



Fortalecimiento de las habilidades interpersonales, habilidades blandas o Soft Skills, en los aprendices del SENA: Un método grupal como herramienta práctica para el desarrollo del individuo y el colectivo

Strengthening interpersonal skills, soft skills or Soft Skills, in SENA apprentices: A group method as a practical tool for the development of the individual and the collective

Rocío del Carmen Guerrero Pinedo¹, Gabriela Jaramillo Zapata¹

Resumen

Para un buen desempeño en el entorno laboral se requiere preparación técnica, pero también de habilidades interpersonales. Bajo esta premisa, las instituciones de formación para el trabajo como el SENA, deben implementar la enseñanza de estas Soft skills. Este trabajo, describe como la intervención de fichas de formación SENA con antecedentes de conflicto grupal, con el método GIJ (Grupos Intervenidos por Jornada) resultó ser una herramienta útil con la cual, a través de cuatro jornadas de intervención, se logró la evolución en la respuesta del INDIVIDUO y el GRUPO fortaleciendo estas habilidades interpersonales.

Palabras clave: Habilidades Blandas, Soft Skills, Método GIJ, Aprendices SENA, Individuo, Grupo.

Summary

For a good performance in the workplace, technical training is required, but also interpersonal skills. Under this premise, training institutions for work such as SENA, must implement the teaching of these Soft skills. This work, describes how the intervention of SENA training cards with a history of group conflict, with the GIJ method turned out to be a useful tool with which, through four days of intervention, the evolution in the response of the INDIVIDUAL and the GROUP strengthening these interpersonal skills.

Keywords: Soft Skills, Soft Skills, GIJ Method, SENA Apprentices, Individual, Group.

Introducción

En el modelo pedagógico de FPI (Formación Profesional Integral) del SENA, los equipos ejecutores de cada programa, integrados por instructores de los componentes clave y transversal, deben implementar estrategias metodológicas para fortalecer tanto las habilidades duras (Hard Skills), como las blandas (Soft Skills), por lo cual el instructor debe lograr momentos efectivos de reflexión, convivencia, comunicación

asertiva y diálogo, para lograr abarcar diferentes dimensiones del aprendiz.

Este modelo, además, debe estar articulado al Sistema de Gestión de Calidad de la Institución, el cual establece que el eje es el aprendiz, y que como INDIVIDUO es el centro de partida del cual se generan todos los planteamientos, convirtiéndose así en el objeto de estudio de la formación integral. Es así como los aprendices son la sumatoria de las habilidades duras (Hard Skills) y Blandas (Soft Skills);

¹Complejo Tecnológico Agroindustrial, Pecuario Y Turístico – SENA. Apartadó – Antioquia. Red de Conocimiento Hotelería y Turismo. Semillero de Investigación INSITU. Grupo de investigación ABIBE Tel. 57 (301) 333 5012. E-mail: rocio.guerrero@misena.edu.co; gjaramilloz@sena.edu.co

*Autor para correspondencia. Tel 57 (301) 333 5012. rocio.guerrero@misena.edu.co (R.C. Guerrero-Pinedo)

no obstante, el ser técnicamente los mejores no significan integralidad, a las diferencias no siempre les aplicamos inteligencia emocional y se pueden presentar conflictos que afectan al INDIVIDUO y como seres sociales al GRUPO. En este marco de referencia, vale la pena preguntarse:

- ¿Qué estamos haciendo por el aprendiz, como individuo, desde la formación impartida a las fichas como grupo?
- ¿Cómo inciden en la adquisición de las Hard Skills de los aprendices SENA, el desarrollo de las habilidades blandas o Soft Skills?
- ¿Qué tipo de método de trabajo GRUPAL puede influir de forma INDIVIDUAL de las habilidades blandas en los aprendices?

Derivado de sesiones de trabajo en las que se quiso dar respuesta a estos interrogantes se diseñó un método como herramienta para el fortalecimiento de habilidades blandas de aplicación GRUPAL, que tuvo como foco el trabajo INDIVIDUAL y la consolidación de la estructura y cohesión GRUPAL. Este enfoque es especialmente importante cuando en el proceso formativo se identifican grupos (Fichas de formación) o individuos (Aprendices) que presentan y/o generan situaciones de conflicto, las cuales terminan por asociarse a los procesos académicos.

En el anterior contexto el método diseñado se denominó Grupos Intervenidos por Jornadas (GIJ) y se enfocó en reforzar los factores críticos positivos (fortalezas) de los individuos no problema y permitirles identificar los riesgos psicosociales del entorno (amenazas); y en la identificación autónoma de factores críticos negativos (debilidades) y las vías de mejora (oportunidades) en los individuos problema. Con este fin, en el presente trabajo se aplicó un método integrativo, basado en la participación activa, para promover la cohesión grupal y la dinamización de las habilidades blandas, en fichas en formación identificadas en conflicto. El objetivo de este trabajo consistió en fortalecer las habilidades blandas (Soft Skills), de los aprendices participantes activos como sujetos-objeto de estudio de las fichas en formación, aplicando el Método GIJ.

Marco teórico

Recientemente, Google publicó los resultados de dos estudios realizados, llamados 'Project Oxygen' y 'Project Aristotle', en los que analizó la información de sus más de 72 mil empleados alrededor de todo el mundo para determinar las cualidades más importantes de un empleado deseable. Este estudio concluyó que

entre las cualidades más importantes, la experiencia y habilidad en ciencia, tecnología, ingeniería y matemáticas ocupan los últimos lugares, mientras que las "habilidades blandas", como la comunicación, el buen liderazgo, la comprensión de los valores y puntos de vista de los demás, tener empatía y una naturaleza de apoyo hacia los otros, poseer un buen pensamiento crítico y resolución de problemas habilidades, junto con la capacidad de crear conexiones a través de ideas complejas, ocuparon los primeros 7 puestos (McKeon, 2018). Los anteriores resultados reflejan como en el mundo laboral actual, ser competitivo implica no solo la preparación técnica, intelectual y cultural actualizadas, habilidades que se conocen hoy como hard skills, sino también las habilidades emocionales o soft skills (Ramírez, 2013).

En este contexto cobra gran validez las conclusiones a las que llegan Maya y Orellana (2017), de las cuales vale la pena citar lo siguiente:

“Se evidencia la necesidad de que en los próximos años los gobiernos, colegios, institutos técnicos, universidades, y empresas, se conviertan en socios vitales para la construcción de un sistema de aprendizaje permanente para la vida lo que se traduce en la enseñanza de soft skills. Esto funcionará tanto para los estudiantes como para las economías locales fortaleciéndose así el vínculo entre la educación, los empleadores y las oportunidades de carrera para los estudiantes”.

El Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) es la entidad de formación para el trabajo del Estado colombiano. La cual fue reestructurada por la Ley 119 de 1994, en su artículo 4 ésta señala, que entre otras, es función del SENA “Impulsar la promoción social del trabajador, a través de su formación profesional integral, para hacer de él un ciudadano útil y responsable, poseedor de valores morales éticos, culturales y ecológicos”.

Así mismo, en el Acuerdo 00007 de 2012 se establece “Que el Aprendiz es el centro de la formación profesional integral y es deber del SENA propender por los más altos niveles de excelencia en cumplimiento de la misión y objetivos que le han sido trazados [Así], que, para la convivencia armoniosa de toda comunidad educativa, se requiere el establecimiento y cumplimiento de normas mínimas



de comportamiento y convivencia, concordadas con las disposiciones relativas al proceso de aprendizaje

Con el fin de dar cumplimiento a estas directrices el SENA ha implementado el modelo de Formación Profesional Integral (FPI) el cual propende por fortalecer tanto las Hard skills como las Soft skills. Dentro de este modelo, en la cotidianidad del ejercicio pedagógico encontramos que los equipos pedagógicos, diseñan y aprovechan múltiples métodos y herramientas para impartir y reforzar las Hard Skills, ya que estos conocimientos son adquiridos y memorizados por el individuo a lo largo de los años de formación. Estos métodos incluso incluyen formas de enseñanza grupal en las que cada individuo adquiere y mejora sus Hard skills sin que sea necesario que el instructor cambie o ajuste su método de enseñanza acorde a cada uno de los individuos del grupo en el que da formación. Sin embargo, en el caso de las habilidades blandas, los instructores cuentan con pocas, si alguna herramienta, que pueda servirles para que aplicada de forma grupal se pueden entrenar las Soft skills.

Es bien sabido que el trabajo de las Soft skill requiere que cada individuo tome una postura reflexiva, sobre su propio ser, su actuar, su interrelacionar y su entorno. Por esto lograr espacios académicos dentro de los cuales se alcance una sensibilización propia de cada aprendiz, es una tarea bastante compleja. Este escenario evidencia la necesidad de implementar métodos que sirvan como herramientas para la mejora y el desarrollo de Soft skills. Diversos estudios han revelado cómo la implementación de herramientas para trabajar las habilidades blandas ha generado buenos resultados, cuando se adaptan al contexto de las personas e individuos que son intervenidos (Ortega, 2016). Por tal motivo, debido a que los aprendices SENA, provienen de diversos contextos culturales y sociales, sus necesidades y expectativas varían mucho. De este modo, como lo plantean Bassi y cols (2012) la mejor estrategia a aplicar para el desarrollo de las habilidades blandas o Soft skills, pudiera ser aplicar una variedad de intervenciones, que apunten a diversos componentes del ser, estableciendo como regla que esas intervenciones sean importantes, de calidad, puedan ser bien implementadas en el entorno de aprendizaje y que cuenten con un método que permita su evaluación sistemática.

Metodología

La validación del método se realizó mediante pruebas piloto en fichas con registro de actitudes conflicto. Es estos se buscó determinar la respuesta de los INDIVIDUOS “problema” y los “no problema”, al uso de una estrategia GRUPAL. El método consistió en la realización de intervenciones semanales, llevadas a cabo en contrajornada de la ejecución de la FPI; en las que mediante un trabajo activo tipo taller con actividades GRUPALES e INDIVIDUALES, se trabajó en cuatro dimensiones del ser (axiológica, antropológica, sociológica y física).

Cada jornada de intervención se valoró mediante observación directa por un Tallerista/Dinamizador previamente capacitado en el método (TD-GIJ) y por un Psicólogo. Adicionalmente, según la dimensión a trabajar, la jornada se acompañó de un profesional experto. La intervención se inició con un encuentro de sensibilización en el que se socializaron contenidos y dinámicas de trabajo, y continuó con la realización de las siguientes jornadas:

- Jornada 01: Dimensión axiológica-Ser Espiritual. Profesional acompañante: Capellán o Líder Espiritual
- Jornada 02: Dimensión antropológica -Ser Persona/Individuo. Profesional acompañante: Psicólogo(a)
- Jornada 03: Dimensión sociológica - Ser Social. Profesional acompañante: Trabajador(a) Social
- Jornada 04: Dimensión Física-Ser Corporal. Profesional acompañante: Experto en Deportes/Recreación

Las actividades de jornadas 01 a 03 se desarrollaron tipo indoor training (en ambientes cerrados) y la jornada 04 tipo outdoor training (al aire libre), en ambos casos se requirió que los espacios estuvieran libres de contaminación visual y auditiva para favorecer el Desarrollo Humano Integral.

Posterior a cada jornada el equipo de profesionales participantes de la misma realizó una socialización de los resultados y un seguimiento a las fichas intervenidas evaluando dos aspectos: los reportes que de cada ficha realizó el equipo ejecutor del programa de formación, en cuanto a desempeño académico, respuesta actitudinal y las observaciones individuales de aprendices de dichas fichas, y realizando entrevistas individuales, así como observaciones directas del comportamiento de individuos y grupo.

Los grupos intervenidos estuvieron conformados por la totalidad de los aprendices sujetos-objeto de estudio de fichas en formación de entre 10 y 35 aprendices.

Desde el punto de vista del diseño, el estudio puede caracterizarse de la siguiente manera:

Tabla 1. Caracterización del diseño metodológico

Enfoque	Cualitativo
área de investigación	ciencias humanas sociales y
paradigma	histórico hermenéutico interpretativo
tipo de investigación	Descriptivo
herramienta metodológica	Iap (por observación directa)
foco	transformación social
técnica	observación y diario de campo

Resultados

El seguimiento al desempeño colectivo de las fichas intervenidas, reveló que la efectividad del método depende en primera instancia de la aceptación por parte del aprendiz, de la participación completa en la dinámica. Es así, como en fichas en donde la aceptación a nivel individual no fue completa, el proceso resultó en estancamiento y retroceso. En este mismo contexto, las fichas en las que la sensibilización logró la apertura y aceptación completa del individuo, resultaron en claras mejoras en el contexto comportamental, comunicativo y de cohesión a nivel grupal. Se evidenció que dar el primer paso fue traumático para algunos aprendices, por el mismo entorno en el que se desenvuelven. Y que en especial los “individuos problema” manifestaban sentirse temerosos en permitir que sus debilidades, resultaran expuestas. Sin embargo, la respuesta grupal fue clave para motivar a estos individuos a responder de manera positiva a la intervención y finalmente participar en la dinámica del trabajo propuesto. Esto ocurrió principalmente en para las primeras dos jornadas.

Para la mayoría de las intervenciones la realización del DOFA personal resultó en una oportunidad para abrirse a espacios que siempre estaban cerrados para sí mismos.

Conclusiones y reflexiones

El método GIJ creó y/o generó el escenario propicio para conocerse, explorar, compartir experiencias de vida y para la vida. A través de las sesiones se logra la

evolución en la respuesta del INDIVIDUO y el GRUPO pasando de sentirse amenazados y temerosos de mostrar a otros sus puntos vulnerables, hasta la aceptación completa de sus aspectos a trabajar y la posterior decisión autónoma de ser sujetos activos y no pasivos. Esto basado en la generación de un entorno de confianza y seguro.

Es así como a través de la aplicación del método se vivenció en las fichas intervenidas lo expresado por Alcalde (2012):

“Cuando emparejamos nuestras habilidades hard con las soft, abrimos el abanico de nuestras posibilidades de interacción e interrelación...y ese pasar de la teoría a la práctica requiere de un espacio o entorno en el que el aprendizaje y el compartir conocimientos y experiencias puedan darse entre pares y en confianza”.

Para redimensionar los proyectos de vida es necesario establecer las habilidades blandas (Soft Skills) ya que estas se relacionan con diferentes ámbitos del ser humano (Tabla 2) y por ende tienen un alto impacto en su éxito como INDIVIDUO y en sus relaciones como parte de un GRUPO.

Tabla 2. Habilidades interpersonales y su relación con los diferentes ámbitos humanos

Ámbito	Soft Skills Relacionadas
Social	Tejido social, confianza, empatía, humildad, integridad, pasión
Ambiental	Responsabilidad personal y social, capacidad de reflexión, autonomía, autorregulación, coherencia
Tecnológico	Curiosidad, autenticidad, interés, motivación intrínseca, capacidad de síntesis y de argumentación, lógica divergente
Económico	Proactividad, capacidad de atención y de escucha, gestión del tiempo, autoliderazgo, aprendizaje continuo

El método sin embargo presenta un principal riesgo asociado y es que la intervención revele un “falso positivo” referido a la posibilidad de que que los aprendices sujetos-objeto de estudio de las fichas en formación, no presenten o muestren su verdadera realidad, durante el ejercicio.



Referencias bibliográficas

e_empresarial/article/view/426/420
[Consultado 1 May 2018].

Acuerdo 007 de 2012 [Servicio Nacional de Aprendizaje SENA]. Por el cual se adopta el reglamento del Aprendizaje SENA. Mayo 3 de 2012. DO. N° 48.419.

Alcalde, I. (2012). Soft skills: habilidades blandas en las organizaciones. [en línea] ignasialcalde from data to knowledge. Disponible en: <https://ignasialcalde.es/soft-skills-habilidades-blandas-en-las-organizaciones/> [Consultado 25 Apr. 2018].

Bassi, M., Busso, M., Urzúa, S., and Vargas, J. (2012a). Desconectados: Habilidades, educación y empleo en América Latina. Washington, DC: Inter-American Development Bank.

Ley 119 de 1994. Por la cual se reestructura el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, se deroga el Decreto 2149 de 1992 y se dictan otras disposiciones. Febrero 9 de 1994. DO. N°41.216.

Maya, M. T., y Orellana, B. S. (2017). Desarrollo de soft skills una alternativa a la escasez de talento humano. INNOVA Research Journal, 1(12), 59-76.

McKeon, E. (2018). English Majors Among Most Desirable Employees, says Google. [en línea] Bookstr. Disponible en: <https://www.bookstr.com/english-majors-among-most-desirable-employees-says-google> [Consultado 30 May 2018].

Ortega Goodspeed, T. (2016). Desenredando la conversación sobre habilidades blandas. El diálogo liderazgo para las Américas. [en línea] Washington: Banco de Desarrollo de América Latina, pp.1-28. Disponible en: <http://repositorio.minedu.gob.pe/bitstream/handle/123456789/4844/Desenredando%20la%20conversaci%C3%B3n%20sobre%20habilidades%20blandas.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [Consultado 11 May 2018].

Ramírez Ojeda, L. (2013). Liderazgo resonante y Soft skills: consideraciones desde la formación profesional. Horizonte Empresarial, [en línea] 11, pp.91-94. Disponible en: <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/Horizont>