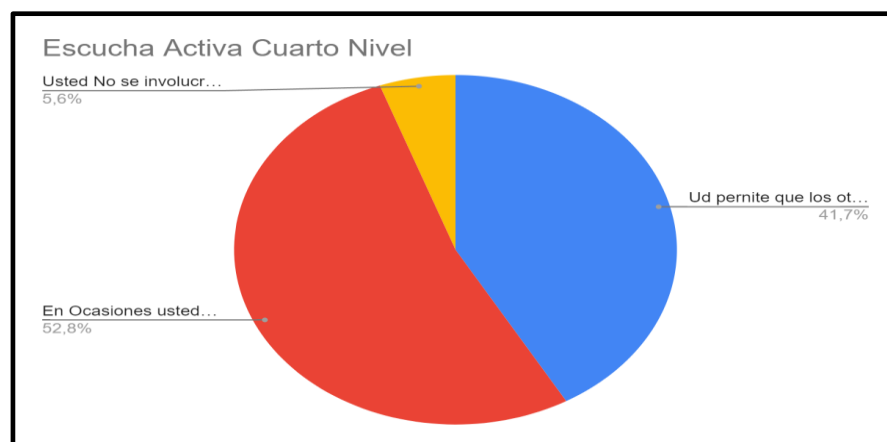


Para el nivel Escuchar más allá de las palabras, se encuentra que el 30,6% de los encuestados son oyentes empáticos y logran percibir cómo se sienten las personas con que habla, tienen la capacidad para entender y ayudar a las personas. El 55,6% se da cuenta de cómo se sienten las personas, pero le da más peso al mensaje explícito el 13,9% no parece darse cuenta de cómo se sienten las personas con que habla.

d. Cuarto nivel. Escuchar incentivando al otro a profundizar.

Figura 15

Escucha activa cuarto nivel instructores



Según los resultados del cuarto Nivel, Escuchar incentivando al otro a profundizar, se evidencia que el 41,7% de la población encuestada, hace todo lo necesario para que la otra persona

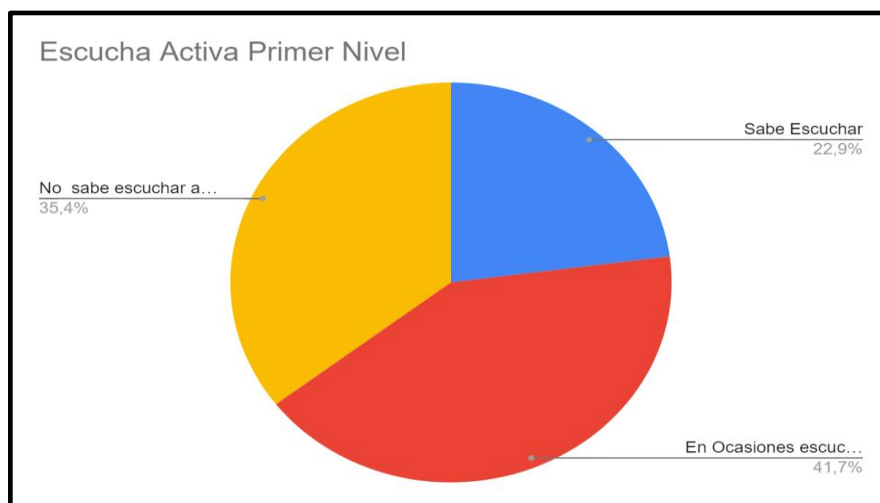
se pueda expresar y logrará contactos muy satisfactorios, el 52.8% son oyentes activos, pero no están haciendo todo lo posible, y el 5.6% parece no querer involucrarse demasiado en sus contactos.

5.3.2 Análisis descriptivo escucha activa para egresados

a. Primer nivel. Escuchar sin interrumpir y menos contradecir.

Figura 16

Escucha activa primer nivel egresados



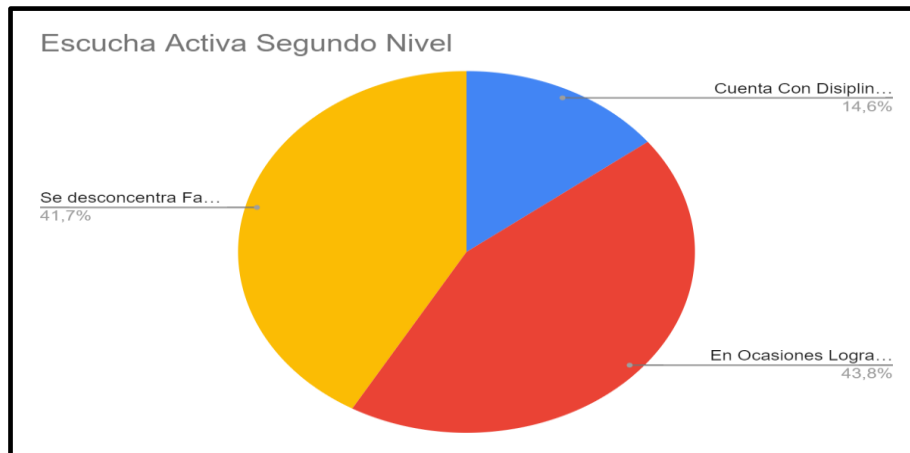
Los resultados encontrados para el primer nivel, escuchar sin interrumpir y menos contradecir, indican que el 22,9% sabe escuchar sin interrumpir, su paciencia le permite generar muy buenas relaciones. Así mismo el 41,7% en ocasiones habla encima de la otra persona, es necesario que permita que las personas terminen antes de comenzar a hablar y sus contactos con ellas serán más simples y satisfactorios.

De la misma manera el 35,4% de los encuestados parecen estar tan ansiosos por hablar que no pueden escuchar es difícil relacionarse con las personas si no las escucha.

b. Segundo nivel. Escuchar prestando 100% de atención

Figura 17

Escucha activa segundo nivel egresados

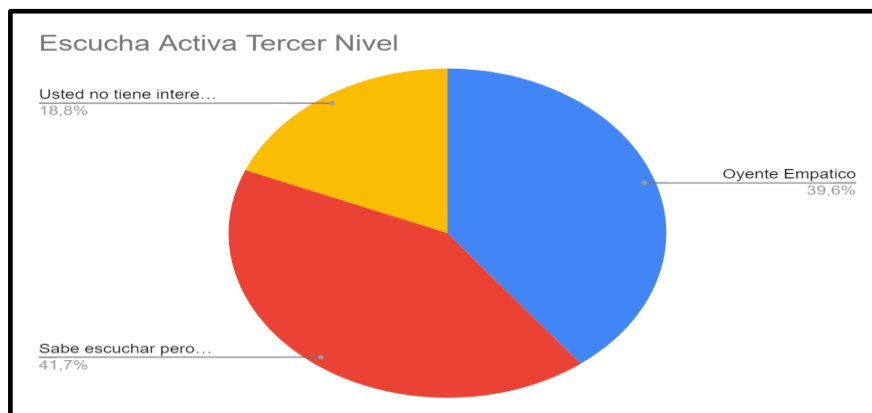


Los resultados encontrados para el segundo nivel de escucha activan: Escuchar prestando 100% de atención, arroja los siguientes datos: El 14,6% tiene la disciplina y serenidad para prestar a las personas la atención que merecen. Esto les permite desarrollar excelentes relaciones interpersonales el 43,8% en ocasiones logra desconcentrarse, y puede conseguir contactos personales más duraderos y satisfactorios, el 41,7% se desconcentra fácilmente.

c. Tercer nivel Escuchar más allá de las palabras

Figura 18

Escucha activa tercer nivel egresados



Para el nivel Escuchar más allá de las palabras, se encuentra que el 39,6% 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 41,7% se da cuenta de cómo se sienten las personas, pero le da más peso al mensaje explícito. el 18.8% no parece darse cuenta de cómo se sienten las personas con que habla.

d. Cuarto nivel. Escuchar Incentivando al otro a profundizar.

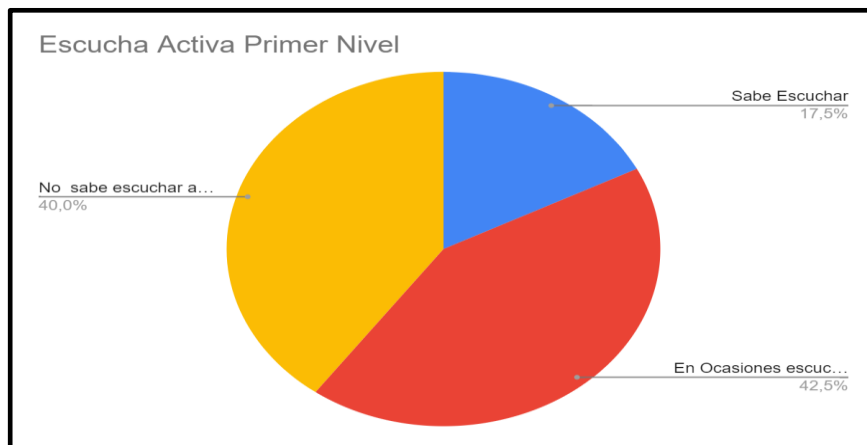
Según los resultados del cuarto Nivel, Escuchar incentivando al otro a profundizar, se evidencia que el 45.8% de la población encuestada, hace todo lo necesario para que la otra persona se pueda expresar y logrará contactos muy satisfactorios, el 47,9 % son oyentes activos, pero no están haciendo todo lo posible, y el 6,3% parece no querer involucrarse demasiado en sus contactos.

5.3.3 Análisis descriptivo escucha activa para aprendices.

a. Primer nivel. Escuchar sin interrumpir y menos contradecir

Figura 19

Escucha activa primer nivel aprendices

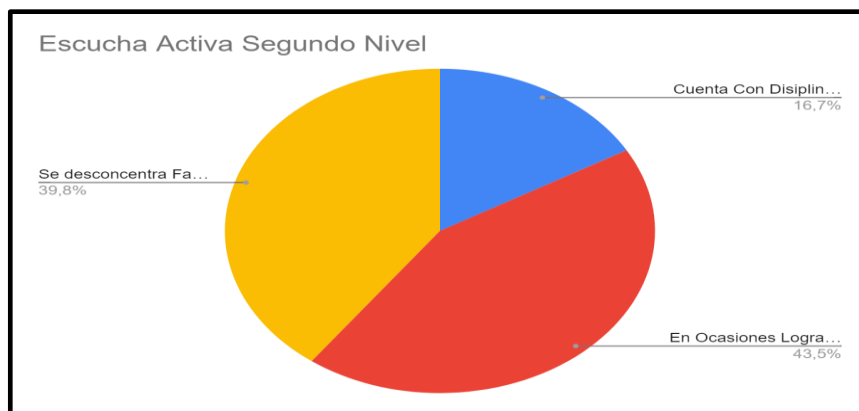


Los resultados encontrados para el primer nivel, Escuchar sin interrumpir y menos contradecir, indican que el 17,5% sabe escuchar sin interrumpir, su paciencia le permite generar muy buenas relaciones. Así mismo el 42.5% en ocasiones habla encima de la otra persona, es necesario que permita que las personas 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.

b. Segundo nivel. Escuchar prestando 100% de atención.

Figura 20

Escucha activa segundo nivel aprendices

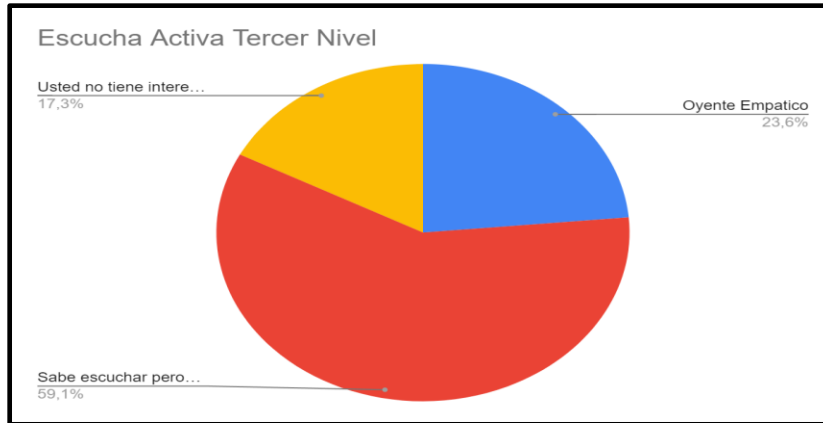


Los resultados encontrados para el segundo nivel de escucha activan: Escuchar prestando 100% de atención, arroja los siguientes datos: El 16,7% tiene la disciplina y serenidad para prestar a las personas la atención que merecen.

c. Tercer nivel. Escuchar más allá de las palabras

Figura 21

Escucha activa tercer nivel aprendices



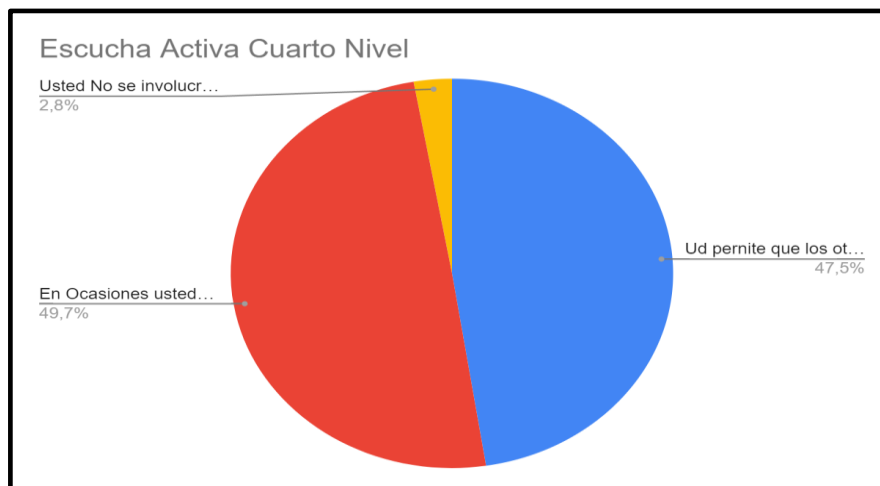
Para el nivel Escuchar más allá de las palabras, se encuentra que el 23,6% de los encuestados son oyentes empáticos y logran percibir cómo se sienten las personas con que habla, tienen la capacidad para entender y ayudar a las personas.

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.

d. Cuarto nivel Escuchar incentivando al otro a profundizar

Figura 22

Escucha activa cuarto nivel aprendices



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.

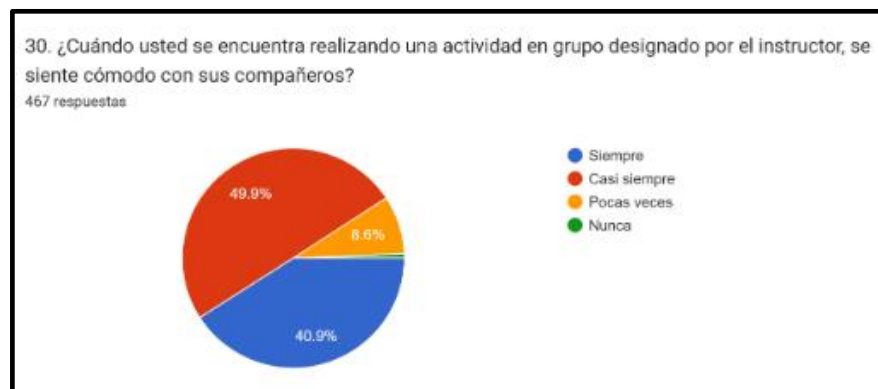
5.3.4 Análisis descriptivo estrategias didácticas – habilidades socioemocionales de acuerdo con lo percibido por los aprendices.

Para medir los resultados obtenidos en relación con las estrategias didácticas que perciben los aprendices en los procesos de formación, se diseñaron ítems en los instrumentos y a partir de ahí se describen los siguientes escenarios.

a. *¿Cuándo usted se encuentra realizando una actividad en grupo designado por el instructor, se siente cómodo con sus compañeros?*

Figura 23

Actividad en grupo con los aprendices



Según el resultado en la pregunta anterior, se establece que el 40,9% los aprendices siempre se encuentran cómodos realizando una actividad con respecto 49,9% se siente casi siempre cómodo con los compañeros, y un 8,9% se sienten pocas veces a gusto realizando actividades y al parecer el 0,6% no se siente cómodo realizando actividades con sus compañeros

b. ¿Maneja recursos para profundizar y realizar tareas asignadas por el instructor?

Figura 24

Maneja recursos para realizar tareas asignadas por el instructor



El resultado obtenido con relación a los recursos que utilizan los aprendices en el desarrollo de actividades dentro de formación es de 48,2% respecto a un 48% de casi siempre utilizan los recursos en las actividades realizadas en el ambiente de formación, y un 6,4% de pocas veces utilizan recursos y/o herramientas dentro del ambiente.

5.3.5 Análisis descriptivo estrategias didácticas – habilidades socioemocionales de acuerdo con lo percibido por los instructores

Para medir los resultados obtenidos en relación con las estrategias didácticas que perciben los instructores en la ejecución de los procesos de formación, se diseñaron ítems en los instrumentos y a partir de ahí se describen los siguientes escenarios.

a. ¿Cuándo imparte formación usted aplica estrategias que permiten el desarrollo de la comunicación asertiva entre sus aprendices?

Figura 25

Aplica estrategias que permiten el desarrollo de la comunicación asertiva entre sus aprendices

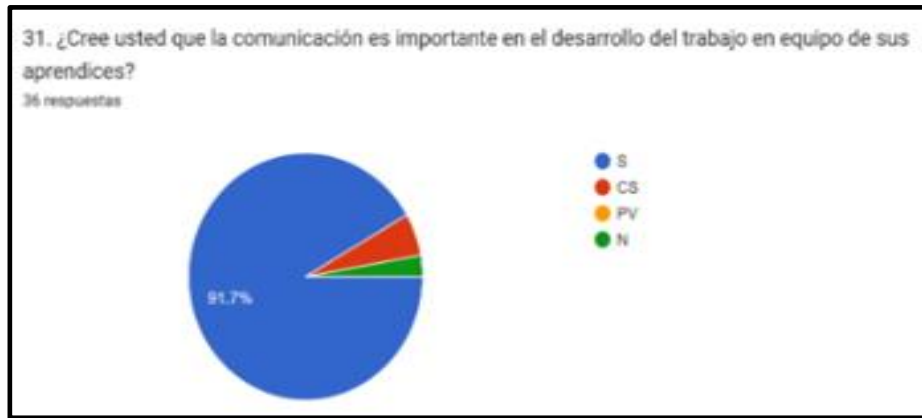


Para el resultado obtenido en las encuestas de los instructores en la pregunta de la realización de las actividades designadas por el instructor se encontró que un 47,2% casi siempre utiliza estrategias en desarrollar la comunicación asertiva, con respecto a un 38,9% de siempre y un 11,1 % de pocas veces frente a un 2,8% nunca.

b. ¿Cree usted que la comunicación es importante en el desarrollo del trabajo en equipo de sus aprendices?

Figura 26

Cree que la comunicación es importante para el desarrollo del trabajo en equipo de sus aprendices



Con respecto a la pregunta importancia en la comunicación asertiva se evidencia que con un 91,7 % si es importante esta habilidad en el desarrollo de las actividades, con respecto al casi siempre con un 5%.

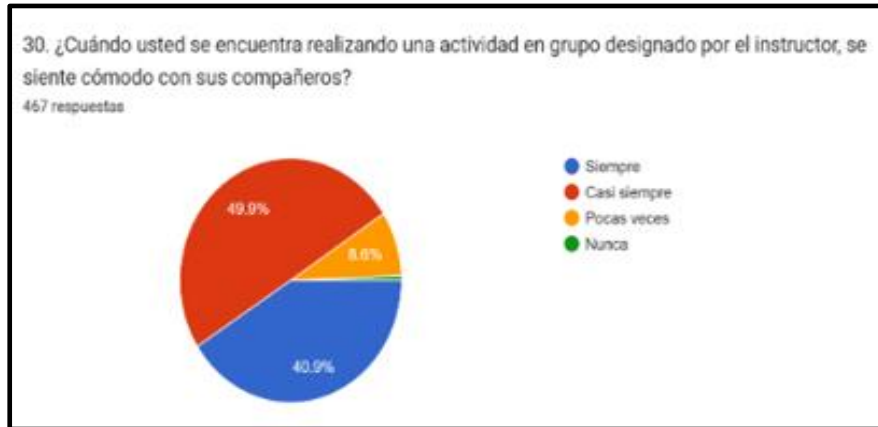
5.3.6 Análisis descriptivo estrategias didácticas – habilidades socioemocionales de acuerdo con lo percibido por los egresados.

Para medir los resultados obtenidos en relación con las estrategias didácticas que perciben los egresados de los programas de formación del centro de formación de servicios financieros del SENA, adscritos a la coordinación Administrativa y Financiera, se diseñaron ítems en los instrumentos y a partir de ahí se describen los siguientes escenarios.

a. *¿Cuándo usted se encuentra realizando una actividad en grupo designado por el instructor, se siente cómodo con sus compañeros?*

Figura 27

En una actividad de grupo designada por el instructor se siente cómodo con sus compañeros

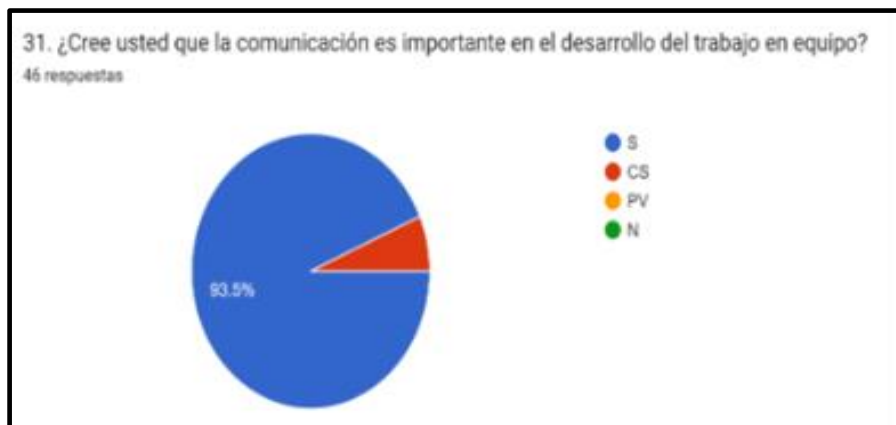


Los egresados responden en la pregunta si se sienten cómodos con respecto a las actividades que realizan en el ambiente de formación con el instructor y responden que un 49,9% casi siempre se sienten cómodos frente a un 42,9% de siempre y un 5,9% muy pocas veces

b. *¿Cree usted que la comunicación es importante en el desarrollo del trabajo en equipo?*

Figura 28

Cree usted que la comunicación es importante en el desarrollo del trabajo en equipo?



En los egresados la comunicación asertiva es de importancia para el desarrollo del trabajo en equipo con un 93,5% de siempre con relación a una 6,5% de casi siempre frente a la comunicación.

5.3.7 Descripción aplicación de las habilidades socioemocionales percibida por los aprendices.

Para medir los resultados obtenidos en relación con la aplicación de las habilidades socioemocionales, que perciben los aprendices en los procesos de formación, se diseñaron ítems en los instrumentos y a partir de ahí se describen los siguientes escenarios.

- a. *¿Cuándo se encuentra en formación le es claro lo que comunica y expresa el instructor?*

Figura 29

Cuándo se encuentra en formación le es claro lo que comunica y expresa el instructor?



Con relación a los aprendices que se encuentran realizando un programa de formación, lo que se comunica dentro del ambiente con un 54,8% siempre se expresa y se comunica lo que quiere transmitir y expresar por el instructor frente a un 43% de casi siempre y un 2,2% de pocas veces.

- b. *¿Al encontrarse en el aula de clase desarrollando trabajos, cree usted que tiene un buen desempeño en comunicación, pensamiento y escucha con su equipo de trabajo?*

Figura 30

Tiene buen desempeño en comunicación, pensamiento y escucha con su equipo de trabajo



Quando el aprendiz se encuentra en el ambiente de aprendizaje 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

5.3.8 Descripción aplicación de las habilidades socioemocionales percibida por los instructores.

Para medir los resultados obtenidos en relación con la aplicación de las habilidades socioemocionales, que perciben los instructores en la orientación de los procesos de formación, se diseñaron ítems en los instrumentos y a partir de ahí se describen los siguientes escenarios.

a. *¿Considera que sus aprendices están en la capacidad de dirigirse a un equipo de trabajo de manera precisa, concreta y clara en el momento de llegar al sector financiero?*

Figura 31

Considera que sus aprendices están capacitados para `dirigirse a un equipo de trabajo



Las expectativas con relación al cumplimiento del programa de formación se realizan de manera precisa, concreta y clara en un 44,4% de casi siempre con relación a un 27,8% de siempre, con un 22,2% de pocas veces y un 5,4% de nunca se realiza de manera asertiva.

b. *¿Considera que el SENA brinda herramientas para el desarrollo de su vida personal y laboral de sus aprendices?*

Figura 32

El SENA brinda herramientas útiles para su vida personal y laboral



Con relación a la pregunta respecto a las herramientas brindadas para el desarrollo de la vida personal y laboral de los aprendices, con un 52,8% siempre se brinda, con 36,1% casi siempre frente a un 8,3% de pocas veces y 2,8% de nunca.

5.3.9 Descripción aplicación de las habilidades socioemocionales percibida por los egresados.

Para medir los resultados obtenidos en relación con la aplicación de las habilidades socioemocionales, que perciben los egresados de los programas de formación del centro de formación de servicios financieros del SENA, de la coordinación administrativa y financiera, se diseñaron ítems en los instrumentos y a partir de ahí se describen los siguientes escenarios.

a. *¿Considera que la formación recibida por el SENA le generó mejoras en su vida personal?*

Figura 33

La formación recibida por el SENA le generó mejoras en su vida personal



Se cumple con las expectativas en la vida personal de los aprendices del Sena con un 69,8% siempre brindando las herramientas, 21,7% casi siempre y un 8,7% pocas veces

b. *¿Cuándo se encuentra en búsqueda de empleo, cree usted que hace un buen desempeño en la entrevista?*

Figura 34

En la búsqueda de un empleo, cree que tiene buen desempeño en la entrevista



Los egresados casi siempre con un 45,7% creen cumplir con un buen desempeño en la entrevista de trabajo respecto a un 43,5% de casi siempre, un 8,7% pocas veces y 2,8% de nunca

5.3.10 Descripción de la percepción en habilidades socioemocionales percibida por los aprendices.

Para medir los resultados obtenidos en relación con la percepción en las habilidades socioemocionales, que perciben los aprendices en los procesos de formación, se diseñaron ítems en los instrumentos y a partir de ahí se describen los siguientes escenarios.

a. *¿Cuándo se encuentra con su GAES (Grupos Autónomos de Estudio) elaborando una actividad, ¿lo hace de manera precisa concreta y clara?*

Figura 35

Trabaja de manera precisa, concreta y clara cuando trabaja con su GAES



Con respecto a las actividades realizadas por los aprendices en los GAES, es de manera clara, precisa y concreta con un 54,2% siempre, 41,5% casi siempre, y un 4,3% nunca.

b. *¿Al ingresar al ambiente de formación, siente seguridad de sí mismo en las actividades propuestas por el instructor?*

Los aprendices con un 56,5% siempre ingresan al ambiente de formación y sienten seguridad de sí mismo desarrollando actividades con el instructor, un 39,4% casi siempre la sienten y 4,1% pocas veces

Figura 36

Se siente seguro de sí mismo el ingresar a un ambiente de formación en actividades propuestas por el instructor



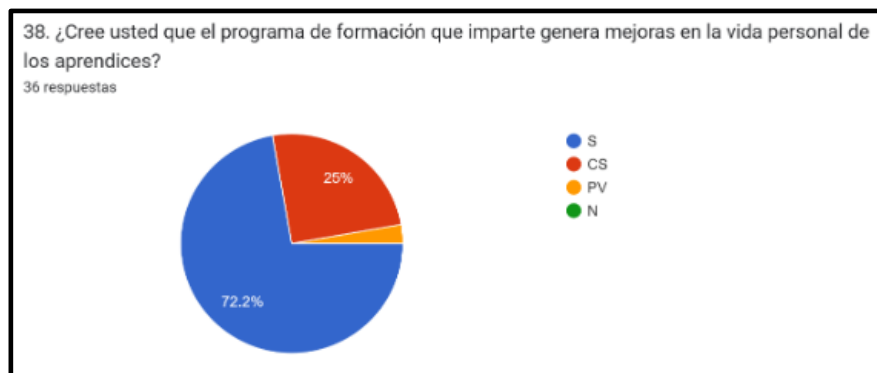
5.3.11 Descripción de la percepción en habilidades socioemocionales percibida por los instructores.

Para medir los resultados obtenidos en relación con la percepción de las habilidades socioemocionales, que perciben los instructores en la orientación de los procesos de formación, se diseñaron ítems en los instrumentos y a partir de ahí se describen los siguientes escenarios.

a. ¿Cree usted que el programa de formación que imparte genera mejoras en la vida personal de los aprendices?

Figura 37

¿Cree usted que el programa de formación que imparte genera mejoras en la vida personal de los aprendices?



Con respecto a los instructores en la orientación del programa de formación, relacionado a la mejora de los aprendices en sus vidas personales, un 72,2% siempre cree mejorar, un 25% casi siempre y un 2,8% pocas veces.

b. *¿Al ingresar al ambiente de formación, siente seguridad de sí mismo en el desarrollo de las actividades propuestas a los aprendices?*

Figura 38

Se siente seguro de sí mismo al ingresar a un ambiente de formación en actividades propuestas a los aprendices



Los instructores con un 56,5% siempre se siente seguro de sí mismo en el desarrollo de las actividades propuestas, un 39,4% casi siempre, 4,1% pocas veces.

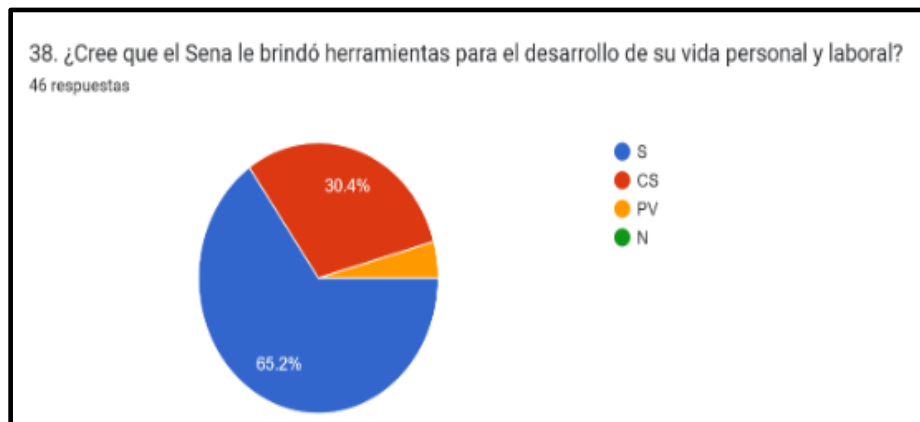
5.3.12 Descripción de la percepción en habilidades socioemocionales percibida por los egresados

Para medir los resultados obtenidos en relación con la percepción de las habilidades socioemocionales, que perciben los egresados de los programas de formación del centro de formación de servicios financieros del SENA, de la coordinación administrativa y financiera, se diseñaron ítems en los instrumentos y a partir de ahí se describen los siguientes escenarios.

a. *¿Cree que el SENA le brindó herramientas para el desarrollo de su vida personal y laboral?*

Figura39

Cree que el SENA le brindó herramientas para el desarrollo de su vida personal y laboral



A los egresados del SENA el 66,2% le brindó herramientas en el desarrollo de las vidas personal y laboral, 30,4% casi siempre y 3,4% pocas veces

b. *¿Al ingresar al ambiente de formación, siente seguridad de sí mismo en el desarrollo de las actividades propuestas por el instructor?*

Figura 40

¿Al ingresar al ambiente de formación, siente seguridad de sí mismo en el desarrollo de las actividades propuestas por el instructor?



Los egresados con un 56,5% siempre se siente seguro de sí mismo en el desarrollo de las actividades propuestas por el instructor, 39,4% casi siempre y 4,1% pocas veces.

5.4. 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:

Figura 41

Información general de códigos según su saturación

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 gestión	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 asertiva 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 falta de Escucha Activa	3

Nota: La figura describe la codificación realizada y los resultados según respuestas del instrumento aplicado. Fuente. “Entrevistas Sector Financieros en Colombia, 2022”.

5.4.1 Resultados por Categoría – Habilidades Blandas

Habilidades Blandas: Comunicación Asertiva, Pensamiento Crítico y Escucha Activa: Se resalta 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 42

Resultado Categoría 1 – Importancia de las Habilidades Blandas



Nota.: Elaboración propia

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.

5.4.2 Resultados por Categoría – Capacitación en el 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 43

Resultados categoría 2 Capacitación en habilidades blandas del sector financiero

Nota. Elaboración propia

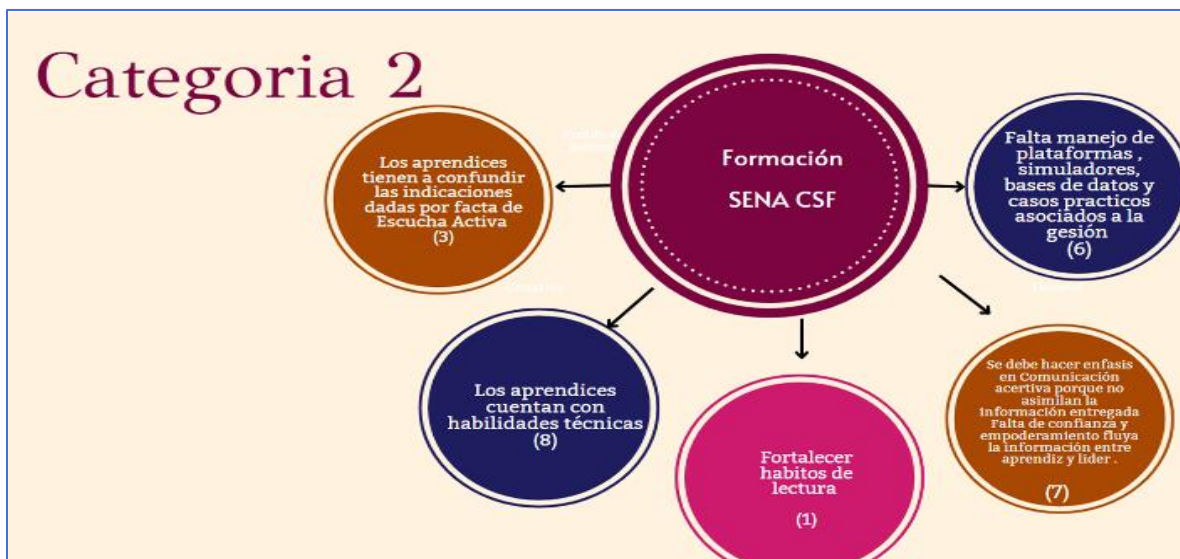


Figura 44

Resultados categoría 3. Capacitación en habilidades blandas del sector financiero



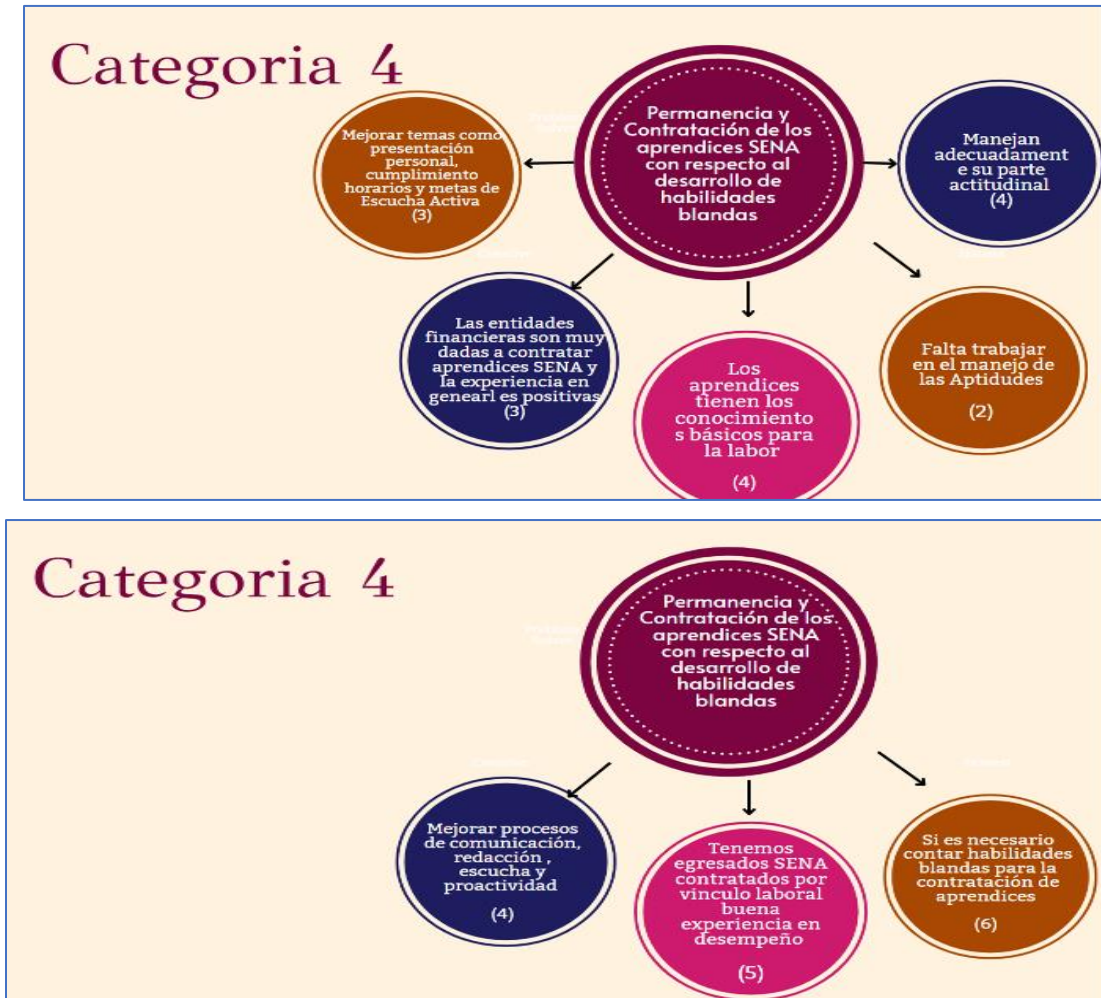
Nota. Elaboración propia

5.4.3 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.

Figura 45

Resultados categoría 4 entrevista – Permanencia y Capacitación



Fuente: Elaboración Propia

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.

6. DISCUSION

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.

7. 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 financiera 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 practica 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 mas 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 mas 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 marcara la contratación en el corto y mediano plazo.

REFERENCIAS

- 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
- 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
- Attewell, P. (2009). ¿Que es una competencia? *Pedagogia Social. Revista Interuniversitaria*, 16, 21 - 43.
- Azuerro, 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, Politicas 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.
- 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
- Departmaneto 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
- 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
- Hernández- Mendoza, S. L., & Duana-Avila, D. (2020). Técnicas e Instrumentos de recolección de datos. *Boletín científico de las ciencias económicas administrativas del ICEA*, 9(17), 51 - 53.
- Hernández- Sampieri, R. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.
- Hernández-Calderón, K. A., & Lesmes-Silva, A. K. (2018). La Escucha activa como elemento necesario para el diálogo. *Convicciones*, 83-87.
- Inciarte González, A., & Canquiz Rincón, 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 despacio*. 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.
- 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: Reflexiones 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 universitario. *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
- 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 didácticas para los estudiantes de la universidad técnica estatal de Quevedo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 7590-7612. Obtenido de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5899

ANEXOS

ANEXO 1.

ENCUESTA PARA APRENDICES

Somos un grupo de investigación del Centro de Servicios Financieros del Servicio Nacional de Aprendizaje Sena, nos encontramos realizando un estudio con relación a las habilidades blandas (Comunicación asertiva, escucha activa y pensamiento crítico, Estrategias Didácticas, Percepción del programa de Formación y aplicación de habilidades socioemocionales) y su incidencia y permanencia en el sector financiero. A continuación, encontrarán unas afirmaciones y así, poder conocer su opinión. Por favor leer detenidamente las instrucciones antes de diligenciar el cuestionario, es importante que conteste con la que más se acerque a lo que usted piense y actúe. Los datos suministrados por usted serían tratados de manera confidencial y de información académica. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas

Al dar respuesta al cuestionario me fue comunicado de la recolección de la información, es con un fin académico y de investigación, por ello autorizo de manera explícita y voluntaria al grupo de investigación CSF Sennova para tratar mis datos personales conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales en Colombia. Esta información está consignada de manera voluntaria y verídica.

INSTRUCCIONES DE DILIGENCIAMIENTO.

Para la siguiente sección (pregunta) marque con una X (una sola opción)

- SIEMPRE (3)
- A VECES (2)
- NUNCA (1)

COMUNICACIÓN ASERTIVA

AFIRMACIÓN	S	AV	N
1. Puedo halagar sin dificultad a un compañero, un amigo o un miembro de mi familia			
2. Puedo decir “no” cuando alguien me pide algo injusto.			
3. Puedo responder con firmeza cuando alguien valora mis ideas			
4. Sé que decir cuando recibo un halago.			
5. Puedo elegir mi propio estilo de vida, aunque los demás difieran.			
6. Puedo mantener contacto visual cuando expreso mis sentimientos, deseos y necesidades.			
7. Cuando me enfado puedo expresarme sin demostrar mi irritación, mi frustración o mi decepción			
8. Puedo proceder ante los conflictos de forma constructiva.			
9. Puedo pedir ayuda a los demás			
10. Puedo expresar mis discrepancias y opiniones sin dificultad.			

Tomado de: Shelton, N., Burton, S. (2004) Asertividad. Haga oír su voz sin gritar. FC Editorial, pps.114 – 116

PENSAMIENTO CRÍTICO

Para la siguiente sección (pregunta) marque con una X (dos opciones)

- SIEMPRE (2)
- ALGUNAS VECES (1)
- NUNCA (0)
- FÁCIL (2)

- DIFÍCIL (1)
- MUY DIFÍCIL (0)

No	AFIRMACIONES	Columna X			Columna Y		
		Frecuencia que lo haces			Dificultad para hacerlo		
		Siempre	Algunas veces	Nunca	Fácil	Difícil	Muy difícil
11	Al estudiar un tema acostumbro a hacer esquemas del contenido, delimitando las ideas principales y secundarias.						
12	Frente a un nuevo conocimiento busco determinar las causas y consecuencias de los hechos						
13	Al estudiar un nuevo tema me doy cuenta de que los fundamentos aprendidos con anterioridad me sirven de mucho para solucionar problemas de la vida diaria.						
14	Realizó la crítica y la autocrítica permanentemente.						
15	Valoro los aportes de los demás						
16	Soy capaz de relacionar diferentes puntos de vista.						
17	Suelo Ampliar los conocimientos brindados por el profesor						
18	Suelo respetar la opinión de los demás, aunque no esté de acuerdo con ellas.						
19	Juzgo situaciones problemáticas que se presentan en mi aprendizaje.						

ESCUCHA ACTIVA

Para la siguiente sección (pregunta) marque con una X (una sola opción)

No	AFIRMACIONES	SI	NO
20	Cuando una persona está equivocada acerca de algún punto de su problema, es importante interrumpirla y hacer que replantee ese punto de manera correcta		
21	Cuando escucho a algunas personas, mentalmente me pregunto ¿por qué les resultará tan difícil ir directamente al grano?		
22	Mientras escucho a otra persona, me adelanto en el tiempo y me pongo a pensar en lo que le voy a responder		
23	SI no interrumpiera a las personas de vez en cuando, ellas terminarían hablándome durante horas		
24	Cuando he tenido un contacto negativo con una persona (discusión, pelea) no puedo evitar seguir pensando en ese episodio, aún después de haber iniciado un contacto con otra persona		
25	Dado que he escuchado las mismas quejas y protestas infinidad de veces, generalmente me dedico mentalmente a otra cosa mientras escucho		
26	Solamente discuto con una persona cuando sé positivamente que estoy en lo cierto		
27	Si no comprendo lo que una persona está diciendo, hago las preguntas necesarias hasta entenderla		

28	El tono de la voz de una persona me dice, generalmente, mucho más que las palabras mismas		
29	Si una persona tiene dificultades en decirme algo, generalmente la ayudó a expresarse		

ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS - HABILIDADES BLANDAS

Para cada ítem (pregunta) marque con una X (una sola opción)

- SIEMPRE: (4)
- CASI SIEMPRE: (3)
- POCAS VECES: (2)
- NUNCA: (1)

AFIRMACIÓN	S	CS	PV	N
30. ¿Cuándo usted se encuentra realizando una actividad en grupo designado por el instructor, se siente cómodo con sus compañeros?				
31. Maneja recursos para profundizar y realizar tareas asignadas por el instructor				
32. ¿Las pautas didácticas y activas realizadas por el instructor son acordes a la formación?				

33. ¿De qué manera podría mejorar el desarrollo de su formación con el enfoque al desarrollo de las habilidades de comunicación asertiva, pensamiento crítico y escucha activa en su proceso de Formación?

PERCEPCIÓN DEL PROGRAMA FINANCIERO CON ENFOQUE EN HABILIDADES BLANDAS

Para cada ítem (pregunta) marque con una X (una sola opción)

- SIEMPRE: (4)
- CASI SIEMPRE: (3)
- POCAS VECES: (2)
- NUNCA: (1)

AFIRMACIÓN	S	C	PV	N
34. ¿Al encontrarse en el programa de formación, cumplió con sus expectativas de ingreso?				
35. ¿Cuándo se encuentra en formación le es claro lo que comunica y expresa el instructor?				
36. ¿Al encontrarse en el aula de clases desarrollando trabajos, cree usted que tiene un buen desempeño en comunicación, pensamiento y escucha con su equipo de trabajo?				

APLICACIÓN DE LAS HABILIDADES BLANDAS EN EL SECTOR FINANCIERO.

Para cada ítem (pregunta) marque con una X (una sola opción)

- SIEMPRE: (4)
- CASI SIEMPRE: (3)
- POCAS VECES: (2)
- NUNCA: (1)

AFIRMACIÓN	S	C	PV	N
36. ¿Al estar en etapa formativa cree que el Sena le está brindando las herramientas necesarias para su vida profesional y personal?				
37. Cuando se encuentra con su GaeS elaborando una actividad, ¿lo hace de manera precisa concreta y clara?				
38 ¿Al ingresar al ambiente de formación, siente seguridad de sí mismo en el desarrollo de las actividades propuestas por parte del instructor?				

ENCUESTADOS	ITEMS - APRENDICES																																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38		
1	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	2	1	1	0	1	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	1		
2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	3	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	1	0	1	0	1	0	0	1	1	0	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	
5	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	3	1		
6	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1		
7	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	
8	2	3	3	1	2	2	1	2	1	2	1	0	1	0	0	0	0	0	1	0	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
9	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	0	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2		
10	3	3	3	1	2	1	1	2	2	3	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	2	1	2	1	2	1	1	2	2	3	1	2	2	2	4	1	2	2		
11	3	2	2	2	2	1	2	3	2	2	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2		
12	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1		
13	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	0	0	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
14	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	2	2	1	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2		
15	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1		
16	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1		
17	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	
18	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
19	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	
20	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
21	3	2	3	1	3	3	2	2	3	3	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	2	1	2	1	1	
22	1	3	3	3	3	3	3	3	2	3	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	
23	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	
24	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	
25	3	2	2	2	3	1	1	3	2	3	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	
26	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
27	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	0	1	2	1	2	2	1	1	2	2		
28	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	3	2	1	1	2	1	1	2	2		
29	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2	2	2	2	2	2	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
30	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3	0	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
31	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	
32	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	
33	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	2		
34	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	0	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	3	
35	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
36	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

ENCUESTADOS	ITEMS - APRENDICES																																									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38				
37	2	2	3	1	2	1	2	3	2	1	1	0	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2			
38	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
39	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1		
40	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1		
41	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1		
42	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2		
43	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1		
44	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	0	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1		
45	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2		
46	3	3	3	2	3	2	3	3	3	2	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	
47	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	
48	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	0	1	1	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	2	2	2	2	1	3	1	1	1	1	1	2	2	3	2	2		
49	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2		
50	3	2	3	2	3	3	1	2	3	3	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	4	1	2	2	2	2	2			
51	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	3	1	1	2	1	2	1	1	1			
52	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1		
53	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1		
54	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1		
55	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2		
56	3	3	3	2	2	1	2	2	3	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	
57	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
58	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2		
59	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
60	2	3	3	2	3	3	1	2	3	3	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	0	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
61	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2		
62	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	0	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	
63	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	
64	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1	
65	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
66	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
67	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	0	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
68	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	2	1	1	1	0	2	1	3	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2		
69	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	2	2	1	2	0	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	
70	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	0	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	
71	2	3	2	3	2	2	1	2	2	3	0	0	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	2	2	1	2	0	3	2	1	1	1	3	1	3	1	1	1		
72	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

ENCUESTADOS	ITEMS - APRENDICES																																									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38				
73	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	0	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1			
74	3	3	3	2	3	2	3	2	2	2	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
75	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2		
76	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1		
77	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1		
78	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1		
79	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	
80	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
81	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	
82	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	
83	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	
84	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	
85	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	
86	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2		
87	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1		
88	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1		
89	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1		
90	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	3	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1		
91	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
92	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2		
93	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1		
94	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	0	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1		
95	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
96	3	3	3	2	2	3	1	2	2	3	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	
97	2	3	2	1	2	2	2	2	3	2	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	2	1	
98	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	
99	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	2	1	3	2	1	1	2	1	1	2	1	1	
100	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	
101	3	3	3	2	3	2	3	2	3	3	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	
102	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	
103	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
104	3	2	2	2	2	1	2	2	3	2	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	0	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	
105	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	
106	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	0	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	
107	3	3	3	2	3	3	3	2	1	3	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2
108	2	3	3	2	3	1	3	3	2	2	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	2	0	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

ENCUESTADOS	ITEMS - APRENDICES																																						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	
109	2	3	2	2	2	2	2	2	2	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	
110	3	2	2	2	3	2	1	3	2	2	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	
111	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	3	2	
112	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	4	2	3	2	2	3	3	3	3	
113	2	2	3	3	3	2	1	2	2	2	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	
114	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
115	2	3	2	2	2	2	1	3	2	2	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	
116	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1
117	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	0	1	0	1	1	0	0	0	0	0	2	2	2	1	2	2	1	1	0	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1
118	3	2	2	2	3	2	1	2	3	2	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
119	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	
120	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	2	1	1	2	2	2	2	0	2	2	1	2	2	1	2	2	2	
121	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1
122	3	3	3	2	2	3	2	3	2	2	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
123	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1
124	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	0	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	2	1	2	2	0	2	2	1	3	2	2	1	2	2	
125	3	2	3	2	3	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	
126	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1
127	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	2	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	
128	3	2	3	2	3	2	2	2	3	3	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2
129	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	
130	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	2	0	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	3	2	
131	3	2	1	2	2	1	2	3	2	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	
132	2	3	3	2	2	3	2	3	3	3	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	0	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1
133	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
134	3	3	3	3	3	3	2	2	1	3	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
135	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	2	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2
136	3	2	3	2	3	3	2	3	2	2	0	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	3	2	1	3	3	3	
137	2	3	3	2	3	2	2	3	2	3	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	1	2	
138	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	3	3	3	2	2	2	3	
139	3	3	2	1	2	2	1	2	1	2	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	2	0	1	1	0	1	2	4	1	3	3	3	4	3	2	4	
140	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	2
141	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
142	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1
143	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1
144	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2

ENCUESTADOS	ITEMS - APRENDICES																																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38			
145	3	3	3	3	2	3	2	2	3	2	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	3	3	2	3	1	2			
146	2	3	3	2	3	3	1	2	2	2	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	3	2	2	2			
147	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1		
148	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1	0	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	2	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
149	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2		
150	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1		
151	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
152	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	
153	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	
154	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	0	1	1	1	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	
155	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	0	0	1	1	1	0	0	1	0	1	0	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
156	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	1	2		
157	2	3	3	2	2	3	1	2	3	3	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
158	3	2	3	1	3	2	3	3	2	2	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1		
159	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	3	1	2	2	2	2	1	3	1	1		
160	3	2	3	3	3	1	2	3	3	2	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	
161	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	
162	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
163	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	
164	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
165	3	2	3	3	2	2	2	3	2	3	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	
166	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	3	1	2	1	1	1	1	1	2		
167	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	
168	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	1	2		
169	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	
170	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	2	
171	3	2	2	3	3	2	2	1	3	3	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	
172	2	3	3	2	3	3	2	2	2	3	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
173	3	3	3	3	3	3	2	1	3	3	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
174	2	3	3	2	3	2	3	2	3	2	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
175	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	0	3	2	4	2	2	2	2	1	1	2		
176	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1
177	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	3	2	1	1		
178	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	
179	3	3	2	3	3	2	1	2	2	3	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
180	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	

ENCUESTADOS	ITEMS - APRENDICES																																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38			
181	3	2	3	2	3	3	3	2	3	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1		
182	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	0	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
183	3	2	3	1	2	1	2	3	3	2	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
184	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	2	1	2	2	1	2	0	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1		
185	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2			
186	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2		
187	3	3	2	2	3	2	2	2	2	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	
188	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	
189	3	3	3	2	3	2	2	2	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
190	3	2	2	2	2	3	2	2	3	2	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2		
191	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	0	1	1	0	1	1	1	0	1	2	2	2	1	2	2	2	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
192	3	2	2	1	2	3	3	2	2	2	1	0	1	0	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	2	1	1	2	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2		
193	3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1		
194	3	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	2	1	1	2	1	3	3	1	1	2	3	1	2	3	1	2	
195	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
196	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	3	1	2	2	
197	3	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
198	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	1	1	2	1	2	2	1		
199	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
200	3	2	3	2	3	2	1	2	3	3	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	1	1		
201	3	2	3	2	3	2	2	2	2	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2		
202	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	1	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	2	2	4	2	3	2	2		
203	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
204	2	3	2	2	2	3	2	2	2	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	
205	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
206	2	3	2	1	2	3	2	2	1	2	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	3	2	1	2	2	3	1	2	3	1	2	3
207	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	0	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	
208	2	3	2	2	3	3	1	2	2	3	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	2
209	3	2	2	2	3	1	1	3	2	2	0	0	1	1	0	0	0	1	0	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	
210	3	2	3	3	2	3	1	2	2	3	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1	2	2	1	1	2	0	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	
211	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	2	2	1	1	0	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	
212	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	2	0	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	
213	2	3	2	3	3	2	2	2	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2		
214	3	2	2	3	2	2	2	2	3	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	
215	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
216	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	

ENCUESTADOS	ITEMS - APRENDICES																																									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38				
217	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	3	1	1	1	1	3	1	2	1			
218	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	0	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1			
219	2	2	2	3	2	3	3	3	2	2	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
220	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	0	0	0	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	3	3	3	2	3	2	3	2	3	2	3			
221	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2			
222	2	2	2	1	2	3	2	3	2	3	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	3	1	2			
223	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1		
224	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	0	0	1	1	1	0	1	1	0	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
225	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1		
226	2	2	2	2	3	1	1	2	2	2	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1		
227	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	2	1	2	3	1	1	1	1	2	1	2	2			
228	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	2	
229	3	2	3	3	3	2	3	3	2	2	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
230	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	1	2	2			
231	3	1	2	1	2	1	1	2	2	2	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	0	2	2	1	2	1	2	1	1	1	3	2	2	1	3	2			
232	2	2	2	1	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2			
233	3	3	3	2	3	2	1	3	3	2	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	
234	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	0	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	
235	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	0	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	
236	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2		
237	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	2	2	1	2	1	3	3	1	3	1	3	1	3	2	3	1		
238	3	3	3	2	2	3	1	3	2	2	1	0	0	0	1	1	0	1	1	0	1	2	1	1	2	2	1	2	0	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	
239	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
240	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	
241	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2		
242	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	0	1	0	2	1	1	2	0	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	
243	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1
244	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	
245	3	3	2	2	3	3	1	2	2	2	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2		
246	3	3	2	1	3	3	2	2	2	2	0	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1		
247	2	2	3	1	2	3	1	2	2	2	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2		
248	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	1	3	3		
249	3	3	2	2	3	2	1	2	2	3	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	
250	2	3	3	2	3	3	2	3	2	2	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2		
251	3	2	3	2	2	1	3	2	2	3	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	3	3	2		
252	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

ENCUESTADOS	ITEMS - APRENDICES																																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38		
253	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	1	1		
254	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
255	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	0	0	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	
256	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	
257	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2		
258	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2		
259	2	3	3	2	2	2	3	2	3	2	0	0	1	0	0	1	0	1	1	0	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1		
260	3	3	2	2	3	2	3	2	2	2	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	
261	2	2	3	2	3	2	3	2	3	3	1	0	1	1	0	1	1	1	0	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1		
262	2	3	3	2	3	2	2	3	3	2	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	3	2	1	1	2	2	1	1	2		
263	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
264	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	
265	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	0	1	2	1	1	1	2	1	2	1		
266	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1		
267	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
268	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	
269	3	3	3	2	3	2	1	2	3	3	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	
270	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	
271	3	3	2	2	3	3	3	3	2	3	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	1	2	1	1	2	2	0	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	
272	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	3	2	1	2
273	2	2	3	2	3	2	1	2	2	2	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1
274	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	
275	2	3	2	1	3	2	1	2	3	2	0	0	0	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	
276	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	1	0	0	0	0	1	0	1	0	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
277	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	1	0	2	1	1	1	1	1	3	2	2	1	1	2	1	1	1	1	
278	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	0	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	
279	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	3	1	1		
280	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1		
281	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	
282	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	2	0	3	2	2	2	1	3	1	2	2		
283	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	
284	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	
285	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
286	2	2	3	1	2	2	2	3	3	2	1	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	
287	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	
288	3	2	2	2	3	3	2	3	2	2	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	

ENCUESTADOS	ITEMS - APRENDICES																																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38		
289	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
290	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
291	2	2	2	2	3	2	1	2	2	2	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	
292	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	1	1	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	
293	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	0	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
294	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	
295	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
296	3	3	2	2	3	1	1	2	3	2	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	3	2	1	2	2	1	1	2		
297	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
298	3	3	3	1	3	1	1	2	2	2	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	3	3	1	2	1	2	1	1	3		
299	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	3	2	1	2	2	2	1	2	2		
300	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1		
301	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	
302	2	1	1	1	1	1	3	1	1	1	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	2	1	2	1	2	2	3	3	2	2	4	3	2	2	4		
303	2	3	3	1	2	2	1	3	1	2	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	
304	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	2	1	1	2	3	1	1	1		
305	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
306	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1		
307	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
308	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2		
309	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2		
310	3	3	2	3	3	1	1	3	2	3	1	0	1	1	0	0	0	0	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	
311	3	3	2	1	2	1	1	2	2	2	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	
312	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
313	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	
314	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
315	3	3	1	1	3	1	3	3	3	2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	2	1	2	2	1	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
316	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	0	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	2	2	3	2	2		
317	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	4	1	1	1	1	1	1	1	2	2		
318	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
319	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	3	2	1	2	3	2	2		
320	2	3	2	3	3	2	2	3	2	2	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	0	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2		
321	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1	1	0	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	
322	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	2	0	1	2	1	1	1	1	2	1	1		
323	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	0	0	1	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	3	3	4	3	1	2	1	3		
324	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

ENCUESTADOS	ITEMS - APRENDICES																																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38		
325	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	2	1	1	2	2	1	1	0	2	1	1	1	1	2	2	1	1		
326	3	2	3	2	3	2	2	3	3	3	0	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	2		
327	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	
328	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	
329	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	
330	3	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	
331	3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	1	0	0	0	0	0	0	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	
332	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
333	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
334	3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	2	2	2	2	1	1	1	3	2	1	2	2	2	1	2	2		
335	3	2	3	2	2	3	2	3	2	3	0	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1
336	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	0	0	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	2	1	2	1	1	2	1	3	1	2	2	2	2	2	2	3	2	
337	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
338	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	
339	3	2	2	1	2	2	3	3	2	2	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3	2	3	3	3		
340	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	2	2	2	2	2	2	0	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	
341	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	0	1	2	1	2	1	1	2	1	2		
342	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	
343	3	2	3	2	3	3	3	2	3	3	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	3	2	1	1	1	2	1	2	1		
344	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
345	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	
346	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	
347	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	
348	2	3	3	2	3	2	1	2	2	2	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	0	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	
349	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	
350	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
351	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	
352	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	0	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
353	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	2	2	1	2	0	1	2	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	
354	3	3	3	2	3	2	1	2	2	2	1	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	
355	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	
356	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2
357	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	0	0	0	0	1	0	0	1	1	0	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	
358	3	2	2	2	2	1	2	2	2	2	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	
359	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	0	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
360	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2		

ENCUESTADOS	ITEMS - APRENDICES																																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38			
361	3	2	3	2	2	3	2	2	2	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1		
362	3	2	2	3	2	2	2	3	3	2	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	0	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2		
363	3	3	3	2	3	2	3	3	2	2	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	
364	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	0	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2			
365	3	3	3	2	3	2	1	2	2	2	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1			
366	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1		
367	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
368	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
369	1	2	3	3	3	2	2	2	3	2	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
370	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
371	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	
372	2	3	2	2	1	2	2	2	3	2	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	
373	3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1		
374	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	0	1	1	1	0	1	0	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	
375	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	
376	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	3	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	
377	3	3	2	1	3	2	3	3	2	2	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1		
378	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	1	0	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
379	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	2		
380	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	
381	3	3	3	3	3	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	
382	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
383	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	
384	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1
385	2	3	2	2	3	2	3	2	3	3	0	0	0	0	0	0	1	1	0	1	1	2	2	1	2	1	1	2	0	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	
386	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2
387	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	1	0	1	0	1	0	1	0	1	2	2	1	0	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
388	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	
389	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
390	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
391	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1
392	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
393	2	2	2	1	2	1	3	3	2	2	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	3	2	3	1	2	
394	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	2	1	2	2	0	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	
395	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	
396	2	3	2	2	2	2	2	2	2	0	1	1	1	0	0	0	0	1	1	0	0	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2		

ENCUESTADOS	ITEMS - APRENDICES																																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38		
397	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	0	0	1	0	0	1	0	1	0	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	
398	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
399	3	3	3	2	3	1	1	2	2	2	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	3	1	1	2	1	1	1	1	
400	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	4	2	
401	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
402	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	
403	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	
404	3	3	3	2	2	3	1	2	2	2	0	0	1	0	1	0	0	1	1	0	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	
405	3	3	2	3	2	2	2	2	3	3	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	2	2	1	2	1	3	2	1	1	1	1	1	2	2	1	
406	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	
407	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	
408	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	
409	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	
410	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	
411	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	2	3	2	2	3	1	2	3		
412	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	0	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	
413	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	0	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	
414	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
415	3	3	2	2	3	3	2	2	3	2	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
416	2	2	2	2	3	3	2	2	1	2	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	
417	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	3	1	1	2	1	1	2	2		
418	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	
419	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	
420	3	2	3	3	3	3	1	3	2	3	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
421	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
422	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	0	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	0	1	2	1	2	2	2	1	2	2	
423	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	0	3	3	1	2	2	3	1	3	2		
424	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	0	0	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
425	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	0	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	
426	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	3	3	2	3	2	3	2	2	3	
427	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	
428	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	3	2	3	2	2	2		
429	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	0	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	2	
430	3	2	3	2	2	2	1	3	3	2	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	
431	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	2	
432	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	

ENCUESTADOS	ITEMS - APRENDICES																																							
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38		
433	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	1	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	
434	3	2	3	2	3	2	2	2	2	2	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	2	2	2	1	2	1	1	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	
435	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
436	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	
437	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	0	0	0	0	1	0	0	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	
438	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	
439	3	3	3	2	3	1	2	2	3	3	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
440	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1
441	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	
442	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1
443	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	0	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2
444	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	0	0	1	0	1	1	1	1	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
445	2	3	2	3	3	2	3	2	3	2	0	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	2	0	2	1	1	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2
446	2	3	2	3	3	2	1	2	2	2	0	0	1	0	0	1	0	0	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1
447	3	3	3	2	3	3	2	2	2	3	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2
448	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	1	2	2	2	2	3	2	1	1	
449	3	3	3	3	3	3	1	2	2	3	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
450	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	
451	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1	0	1	1	0	0	0	1	1	0	1	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2
452	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	2	1	1	1	2	2	1	2	0	1	2	2	3	2	1	2	1	2	1	2
453	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1
454	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	3	1	1	1	1	2	1	1	
455	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	3	3	1	2	1	2	1	2	1	1
456	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	2	0	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2
457	3	3	2	3	3	2	2	1	3	2	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
458	3	2	3	2	3	2	2	3	2	2	1	0	0	1	0	1	0	1	1	0	1	1	2	2	2	2	1	2	0	3	2	2	1	1	2	2	3	3	3	
459	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	1	1	1	1	0	0	0	1	1	0	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
460	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	1	1	2
461	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2
462	3	3	2	2	3	2	3	2	3	3	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2
463	3	2	1	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
464	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	1
465	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2
466	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1
467	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	2	0	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	3

ANEXO 2.

TEST DE HABILIDADES BLANDAS PARA EGRESADOS

Somos un grupo de investigación del Centro de Servicios Financieros del Servicio Nacional de Aprendizaje Sena, nos encontramos realizando un estudio con relación a las habilidades blandas (Comunicación asertiva, escucha activa y pensamiento crítico) y su incidencia y permanencia en el sector financiero. A continuación, encontrarán unas afirmaciones y así, poder conocer su opinión. Por favor leer detenidamente las instrucciones antes de diligenciar el cuestionario, es importante que conteste con la que más se acerque a lo que usted piense y actúe. Los datos suministrados por usted serían tratados de manera confidencial y de información académica. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas

Al dar respuesta al cuestionario me fue comunicado de la recolección de la información, es con un fin académico y de investigación, por ello autorizo de manera explícita y voluntaria al grupo de investigación CSF Sennova para tratar mis datos personales conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales en Colombia. Esta información está consignada de manera voluntaria y verídica.

COMUNICACIÓN ASERTIVA

Para la siguiente sección (pregunta) marque con una X (una sola opción)

- SIEMPRE: (3)
- A VECES: (2)
- NUNCA: (1)

AFIRMACIÓN	S	AV	N
1. Puedo halagar sin dificultad a un compañero, un amigo o un miembro de mi familia			
2. Puedo decir “no” cuando alguien me pide algo injusto.			
3. Puedo responder con firmeza cuando alguien valora mis Ideas			
4. Sé que decir cuando recibo un halago.			
5. Puedo elegir mi propio estilo de vida, aunque los demás difieran.			
6. Puedo mantener contacto visual cuando expreso mis sentimientos, deseos y necesidades.			
7. Cuando me enfado puedo expresarme sin demostrar mi irritación, mi frustración o mi decepción			
8. Puedo proceder ante los conflictos de forma constructiva.			
9. Puedo pedir ayuda a los demás			
10. Puedo expresar mis discrepancias y opiniones sin dificultad.			

Tomado de: Shelton, N., Burton, S. (2004) Asertividad. Haga oír su voz sin gritar. FC Editorial, pps.114 – 116

PENSAMIENTO CRÍTICO

Para la siguiente sección (pregunta) marque con una X (dos opciones)

- SIEMPRE: (2)
- ALGUNAS VECES: (1)
- NUNCA: (0)
- FÁCIL: (2)
- DIFÍCIL: (1)
- MUY DIFÍCIL: (0)

	AFIRMACIÓN	Frecuencia que lo haces			Dificultad para hacerlo		
		Siempre	Algunas veces	Nunca	Fácil	Difícil	Muy difícil
1	Al estudiar un tema acostumbro a hacer esquemas del contenido, delimitando las ideas principales y secundarias.						
2	Frente a un nuevo conocimiento busco determinar las causas y consecuencias de los hechos						
3	Al estudiar un nuevo tema me doy cuenta que los fundamentos aprendidos con anterioridad me sirven de mucho para solucionar problemas de la vida diaria.						
4	Realizó la crítica y la autocrítica permanentemente.						
5	Valoro los aportes de los demás						
6	Soy capaz de relacionar diferentes puntos de vista.						
7	Suelo Ampliar los conocimientos brindados por el profesor						
8	Suelo respetar la opinión de los demás, aunque no esté de acuerdo con ellas.						
9	Juzgo situaciones problemáticas que se presentan en mi aprendizaje.						

ESCUCHA ACTIVA

Para la siguiente sección (pregunta) marque con una X (una sola opción)

- SIEMPRE: (SI)
- ALGUNAS VECES: (NO)

No	AFIRMACIONES	SI	NO
1	Cuando una persona está equivocada acerca de algún punto de su problema, es importante interrumpirla y hacer que replantee ese punto de manera correcta		
2	Cuando escucho a algunas personas, mentalmente me pregunto ¿por qué les resultará tan difícil ir directamente al grano?		
3	Mientras escucho a otra persona, me adelanto en el tiempo y me pongo a pensar en lo que le voy a responder		
4	SI no interrumpiera a las personas de vez en cuando, ellas terminarían hablándome durante horas		
5	Cuando he tenido un contacto negativo con una persona (discusión, pelea) no puedo evitar seguir pensando en ese episodio, aún después de haber iniciado un contacto con otra persona		
6	Dado que he escuchado las mismas quejas y protestas infinidad de veces, generalmente me dedico mentalmente a otra cosa mientras escucho		
7	Solamente discuto con una persona cuando sé positivamente que estoy en lo cierto		
8	Si no comprendo lo que una persona está diciendo, hago las preguntas necesarias hasta entenderla		
9	El tono de la voz de una persona me dice, generalmente, mucho más que las palabras mismas		
10	Si una persona tiene dificultades en decirme algo, generalmente la ayudó a expresarse		

ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS - HABILIDADES BLANDAS

- SIEMPRE: (1)
- CASI SIEMPRE: (2)
- POCAS VECES: (3)
- NUNCA: (4)

AFIRMACIÓN	S	CS	PV	N
30. ¿Cuándo usted se encuentra dirigiendo una reunión con su equipo de trabajo, se siente a gusto haciéndolo?				
31. ¿Cree usted que la comunicación es importante en el desarrollo del trabajo en equipo?				
32. ¿Al dirigirse a los demás, usted lo hace de manera asertiva y dinámica?				

33. ¿De qué manera podría mejorar el desarrollo de su formación con el enfoque al desarrollo de las habilidades de comunicación asertiva, pensamiento crítico y escucha activa en su proceso de Formación?

**PERCEPCIÓN DEL PROGRAMA FINANCIERO CON ENFOQUE EN
HABILIDADES BLANDAS**

- SIEMPRE: (1)
- CASI SIEMPRE: (2)
- POCAS VECES: (3)
- NUNCA: (4)

AFIRMACIÓN	S	CS	PV	N
34. ¿Cree usted que con la formación recibida por el Sena le generó mejoras en su vida personal?				
35. ¿Cuándo se encuentra en búsqueda de empleo, cree usted que hace un buen desempeño en la entrevista?				
36. ¿Al encontrarse en su sitio de trabajo, cree usted que tiene un buen desempeño en sus actividades?				

**APLICACIÓN DE LAS HABILIDADES BLANDAS EN EL SECTOR
FINANCIERO**

- SIEMPRE: (1)
- CASI SIEMPRE: (2)
- POCAS VECES: (3)
- NUNCA: (4)

AFIRMACIÓN	S	CS	PV	N
37. ¿Cuándo se dirige a su equipo de trabajo, ¿lo hace de manera precisa, concreta y clara?				
38. ¿Cree que el Sena le brindó herramientas para el desarrollo de su vida personal y laboral?				
39. ¿Cree usted que maneja de manera pertinente y adecuada información confidencial de su empresa?				

ENCUESTADOS	ITEMS - EGRESADOS																																														
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39								
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1							
2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1					
3	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	1	2	1	2	1	2	1	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2					
4	3	3	3	2	3	3	2	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
5	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	2	1	1	3	2	1	1	1	1	1	1	1					
6	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	0	0	1	0	0	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
7	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
8	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1				
9	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
10	2	3	2	2	3	2	1	2	3	3	0	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	0	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	2	3	3	1	2	2	3	1	1	1	1				
11	2	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	0	0	1	1	2	2	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1	0	2	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2				
12	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1			
14	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1			
15	2	2	2	2	2	1	1	2	1	2	0	0	1	0	2	1	1	2	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	3	1	3	1	2	1	2	1	2	2	2	1	1	1	1			
16	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1			
17	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	0	0	0	1	0	0	1	1	0	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1		
18	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	1	2	2	1	2	2	1	2	1	0	0	1	0	1	0	0	1	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1		
19	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
20	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	4	1	1	
21	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	
22	1	3	3	2	3	1	3	3	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	0	0	0	1	0	1	0	1	1	1	0	3	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
23	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
24	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	2	1	1	1	1		
25	3	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	1	2	1	1	2	2	1	2	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	
26	2	2	3	3	3	2	1	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	2	
27	3	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	
28	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
29	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	1	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
30	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	0	0	0	0	1	1	1	0	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	
31	3	2	3	3	3	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	
32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	2	1	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	
33	3	2	2	1	2	2	1	2	2	2	2	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	0	1	0	0	1	3	1	2	1	4	3	4	4	4	1	1	1	1	1	1		
34	2	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
35	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	1	1	2	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	3	1	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	
36	2	3	2	1	2	3	1	2	3	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	

ENCUESTADOS	ITEMS - EGRESADOS																																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38	39		
37	3	2	2	2	3	2	3	2	3	1	1	2	2	0	2	2	1	2	1	1	1	0	1	0	0	0	1	0	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	
38	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2	1	1	1	1	2	1	2	2	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	2	1	1	2	3	1	1	1	2	1		
39	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	2	2	1	2	1	3	1	1	2	2		
40	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	1	2	2	2	2	2	1	2	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1		
41	3	2	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	
42	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
43	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	2	2	1	2	1	1	2	2	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	2	1	3	3	1	1	2	2	2	2	1	
44	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	
45	3	2	3	2	3	3	1	2	2	2	0	2	2	2	0	1	0	2	2	1	0	1	0	0	0	1	1	0	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	
46	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	
47	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	0	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
48	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	1	2	2	1	2	2	1	2	0	1	1	1	1	0	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

ANEXO 3.

ENCUESTA PARA INSTRUCTORES

Somos un grupo de investigación del Centro de Servicios Financieros del Servicio Nacional de Aprendizaje Sena Sennova, nos encontramos realizando un estudio con relación a las habilidades blandas y su incidencia en la contratación y permanencia en el sector financiero. A continuación, encontrarán unas afirmaciones y así, poder conocer su opinión. Por favor leer detenidamente las instrucciones antes de diligenciar el cuestionario, es importante que conteste con la que más se acerque a lo que usted piense y actúe. Los datos suministrados por usted serán tratados de manera confidencial y de información académica. Recuerde que no hay respuestas correctas o incorrectas

Al dar respuesta al cuestionario me fue comunicado de la recolección de la información, es con un fin académico y de investigación, por ello autorizo de manera explícita y voluntaria al grupo de investigación CSF Sennova para tratar mis datos personales conforme a lo establecido en la Ley 1581 de 2012 de Protección de Datos Personales en Colombia. Esta información está consignada de manera voluntaria y verídica.

COMUNICACIÓN ASERTIVA

Para la siguiente sección (pregunta) marque con una X (una sola opción)

- SIEMPRE: (3)
- A VECES: (2)
- NUNCA: (1)
-

AFIRMACIÓN	S	AV	N
1. Puedo halagar sin dificultad a un compañero, un amigo o un miembro de mi familia			
2. Puedo decir “no” cuando alguien me pide algo injusto.			
3. Puedo responder con firmeza cuando alguien valora mis Ideas			
4. Sé que decir cuando recibo un halago.			
5. Puedo elegir mi propio estilo de vida, aunque los demás difieran.			
6. Puedo mantener contacto visual cuando expreso mis sentimientos, deseos y necesidades.			
7. Cuando me enfado puedo expresarme sin demostrar mi irritación, mi frustración o mi decepción			
8. Puedo proceder ante los conflictos de forma constructiva.			
9. Puedo pedir ayuda a los demás			
10. Puedo expresar mis discrepancias y opiniones sin dificultad.			

Tomado de: Shelton, N., Burton, S. (2004) Asertividad. Haga oír su voz sin gritar. FC Editorial, pps.114 – 116

PENSAMIENTO CRÍTICO

Para la siguiente sección (pregunta) marque con una X (dos opciones)

- SIEMPRE: (2)
- ALGUNAS VECES (1)
- NUNCA: (0)

- FÁCIL: (2)
- DIFÍCIL: (1)
- MUY DIFÍCIL: (0)

No	AFIRMACION	Frecuencia que lo haces			Dificultad para hacerlo		
		Siempre	Algunas veces	Nunca	Fácil	Difícil	Muy difícil
11	Al estudiar un tema acostumbro a hacer esquemas del contenido, delimitando las ideas principales y secundarias.						
12	Frente a un nuevo conocimiento busco determinar las causas y consecuencias de los hechos						
13	Al estudiar un nuevo tema me doy cuenta que los fundamentos aprendidos con anterioridad me sirven de mucho para solucionar problemas de la vida diaria.						
14	Realizo la crítica y la autocrítica permanentemente.						
15	Valoro los aportes de los demás						
16	Soy capaz de relacionar diferentes puntos de vista.						
17	Suelo Ampliar los conocimientos brindados por el profesor						
18	Suelo respetar la opinión de los demás, aunque no esté de acuerdo con ellas.						
19	Juzgo situaciones problemáticas que se presentan en mi aprendizaje.						

ESCUCHA ACTIVA

Para la siguiente sección (pregunta) marque con una X (una sola opción)

- SIEMPRE: (SI)
- ALGUNAS VECES: (NO)

No	AFIRMACIONES	SI	NO
20	Cuando una persona está equivocada acerca de algún punto de su problema, es importante interrumpirla y hacer que replantee ese punto de manera correcta		
21	Cuando escucho a algunas personas, mentalmente me pregunto ¿por qué les resultará tan difícil ir directamente al grano?		
22	Mientras escucho a otra persona, me adelanto en el tiempo y me pongo a pensar en lo que le voy a responder		
23	SI no interrumpiera a las personas de vez en cuando, ellas terminarían hablándome durante horas		
24	Cuando he tenido un contacto negativo con una persona (discusión, pelea) no puedo evitar seguir pensando en ese episodio, aún después de haber iniciado un contacto con otra persona		
25	Dado que he escuchado las mismas quejas y protestas infinidad de veces, generalmente me dedico mentalmente a otra cosa mientras escucho		

No	AFIRMACIONES	SI	NO
26	Solamente discuto con una persona cuando sé positivamente que estoy en lo cierto		
27	Si no comprendo lo que una persona está diciendo, hago las preguntas necesarias hasta entenderla		
28	El tono de la voz de una persona me dice, generalmente, mucho más que las palabras mismas		
29	Si una persona tiene dificultades en decirme algo, generalmente la ayudo a expresarse		

ESTRATEGIAS DIDÁCTICAS - HABILIDADES BLANDAS

Para cada ítem (pregunta) marque con una X (una sola opción)

- SIEMPRE: (4)
- CASI SIEMPRE: (3)
- POCAS VECES: (2)
- NUNCA: (1)

AFIRMACIÓN	S	CS	PV	N
30. ¿Cuándo imparte su formación aplica estrategias que permiten el desarrollo de la comunicación asertiva entre sus aprendices?				
31. ¿Cree usted que la comunicación es importante en el desarrollo del trabajo en equipo de sus aprendices?				
32. ¿Cuándo imparte su formación aplica estrategias que permiten el desarrollo de la Escucha Activa entre sus aprendices?				
33. ¿Cuándo imparte su formación aplica estrategias que permiten el desarrollo del Pensamiento Crítico entre sus aprendices?				

APLICACIÓN DE LAS HABILIDADES BLANDAS EN EL SECTOR FINANCIERO

- SIEMPRE: (4)
- CASI SIEMPRE: (3)
- POCAS VECES: (2)
- NUNCA: (1)

AFIRMACIÓN	S	CS	PV	N
34. Considera que sus aprendices están en la capacidad de dirigirse a un equipo de trabajo, de manera precisa y concreta y clara en el momento de llegar al Sector Financiero				
35. ¿Considera que el SENA brinda herramientas para el desarrollo de la vida personal y laboral de sus aprendices?				
36. ¿Considera que sus aprendices están preparados para el saber hacer, en el momento de iniciar su etapa productiva y laboral?				

37. ¿De qué manera podría mejorar el desarrollo de su formación con el enfoque al desarrollo de las habilidades de comunicación asertiva, pensamiento crítico y escucha activa en sus aprendices?

PERCEPCIÓN DEL PROGRAMA FINANCIERO CON ENFOQUE EN HABILIDADES BLANDAS

Para cada ítem (pregunta) marque con una X (una sola opción)

- SIEMPRE: (4)

- CASI SIEMPRE: (3)
- POCAS VECES: (2)
- NUNCA: (1)

AFIRMACIÓN	S	CS	PV	N
38. ¿Cree usted que el programa de formación que imparte genera mejoras en la vida personal de los aprendices?				
39. ¿Considera que el programa de formación que imparte abre camino a los aprendices en consecución y permanencia del empleo?				

ENCUESTADOS	ITEMS - INSTRUCTORES																																								
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	32	33	34	35	36	37	38			
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	
2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2		
3	2	2	3	2	3	3	3	2	2	3	1	2	1	1	2	2	1	2	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1		
4	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	
5	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	0	1	2	1	2	2	2	2	2	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	2	3	2	2	2	2	1	2	
6	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	
7	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	0	0	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
8	1	2	3	3	3	3	2	2	2	3	1	1	2	1	2	1	1	2	0	0	0	1	0	1	1	0	1	1	0	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	
9	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1
10	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1
11	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
12	3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	0	0	1	0	1	0	1	0	1	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
13	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	1	1	1	1	2	1	2	2	1	0	0	0	1	1	1	0	1	1	1	2	1	1	1	3	3	3	3	1	1		
14	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	1	1	2	2	2	2	1	2	2	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2		
15	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	2	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	2	1	2	1	3	2	2	2	2	2		
16	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	0	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
17	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	3	2	3	2	2		
18	3	2	3	2	3	2	2	3	3	2	1	2	1	1	2	2	1	2	0	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	3	1	2	3	3	1	2	1	1	1		
19	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	1	2	2	0	2	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1		
20	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	0	0	0	1	1	1	1	0	1	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1		
21	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	2	1	1	1	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	3	1	1	1	2	1	2	1	1	1		
22	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	1	2	2	2	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
23	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	0	0	1	0	1	0	0	0	1	0	2	1	3	3	2	2	2	3	3			
24	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	3	1	1	1		
25	3	2	3	2	3	2	2	2	3	2	1	2	2	1	2	1	1	2	0	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2		
26	3	3	3	2	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	
27	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	1	1	2	2	2	2	2	2	2	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
28	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	3	1	2	2	3	1	3	1	1	1		
29	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	1	0	0	1	1	2	1	2	1	0	0	1	0	1	0	0	1	0	0	4	4	4	4	4	4	4	4	1	1		
30	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1		
31	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	0	2	2	2	2	2	1	2	2	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2	2		
32	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	1		
33	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	4	2	4	1	2	2		
34	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1	0	0	0	1	0	0	0	0	1	1	1	3	2	2	1	3	1	2	2	1	1		
35	3	2	2	2	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	1	2	1	0	0	1	0	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1		
36	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	1	1	2	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	

ANEXO 4.

ENTREVISTA DIRECTOR COMERCIAL BANCO

PREGUNTAS:

Sección 1

Categoría: Habilidades Blandas: Comunicación Asertiva Pensamiento crítico y Escucha Activa.

1. De acuerdo con su experiencia con los aprendices del CSF, ¿considera el desarrollo de las habilidades blandas: Comunicación Asertiva Pensamiento crítico y Escucha Activa, ¿son pertinentes en el desarrollo de la labor asignada?

RTA. Son necesarias ahorita en el mercado actual, porque las entidades financieras no están buscando personas que solo van a un rol, si no que aporten y generen un valor agregado, entonces, el desarrollo de estas habilidades implica que los aprendices puedan interactuar con los líderes de la organización y otras personas del equipo de una manera más fácil y adecuada.

Sección 2

Categoría: Formación SENA CSF.

2. ¿Cómo considera la formación técnica que traen los aprendices SENA CSF?

RTA. Considero que la parte HARD está muy bien desarrollada; sin embargo, si se debe desarrollar otras habilidades, como el tema de entender la economía en un 3 – 60 y entender que el Sector Financiero hace parte de un todo. Entonces, creo que el componente de economía paralelo al componente de Banca es supremamente importante para la formación técnica.

3. ¿Cómo Considera la formación en habilidades blandas de los aprendices SENA CSF con respecto a la comunicación asertiva, pensamiento crítico y la escucha activa?

RTA. Con relación al tema de habilidades blandas claramente es un tema de práctica y de seguir insistiendo; yo creo que las guías tienen ese componente que hace que los aprendices estén participando de una manera constante. Si se debe fortalecer el hábito de lectura que muchas veces se limita, de pronto como a las lecturas que ya vienen preestablecidas en las guías, pero, no se fomenta la lectura de libros a nivel general que se debían desarrollar durante el tecnólogo.

4. ¿Considera que el aprendiz SENA CSF tiene herramientas suficientes para la ejecución y aplicación de las funciones asignadas?

RTA. Falta el tema de ambientes más tecnológicos, para poder desarrollar pruebas en tiempo real, entonces, poder entrar y navegar en una plataforma de inversión en criptomonedas, en una plataforma de inversión de acciones, en los simuladores de caja, en un sistema de simulación de productos para el tema de asesoría, ejecutivos. El tema de herramientas en el componente tecnológico si hace falta avances.

Sección 3

Categoría: Capacitación que ofrece la entidad con respecto al desarrollo de las habilidades blandas

5. ¿Su entidad cuenta con programas de capacitación enfocada a las habilidades blandas?

RTA. Si

6. Si es así, ¿cuál ha sido su experiencia?

RTA. Si nos referimos específicamente al Sena, creo que hay una oportunidad en que los instructores podamos acceder a temas de formación un poco mas especializadas. OJALÁ pudiéramos obtener ese convenio como los aprendices lo tienen con las Universidades. En la organización, donde, yo trabajo el desarrollo de habilidades es una constante, entonces de acuerdo como a las necesidades del área, se empieza a perfilar como temas de coaching, temas de comunicación asertiva, liderazgo.

El tema de habilidades blandas es una parte super importante, que deben manejar las organizaciones, pero claramente eso requiere tiempo e inversión.

Sección 4

Categoría: Permanencia y Contratación de los aprendices SENA con respecto al desarrollo de habilidades blandas.

7. ¿Considera usted que el aprendiz del SENA CSF tiene un desarrollo adecuado en cuanto a las actitudes y aptitudes en desempeño de las funciones asignadas?

RTA. Se da un proceso de formación; sin embargo, a veces siento que se protege mucho al aprendiz y también hay que entender que la formación es compartida, a su vez, es importante desarrollar ese habito de responsabilidades y entender que este es un recurso y una oportunidad gigante, es algo que se debe fomentar y entender que el Sena esta para impulsar, pero, no debe ser tan paternalista, entendiendo que la formación en las empresas ya no buscar tener un jefe todo el tiempo, si no, lo que se quiere es que las personas realicen su labor y entienda que es lo que tiene que hacer, cual es su rol, y que empiece a pensar diferente y genere un valor agregado, el tema de paternalismo no permite esta situación.

8. ¿Los conocimientos que tienes los aprendices SENA CSF son suficientes para la contratación y permanencia en su entidad? ¿Qué recomendaciones haría?

RTA. Los aprendices si tienen los conocimientos básicos, claramente no podemos decir que depende solo del Sena; también depende del aprendiz, creo que el Sena cuenta con un pensum, instructores y la información necesaria para que el aprendiz salga con todas las herramientas básicas; sin embargo, el mismo paternalismo que nombraba en la pregunta anterior hace que muchas veces un aprendiz no tenga los conocimientos necesarios para estar en el sector, Si bien, tiene que tenerse en cuenta el tema de deserción y que la calidad no se puede sacrificar. Se trata de no poner tantos filtros, si no, de hacer conciencia que el aprendiz sea responsable de su proceso de formación.

9. En general, ¿Qué experiencia ha tenido con los aprendices SENA CSF con relación al contrato de aprendizaje y contrato laboral?

RTA. Con relación a la pregunta nueve, la experiencia ha sido positiva.

En la entidad donde yo trabajo tiene ofertas cerradas, muchas veces uno encuentra una persona que, si esta sin la claridad en el sitio donde se encuentra, pero en general la experiencia es muy buena; yo creo en la gran mayoría de los aprendices del Sena, la representan muy bien, solo son unas personas, que no muchas veces no dejan en alto el nombre de la institución o simple mente no se siente orgullosos de pertenecer a ella.

10. ¿Considera un factor importante para definir la contratación de los aprendices SENA CSF, el desarrollo de las habilidades blandas: Comunicación Asertiva, ¿Pensamiento crítico y Escucha activa?

RTA. Si son necesarias, claramente lo que buscan ahora las entidades financieras, no es, solamente la parte HARD, que es la de conocimientos, si no, también esas habilidades blandas por las mismas necesidades del sector, Como decían en algunas de las preguntas anteriores algunas de las organizaciones han cambiado; ya no es, donde se tenía el jefe y el empleado, si no, ahora es líder y colaborador. Siento que a cambiado esa relación y ese cambio de relación implica que las personas tengan más autonomía, empoderamiento y responsabilidad personal, para ello se debe tener una serie de habilidades blandas que el aprendiz debe desarrollar y que hoy en día las entidades Financieras están validando.

ENTREVISTA ANALISTA TALENTO HUMANO BANCO PREGUNTAS:

Sección 1

Categoría: Habilidades Blandas: Comunicación Asertiva Pensamiento crítico y Escucha Activa

1. De acuerdo con su experiencia con los aprendices del CSF, ¿considera el desarrollo de las habilidades blandas: Comunicación Asertiva Pensamiento crítico y Escucha Activa, ¿son pertinentes en el desarrollo de la labor asignada?

RTA. Me parece super importante hacer énfasis en las habilidades blandas sobre todo en el tema de la comunicación y escucha, para saber recibir e impartir y desarrollar todas las actividades que ellos desde su rol de aprendiz prestan en el banco

Sección 2

Categoría: Formación SENA CSF.

2. ¿Cómo considera la formación técnica que traen los aprendices SENA CSF?

RTA. la formación desde el componente técnico super importante ellos manejan muy bien lo que es la parte operativa, ayudan al compromiso, a cumplir con el objetivo de la entidad financiera porque tienen el manejo de todo lo que es el portafolio de servicios financieros

3. ¿Cómo Considera la formación en habilidades blandas de los aprendices SENA CSF con respecto a la comunicación asertiva, pensamiento crítico y la escucha activa?

RTA. Mas énfasis en cuanto a la comunicación asertiva, escucha, y sobre todo el buen desempeño de estas dos funciones. A veces confunden las ordenes, las tareas, igual no cumplen con la expectativa porque no tienen bien fundamentado en este caso las habilidades blandas

4. ¿Considera que el aprendiz SENA CSF tiene herramientas suficientes para la ejecución y aplicación de las funciones asignadas?

RTA. En este caso, toca hacer mucho mucho énfasis en lo que es el manejo, composición y desarrollo de bases de datos. Otra área super importante es el área de bilingüismo, tiene que profundizarse más en los temas que se manejan sobre todo en el comercio internacional que es el Boom de las entidades financieras en este momento

Sección 3

Categoría: Capacitación que ofrece la entidad con respecto al desarrollo de las habilidades blandas

5. ¿Su entidad cuenta con programas de capacitación enfocada a las habilidades blandas?

RTA. Cantidad como tal se enfocan es en los empleados que vana termino indefinido, no les dan mucha importancia a los aprendices en ningún nivel sea a nivel técnico o tecnólogo o

profesional, ellos imparten la capacitación en habilidades blandas a todo el personal que estamos vinculados directamente con la entidad

6. Si es así, ¿cuál ha sido su experiencia?

RTA. Importantísimo tener conocimiento de las habilidades blandas. Todos tenemos un conocimiento profundo sobre las habilidades duras, la misma experiencia, rol nos dan un papel muy importante en el manejo de las habilidades duras, pero cuando estamos aplicando las habilidades blandas todavía es insuficiente porque nos toca hacer esfuerzos para tener ejemplo en una excelente comunicación en el equipo de trabajo

Sección 4

Categoría: Permanencia y Contratación de los aprendices SENA con respecto al desarrollo de habilidades blandas.

7. ¿Considera usted que el aprendiz del SENA CSF tiene un desarrollo adecuado en cuanto a las actitudes y aptitudes en desempeño de las funciones asignadas?

RTA. Tiene un excelente conocimiento en el manejo de productos y servicios financieros todo lo que es la parte actitudinal la manejan muy bien, pero lo que es la actitudinal siempre se quedan cortos porque o no están bien reforzados o por lo general no se enfocan en el programa directamente porque es una opción, porque no lo ven como una relevancia, pero en este momento si da importancia en el conocimiento de las habilidades blandas

8. ¿Los conocimientos que tienes los aprendices SENA CSF son suficientes para la contratación y permanencia en su entidad? ¿Qué recomendaciones haría?

RTA. las entidades financieras son muy dadas a contratar aprendices del Sena porque ellos tienen una ventaja que es el conocimiento operativo, el desempeño, lo que es la parte comercial, depende el compromiso que adquieran ellos con la entidad financiera, la actitud es lo que más cuenta a la hora de tenerlos a ellos en un proceso de selección

9. En general, ¿Qué experiencia ha tenido con los aprendices SENA CSF con relación al contrato de aprendizaje y contrato laboral?

RTA. Inicialmente ellos optan por contrato de aprendizaje porque es la mejor opción para tener un conocimiento profundo que es el desempeño dentro de la entidad financiera pero muchas veces comenten errores reiterativos en cuanto a presentación personal, cumplimiento de horarios, cumplimientos de metas y por ende la entidad financiera es muy estricta a la hora de llevarlos a un contrato laboral

10. ¿Considera un factor importante para definir la contratación de los aprendices SENA CSF, el desarrollo de las habilidades blandas: Comunicación Asertiva, ¿Pensamiento crítico y Escucha activa?

RTA. Es importante el manejo del conocimiento impuesta en marcha de las habilidades blandas por parte de los aprendices del CSF para que ellos tengan éxitos a la hora de ingresar a la entidad financiera con contrato a término indefinido que es el objetivo que ellos buscan haciendo sus prácticas en las entidades bancarias, pero si es de vital importancia que se destine un tiempo prudencial para hacer énfasis en este tipo de habilidades

TALENTO HUMANO LIBERY SEGUROS

PREGUNTAS:

Sección 1

Categoría: Habilidades Blandas: Comunicación Asertiva Pensamiento crítico y Escucha Activa

1. De acuerdo con su experiencia con los aprendices del CSF, ¿considera el desarrollo de las habilidades blandas: Comunicación Asertiva Pensamiento crítico y Escucha Activa, ¿son pertinentes en el desarrollo de la labor asignada?

RTA. Si, me parece que son fundamentales para que la ejecución del trabajo sea la esperada, le complementaria algunas otras, pero esas como base estaría bien.

Sección 2

Categoría: Formación SENA CSF.

2. ¿Cómo considera la formación técnica que traen los aprendices SENA CSF?

RTA. La parte técnica es poco lo que se explora porque pues las funciones que aquí se delegan tienden a ser ..no similares a las que ellos ejecutan si no complementarias por llamarlo así, entonces abundar en la parte técnica no lo tengo del todo claro, sin embargo de los últimos 5 aprendices Sena hemos tenido dos casos que para mí han sido muy buenos donde se nota que la formación es la apropiada, sin embargo creo que hace falta tener un poco más de dinamismo si, de propuestas, ellas son muy arraigadas a lo que unos les diga o haga , pero les falta proponer más, no sé yo a veces pido un informe, y... como lo hago?. Si ósea un informe que me diga cuantos casos enviaste y me hacen una tabla y ya ,, no se falta que exploren más habilidades en otros aplicativos, Excel , alternativas... falta darles más herramientas para una presentación ejecutiva, énfasis en su trabajo, ellos no se venden mucho.

3. ¿Cómo Considera la formación en habilidades blandas de los aprendices SENA CSF con respecto a la comunicación asertiva, pensamiento crítico y la escucha activa?

Rta. Con Escucha Activa, bueno, son casos. puntuales la comunicación no es la mejor uno delega una labor, le explica, pero muchas veces no se si no toma nota o donde está el punto donde de pronto no todo se acata bien, digamos si hay dudas como bien acuden al líder otras veces no, entonces puede que allí surjan errores, es normal que surjan pero no sé si es falta de confianza porque esa comunicación no fluye como uno la espero pienso que les falta un poco de empoderamiento de credibilidad de aventarse, pienso que es más por miedo que la comunicación no fluye mucho , entonces debe ser de parte y parte y a veces nosotros tenemos que buscarlos y ven cómo vas , recuerdas que te pregunté algo, no respondiste, entonces estas cosas tan sencillas del día a día que se les pasa.

Pensamiento Critico, hace falta abundar un poco más, son básicos en lo que hay que hacer y hasta ahí, me limito, no hay creatividad no hay algo distinto, esperan mucho que uno les entregue todo. Bueno también es cierto que es un tiempo corto que están con nosotros son 6 meses y no se desarrollan mucho esas habilidades porque finalmente son personas que están de manera temporal, pero también hay casos donde de pronto si nos brindan algo distinto a esto y uno los tiene en cuenta para una futura vinculación así en el momento no se de, ahí si falta un poco de creatividad.

4.¿Considera que el aprendiz SENA CSF tiene herramientas suficientes para la ejecución y aplicación de las funciones asignadas?

Rta. Si, aunque hace falta desarrollar más y ser más participe, no tanto en teoría si no en casos prácticos que de pronto les puedan asignar.

Sección 3

Categoría: Capacitación que ofrece la entidad con respecto al desarrollo de las habilidades blandas

5.¿Su entidad cuenta con programas de capacitación enfocada a las habilidades blandas?

Rta. En la compañía si, pienso que si acá si.

6.Si es así, ¿cuál ha sido su experiencia?

RTA. La experiencia ha sido muy favorable porque ha potenciado habilidades que de pronto no traía y he adquirido otras que no conocía un ejemplo de habilidades que yo puedo decir que he potenciado, gestión del tiempo, pensamiento creativo trata uno de ver un proceso o ver algo desde todos los focos posibles así se vea muy loca la estrategia o lo que uno quiere, y otro la motivación, valores, trabajo en equipo , también se ha inculcado mucho y se desarrolla y ya cuando una persona esta de manera directa con la compañía de una u otra manera también participan en ese tipo de proyectos encaminados en adquirir esas habilidades.

Sección 4

Categoría: Permanencia y Contratación de los aprendices SENA con respecto al desarrollo de habilidades blandas.

7.¿Considera usted que el aprendiz del SENA CSF tiene un desarrollo adecuado en cuanto a las actitudes y aptitudes en desempeño de las funciones asignadas?

RTA. En cuanto a la Actitud vienen con muy buena actitud ganas de aprender, en general vienen con esa disposición, en cuanto a las aptitudes pienso que falta trabajar un poco mas, como venderse un poco mejor, que se les note las ganas de aprender las ganas de hacerlo bien, falta inculcar mucho.

8.¿Los conocimientos que tienes los aprendices SENA CSF son suficientes para la contratación y permanencia en su entidad? ¿Qué recomendaciones haría?

RTA. Si, pero recomendaría que se focalicen en presentación de informe, trabajo en equipo, hablar en público, en ese tipo de comunicación , no sé si es por miedo, por falta de confianza porque son muy chiquitos no se a veces llegan muy jóvenes , sentirán que son muy jóvenes para asumir el rol , pienso que falta trabajar un poco más en temas de empresa de compañía de comunicación , de quitar el miedo, de conversar sin prejuicios, ese tipo de cosa y también en presentación de informes sería muy vacuno ver a alguien que uno les pida algo y muestre algo distinto , presenten un mapa de proceso no sé, en ese sentido la compañía es muy abierta en ese sentido inculca mucho que las personas, creen que diseñen, pero pues en ellos esa competencia no está , no la hay , es casi nula... toda darles casi todo hecho, por ejemplo, aliméntame ese cuatro , sol hazme esto y ya . que lo demás yo lo miro, y no debería ser, ellos deberían mostrar algo más.

9. En general, ¿Qué experiencia ha tenido con los aprendices SENA CSF con relación al contrato de aprendizaje y contrato laboral?

Rta. Desde mi Rol , cuando hemos requerido el recurso se ha tenido, recientemente, no hay personas que se hubieran postulado para el proceso, no habían aprendices , pero puede ser por la situación actual, postcovid , de golpe eso ha retrasado ese tipo de contratación. Muchas personas no están en la ciudad y eso limita el tema porque más allá de tenerlos en un espacio controlado y demás, se encuentran fallas tecnológicas de conexión de desplazamiento he tenido aprendices que están por ejem en Villeta y allá caía un aguacero y se iba la luz tres días, entonces nos limitaba el trabajo y no es una experiencia de cara al contrato.

Por el tema de contrato laboral cuando tenemos a alguien directo, ha sido buena la experiencia tenemos aprendices contratados en nuestra compañía les fue bien han aprendido han potenciado sus capacidades, incluso están haciendo sus carreras o culminando, dando continuidad a sus estudios, entonces por ese lado ha sido bueno el proceso.

10. ¿Considera un factor importante para definir la contratación de los aprendices SENA CSF, el desarrollo de las habilidades blandas: Comunicación Asertiva, ¿Pensamiento crítico y Escucha activa?

RTA. Si Claro, si talento humano hace una prueba donde evaluemos esas habilidades y esas competencias.

ENTREVISTA DIRECTOR COMERCIAL ENTIDAD SECOR ASEGURADOR

PREGUNTAS:

Sección 1

Categoría: Habilidades Blandas: Comunicación Asertiva Pensamiento crítico y Escucha Activa

1. De acuerdo con su experiencia con los aprendices del CSF, ¿considera el desarrollo de las habilidades blandas: Comunicación Asertiva Pensamiento crítico y Escucha Activa, ¿son pertinentes en el desarrollo de la labor asignada?

RTA. Si es muy pertinente el desarrollo de la labor asignada el tema de la comunicación asertiva, escucha activa y el pensamiento crítico son elementos fundamentales hoy en día en la interacción en las entidades.

Sección 2

Categoría: Formación SENA CSF.

2. ¿Cómo considera la formación técnica que traen los aprendices SENA CSF?

RTA. Es buena, es una formación técnica que permite y facilita a la aprendiz asumir responsabilidades dentro del proceso

3. ¿Cómo Considera la formación en habilidades blandas de los aprendices SENA CSF con respecto a la comunicación asertiva, pensamiento crítico y la escucha activa?

RTA. Considero que es importante reforzar mucho el tema de comunicación asertiva

4. ¿Considera que el aprendiz SENA CSF tiene herramientas suficientes para la ejecución y aplicación de las funciones asignadas?

RTA. Va de la mano de la pregunta anterior, considero que el aprendiz si tiene herramientas para la ejecución de funciones asignadas, pero hace falta mucho trabajar el tema de la comunicación asertiva, el tema de la escucha sobre todo en el proceso de comunicarse y dar respuestas dentro de las mismas organizaciones o a o hacia el cliente.

Sección 3

Categoría: Capacitación que ofrece la entidad con respecto al desarrollo de las habilidades blandas

5. ¿Su entidad cuenta con programas de capacitación enfocada a las habilidades blandas?

RTA. La entidad maneja capacitaciones de habilidades blandas.

6. Si es así, ¿cuál ha sido su experiencia?

Rta. Bueno la experiencia si lo relacionamos cuando los aprendices llegan y están acá atentos en las capacitaciones, podríamos decir que se interesan mucho con todo el tema de comunicación, de escucha ¿cierto? Y también ese pensamiento crítico que considero en algunas ocasiones hace falta, ¿no? no sé si es por la frescura de la juventud de hoy en día, están muy relajados, a veces simplemente .. que hay que hacer y ya... no van más allá, entonces la experiencia ha sido más de interés, como más de estar pendientes, como interesarse por el tema, creo que se debe profundizar.

Sección 4

Categoría: Permanencia y Contratación de los aprendices SENA con respecto al desarrollo de habilidades blandas.

7. ¿Considera usted que el aprendiz del SENA CSF tiene un desarrollo adecuado en cuanto a las actitudes y aptitudes en desempeño de las funciones asignadas?

Rta. Muy personal, en lo que yo considero, el tema de actitudes y aptitudes va muy de la mano de cada aprendiz realmente creo que la formación que ofrece el CSF se inculca mucho el tema para el desarrollo de las funciones, creo que eso les ayuda y por eso terminan quedándose en las organizaciones.

8. ¿Los conocimientos que tienen los aprendices SENA CSF son suficientes para la contratación y permanencia en su entidad? ¿Qué recomendaciones haría?

Rta. Si son Suficientes para una contratación, vuelvo y lo digo va mucho de la voluntad del aprendiz y de la formación que ha recibido, que recomendaciones haría, mucho énfasis ten todo lo que tiene que ver con la comunicación, Yo insisto mucho en el tema de la comunicación porque aquí lamentablemente cuando llegan a las entidades, realmente hay que reforzar mucho eso... empezando por saludar, en cómo se deben expresar, como dirigirse a los demás, como hacer un correo, una comunicación, o como escuchar.. cuando no comprenden un mensaje o una solicitud, pues que pregunten, yo pienso que es algo que se debe reforzar mucho.

9. En general, ¿Qué experiencia ha tenido con los aprendices SENA CSF con relación al contrato de aprendizaje y contrato laboral?

Rta. Digamos que los aprendices que han llegado a la entidad a realizar su contrato de aprendizaje o laboral, han sido aprendices que han tenido una buena experiencia, la mayoría refleja un tema importante de actitudes y aptitudes en el desempeño de las funciones asignadas.

10. ¿Considera un factor importante para definir la contratación de los aprendices SENA CSF, el desarrollo de las habilidades blandas: Comunicación Asertiva, ¿Pensamiento crítico y Escucha activa?

Rta. Totalmente de acuerdo, si es un factor muy importante y creo que las empresas y organizaciones, por mi experiencia, es lo que más están solicitando, esa comunicación asertiva, pensamiento crítico y escucha activa, creo que el tema del pensamiento crítico es algo que también se debe reforzar mucho.

ENTREVISTA DIRECTOR DE AFP PENSIONES

PREGUNTAS:

Sección 1

Categoría: Habilidades Blandas: Comunicación Asertiva Pensamiento crítico y Escucha Activa

1. De acuerdo con su experiencia con los aprendices del CSF, ¿considera el desarrollo de las habilidades blandas: Comunicación Asertiva Pensamiento crítico y Escucha Activa, ¿son pertinentes en el desarrollo de la labor asignada?,

RTA; Totalmente. Son puntos clave para desarrollo de competencias tanto técnicas como actitudinales

Sección 2

Categoría: Formación SENA CSF.

2. ¿Cómo considera la formación técnica que traen los aprendices SENA CSF?

RTA; Excelente

3. ¿Cómo Considera la formación en habilidades blandas de los aprendices SENA CSF con respecto a la comunicación asertiva, pensamiento crítico y la escucha activa?

RTA, La propuesta del SENA CSF en materia de habilidades blandas en buena, pero, en algunos casos los aprendices no valoran estas competencias y no le dan importancia.

4. ¿Considera que el aprendiz SENA CSF tiene herramientas suficientes para la ejecución y aplicación de las funciones asignadas?

RTA, Si. Pero cada vez las exigencias del mercado laboral son mayores y hay que Fortalecer la formación técnica y las habilidades blandas.

Sección 3

Categoría: Capacitación que ofrece la entidad con respecto al desarrollo de las habilidades blandas

5. ¿Su entidad cuenta con programas de capacitación enfocada a las habilidades blandas?

RTA, Si. Pero muy limitado

6. Si es así, ¿cuál ha sido su experiencia?

RTA, Participe en programas de capacitación de comunicación asertiva. Siempre se aprendes cosas nuevas, la experiencia la valoro desde el aprendizaje y poderlo aplicar a los entornos social, laboral y familiar.

Sección 4

Categoría: Permanencia y Contratación de los aprendices SENA con respecto al desarrollo de habilidades blandas.

7. ¿Considera usted que el aprendiz del SENA CSF tiene un desarrollo adecuado en cuanto a las actitudes y aptitudes en desempeño de las funciones asignadas?

RTA, No. Hay que fortalecer especialmente la parte actitudinal.

8. ¿Los conocimientos que tienen los aprendices SENA CSF son suficientes para la contratación y permanencia en su entidad? ¿Qué recomendaciones haría?

RTA, Si. Pero creo que hay que actualizar tanto las normas de competencia como los programas de formación, enfocados a las necesidades del mercado laboral y el desarrollo tecnológico de los últimos tiempos.

9. En general, ¿Qué experiencia ha tenido con los aprendices SENA CSF con relación al contrato de aprendizaje y contrato laboral?

RTA, Con respecto al contrato de aprendizaje los resultados son más que satisfactorios, pero son muy pocos los aprendices que continúan con contrato laboral desarrollando actividades acordes con lo que estudiaron.

10. ¿Considera un factor importante para definir la contratación de los aprendices SENA CSF, el desarrollo de las habilidades blandas: Comunicación Asertiva, ¿Pensamiento crítico y Escucha activa?

RTA, Total. Sin duda son herramientas que les permitirán tener un mejor desempeño laboral y social, siempre y cuando tengan absoluta conciencia de su importancia, y que en la mayor cantidad de situaciones las habilidades blandas son más requeridas que las técnicas por las organizaciones.

ENTREVISTAS DIRECTOR TALENTO HUMANO FIDUCIARIA

PREGUNTAS:

Sección 1

Categoría: Habilidades Blandas: Comunicación Asertiva Pensamiento crítico y Escucha Activa.

1. De acuerdo con su experiencia con los aprendices del CSF, ¿considera el desarrollo de las habilidades blandas: Comunicación Asertiva Pensamiento crítico y Escucha Activa, ¿son pertinentes en el desarrollo de la labor asignada?

RTA, Son pertinentes al 110%, es necesario en el desarrollo de las actividades que los aprendices desarrollarán no solo en la etapa lectiva sino también en la etapa productiva, estas herramientas le permitirán desarrollarse en el sector productivo de una manera competitiva sobre saliendo por sus capacidades.

Sección 2

Categoría: Formación SENA CSF.

2. ¿Cómo considera la formación técnica que traen los aprendices SENA CSF?

RTA, Si lo vemos desde el punto de vista de su aprendizaje adquirido en la colegiatura, las besas son escasas puesto que el principal problema de la educación en Colombia es la falta de preparación del ser humano para desarrollar habilidades que despierten el emprendimiento en Colombia, en el SENA se les forma en especialidades demandadas por el sector productivo.

3. ¿Cómo Considera la formación en habilidades blandas de los aprendices SENA CSF con respecto a la comunicación asertiva, pensamiento crítico y la escucha activa?

RTA, Creo que hace falta, muy poco reforzarlo, robustecerlo en nuestras guías de aprendizaje, pues no se está haciendo hincapié en estos aspectos

4. ¿Considera que el aprendiz SENA CSF tiene herramientas suficientes para la ejecución y aplicación de las funciones asignadas?

RTA, Si y no, en el sentido que a lo largo de la etapa lectiva se van desarrollando estos aspectos en conjunto instructores y aprendices, por eso como lo expuse en el punto anterior es necesario estructurar nuestras guías en este sentido.

Sección 3

Categoría: Capacitación que ofrece la entidad con respecto al desarrollo de las habilidades blandas

5. ¿Su entidad cuenta con programas de capacitación enfocada a las habilidades blandas?

RTA, Si el SENA se empeña en incluir estas habilidades para los aprendices

6. Si es así, ¿cuál ha sido su experiencia?

RTA, dentro del programa de administración de negocios me he capacitado en diferentes diplomados los cuales he aplicado a la formación

Sección 4

Categoría: Permanencia y Contratación de los aprendices SENA con respecto al desarrollo de habilidades blandas.

7. ¿Considera usted que el aprendiz del SENA CSF tiene un desarrollo adecuado en cuanto a las actitudes y aptitudes en desempeño de las funciones asignadas?

RTA, la verdad, el concurso está en nosotros como formadores ellos no tienen desarrolladas estas herramientas, hace falta realizar pruebas en este sentido, pues sería importante conocer el nivel de las habilidades con el ánimo también de enriquecer nuestra formación y nuestro desarrollo curricular.

8. ¿Los conocimientos que tienen los aprendices SENA CSF son suficientes para la contratación y permanencia en su entidad? ¿Qué recomendaciones haría?

RTA, como lo dije en el punto anterior es necesario validar nuestras guías y que tengan un componente más marcado en este aspecto.

9. En general, ¿Qué experiencia ha tenido con los aprendices SENA CSF con relación al contrato de aprendizaje y contrato laboral?

RTA, No he tenido la oportunidad de participar en estos puntos

10. ¿Considera un factor importante para definir la contratación de los aprendices SENA CSF, el desarrollo de las habilidades blandas: Comunicación Asertiva, ¿Pensamiento crítico y Escucha activa?

RTA, Si por completo es necesario incluirlo

Ref

- 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
- 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
- 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, Politicas 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.
- 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
- Departmaneto 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
- 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
- Hernández- Mendoza, S. L., & Duana-Avila, D. (2020). Técnicas e Instrumentos de recolección de datos. *Boletín científico de las ciencias económicas administrativas del ICEA*, 9(17), 51 - 53.
- Hernández- Sampieri, R. (2006). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.

- 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.
- Minsterio 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 univerversitario. *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
- 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 didácticas para los estudiantes de la universidad técnica estatal de Quevedo. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(2), 7590-7612. Obtenido de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i2.5899