

Habilidades socioemocionales para el desempeño de los aprendices del CSET en la etapa práctica.

Socio-emotional skills for the performance of CSET learners in the practical stage



**Habilidades socioemocionales para el desempeño de los aprendices del CSET en la etapa práctica.**

**Socio-emotional skills for the performance of CSET learners in the practical stage**

**Yury Marcela Galvis Parra**

ygalvisp@sena.edu.co

**Melissa Andrea Laiton Garnica**

mlaitong@sena.edu.co

Habilidades socioemocionales para el desempeño de los aprendices del CSET en la etapa práctica.

Socio-emotional skills for the performance of CSET learners in the practical stage

**Habilidades Socioemocionales Para El  
Desempeño De Los Aprendices Del CSET En  
La Etapa Práctica**

*Yury Marcela Galvis Parra<sup>1</sup>, Melissa  
Andrea Laiton Garnica<sup>2</sup>*

**Resumen**

El presente artículo tiene como propósito dar a conocer los resultados de una investigación que pretendía identificar las habilidades socio emocionales que requieren ser desarrolladas o fortalecidas durante la fase lectiva de formación profesional integral en los aprendices del Centro de Servicios Empresariales y Turísticos –CSET- que son valoradas luego en la etapa práctica por parte de los empresarios, en el marco de la educación para el desarrollo humano y el trabajo, ofertado por el Servicio Nacional de Aprendizaje –SENA. Dicha investigación se desarrolló bajo el enfoque cualitativo con un perfil descriptivo desde la narrativa, teniendo presente que para el SENA, formar de manera integral a sus aprendices para que sean capaces de generar impacto positivo en el sector productivo, hace parte de su misión institucional, de tal manera que, en la medida que pretende la ubicación laboral de sus aprendices, impulsa al mismo tiempo la

**Socioemotional Skills For The  
Performance Of CSET Trainees In The  
Practical Stage**

*Yury Marcela Galvis Parra<sup>1</sup>, Melissa  
Andrea Laiton Garnica<sup>2</sup>*

**Abstract**

The purpose of this article is to publicize the results of an investigation that aimed to identify the socio-emotional skills that need to be developed or strengthened during the teaching phase of comprehensive professional training in the apprentices of the Center for Business and Tourism Services –CSET- who are then valued in the practical stage by the entrepreneurs, within the framework of education for human development and work, offered by the National Learning Service –SENA-. This research was developed under the qualitative approach with a descriptive profile from the narrative, bearing in mind that for SENA, comprehensively training its apprentices so that they are able to generate positive impact in the productive sector, is part of its institutional mission, in such a way that, to the extent that it seeks the employment location of its apprentices, at the same time, it boosts the

## Habilidades socioemocionales para el desempeño de los aprendices del CSET en la etapa práctica.

### Socio-emotional skills for the performance of CSET learners in the practical stage

competitividad de sus aprendices en el mercado laboral desde el fortalecimiento de la inteligencia social.

Dentro de los principales resultados se identificaron cuatro campos de análisis, que permitieron reconocer los impactos de la formación en ética dentro de la fase lectiva para lo práctico y productivo, como lo son la autoconciencia, el proyecto de vida, el yo y el otro en la perspectiva del sujeto y las relaciones interpersonales como las habilidades socioemocionales más representativas al momento de realizar su práctica laboral.

Algunas de las conclusiones más relevantes se refieren a que los aprendices que cursaron la competencia de ética en la etapa lectiva, se enfrentaron de mejor forma a la etapa productiva y en particular, por el reconocimiento de la inteligencia emocional, lo que influye en la relación entre instructores y aprendices, a partir de escenarios de confianza.

#### Introducción

El SENA al momento de hablar de empleabilidad de sus aprendices reconoce que la tendencia en la gestión actual y futura del talento humano está orientada a valorar mucho más las habilidades socioemocionales

competitiveness of its apprentices in the labor market by strengthening social intelligence.

Among the main results, four fields of analysis were identified, which allowed recognizing the impacts of ethics training within the teaching phase for the practical and productive, such as self-awareness, the life project, the self and the other in the perspective of the subject and interpersonal relationships as the most representative socio-emotional skills at the time of carrying out their work practice.

Some of the most relevant conclusions refer to the fact that the apprentices who studied the ethics competence in the teaching stage, faced the productive stage in a better way and in particular, by the recognition of emotional intelligence, which influences the relationship between instructors and apprentices, from scenarios of trust.

#### Introduction

When talking about the employability apprentices, SENA recognizes that the trend in the current and future management of human talent is oriented towards valuing socioemotional skills much more than the

## Habilidades socioemocionales para el desempeño de los aprendices del CSET en la etapa práctica.

### Socio-emotional skills for the performance of CSET learners in the practical stage

frente a la mera experiencia laboral y académica de los colaboradores, ya que la misma cultura laboral dinámica y cercana al consumidor hace que se requiera mayor nivel de inteligencia social en nuestras organizaciones.

Por ende, es importante resaltar que existen habilidades innatas con las que nacemos y de las cuales no somos conscientes y habilidades adquiridas de manera voluntaria e inteligente, las cuales vamos incorporando en nuestro ser. Es por ello que la investigación realizada se refiere al grupo de habilidades socioemocionales, ya que las nuevas organizaciones se han hecho más complejas y las habilidades interpersonales también (Mumford et al., 2006).

Ahora bien, el Servicio Nacional de Aprendizaje tiene como modelo la Formación Profesional Integral dado por la Ley 119 de 1994 para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas, el cual tiene como base el desarrollo de conocimientos, actitudes y valores para la convivencia social y el desempeño en el mundo del trabajo; por lo cual, en la medida que el SENA pretende la ubicación de sus aprendices en el mercado laboral, se hace necesario impulsar la competitividad de los mismos desde el fortalecimiento de la inteligencia

mere work and academic experience of the collaborators, since the same dynamic work culture, close to the consumer, requires a higher level of social intelligence in our organizations.

Therefore, it is important to highlight that there are innate skills with which we are born and of which we are not aware and skills acquired voluntarily and intelligently, which we incorporate into our being. That is why the research conducted refers to the group of socioemotional skills, since new organizations have become more complex and interpersonal skills have become more complex as well (Mumford et al., 2006).

Now, the National Apprenticeship Service has as its model the Integral Professional Training given by Law 119 of 1994 for the incorporation and development of people in productive activities, which is based on the development of knowledge, attitudes and values for social coexistence and performance in the world of work; therefore, to the extent that SENA seeks to place its apprentices in the labor market, it is necessary to promote their competitiveness by strengthening social

## Habilidades socioemocionales para el desempeño de los aprendices del CSET en la etapa práctica.

### Socio-emotional skills for the performance of CSET learners in the practical stage

social, como uno de los pilares fundamentales en sus programas de formación en la etapa lectiva.

Es igualmente importante señalar que la necesidad de fortalecer las habilidades socioemocionales, es evidenciado en los diferentes procesos y estrategias que implementa la entidad, desde la comunicación de los directivos a nivel nacional como en las solicitudes en las mesas sectoriales, las visitas de seguimiento en la etapa práctica y los resultados en las competencias WorldSkills y las Pruebas Saber Ty T establecidas por el Decreto 1075 de 2015 y establecido como requisito para obtener el título del nivel Tecnólogo del SENA según la Resolución Sena 2016 de 2013.

A través de los resultados del proceso de investigación científica y tecnológica, se pretende en primer lugar fortalecer el proceso de formación del CSET desde el enfoque del ser humano, a través de la identificación y apropiación de comportamientos y actitudes relacionadas con la manifestación de la inteligencia social, facilitando la interacción con el entorno, desarrollando mayor seguridad en ellos mismos al momento de afrontar cambios o retos y proporcionando herramientas para generar espacios de comunicación asertiva y

intelligence, as one of the fundamental pillars in its training programs in the classroom stage.

It is equally important to note that the need to strengthen socioemotional skills, is evidenced in the different processes and strategies implemented by the entity, from the communication of managers at the national level as in the requests in the sectorial tables, the follow-up visits in the practical stage and the results in the WorldSkills competencies and the Saber Ty T Tests established by Decree 1075 of 2015 and established as a requirement to obtain the title of SENA Technologist level according to SENA Resolution 2016 of 2013.

Through the results of the scientific and technological research process, it is intended firstly to strengthen the CSET training process from the human being approach, through the identification and appropriation of behaviors and attitudes related to the manifestation of social intelligence, facilitating interaction with the environment, developing greater self-confidence when facing changes or challenges and providing tools to generate spaces for assertive and successful communication in any development

## Habilidades socioemocionales para el desempeño de los aprendices del CSET en la etapa práctica.

### Socio-emotional skills for the performance of CSET learners in the practical stage

exitosa en cualquier entorno de desarrollo a través de procesos de autoevaluación, análisis de consecuencias y la implicación o transferencia a otras situaciones cotidianas.

Finalmente, se favorece la estabilidad de empleabilidad de los aprendices ya que les brinda herramientas para los procesos de selección y adicionalmente, su desempeño laboral está enfocado en las economías del conocimiento y del servicio con aprendices que desempeñarán sus funciones relacionadas con trabajos cualificados y cuya interacción es constante con personas a su alrededor, bien sean clientes internos o externos, por lo que la inteligencia social tiende a ser más exigente.

#### Marco Teórico

A nivel internacional y nacional se han planteado diversos estudios sobre las habilidades socioemocionales en entornos educativos y contextos empresariales enfocados hacia la importancia de ellas, e inclusive posicionado en la lista de las más relevantes hasta el momento, considerándose pertinentes para el desarrollo de esta investigación los siguientes antecedentes:

environment through self-evaluation processes, analysis of consequences and the implication or transfer to other daily situations.

Finally, the stability of employability of apprentices is favored since it provides them with tools for the selection processes and additionally, their work performance is focused on the knowledge and service economies with apprentices who will perform their functions related to skilled jobs and whose interaction is constant with people around them, whether internal or external customers, so that social intelligence tends to be more demanding.

#### Theoretical Framework

At the international and national level, several studies have been carried out on the skills and business contexts with a focus on social-emotional learning. The following background is considered relevant for the development of this research:

The first of these, one from the Inter-American Development Bank (2019)

## Habilidades socioemocionales para el desempeño de los aprendices del CSET en la etapa práctica.

### Socio-emotional skills for the performance of CSET learners in the practical stage

El primero de ellos, uno del Banco Interamericano de Desarrollo (2019) que establece un estudio llamado: "El futuro ya está aquí: habilidades transversales en América Latina y el Caribe en el siglo XXI" el cual, en el capítulo 7 describe la necesidad de formar en habilidades socioemocionales desde los diferentes Entornos Educativos con miras a potenciar la incursión y la estabilidad laboral. Por su parte, Hincapié y Arias plantean que según Durlak, (2011), los programas de desarrollo exitoso tienden a seguir el enfoque SAFE que implica cuatro elementos: Actividades secuenciadas, formas activas de aprendizaje, tiempo enfocado y especificidad en las habilidades a desarrollar.

Igualmente, encontramos que Servin y Vasquez en un artículo realizado para el II Congreso Internacional de Evaluación del Desempeño, Valora, en México, titulado "La evaluación socio formativa, la necesidad de un cambio de paradigma", concluyeron que la adquisición de las habilidades socioemocionales requiere de un proceso y no son aprendidas de un momento a otro, sino que, es necesario estimularlas continuamente hasta llegar al desarrollo esperado (2015)

En Colombia, el mayor impacto de las habilidades socioemocionales se ha generado a partir de la medición de estas en las

that establishes a study called: "The future is already here: transversal skills in Latin America and the Caribbean in the 21st century" which, in chapter 7 describes the need to train in socioemotional skills from the different Educational Environments with a view to enhancing labor incursion and stability. For their part, Hincapié and Arias state that according to Durlak, (2011), successful development programs tend to follow the SAFE approach which involves four elements: Sequenced activities, active forms of learning, focused time and specificity in the skills to be developed.

Likewise, we found that Servin and Vasquez in an article made for the II International Congress of Performance Evaluation, Valora, in Mexico, entitled "The socio-formative evaluation, the need for a paradigm shift", concluded that the acquisition of socioemotional skills requires a process and are not learned from one moment to another, but rather, it is necessary to stimulate them continuously until reaching the expected development (2015).

In Colombia, the greatest impact of socioemotional skills has been generated from the measurement of these skills in the

## Habilidades socioemocionales para el desempeño de los aprendices del CSET en la etapa práctica.

### Socio-emotional skills for the performance of CSET learners in the practical stage

Pruebas de Estado, mediante la Ley 1324 de 2009 y la Resolución del Sena No. 1016 del 2 de julio de 2013, mediante la cual se establecieron las pruebas de Estado Saber Pro, como un requisito adicional que deben cumplir los aprendices del nivel tecnológico para titularse en dicho nivel.

La aplicación de las pruebas Saber Pro evalúa las competencias ciudadanas de estudiantes a partir del cuestionario de Acciones y Actitudes cuyo objetivo es medir el estado de las competencias emocionales e integradoras evaluadas a través de la capacidad para sentir empatía e identificar, regular y expresar las emociones de manera constructiva para uno mismo y la sociedad. Mientras que las competencias integradoras son evaluadas mediante las acciones y las actitudes para validar comportamientos o situaciones sociales.

Por su parte, María Victoria Angulo Gonzáles, Ministra de Educación de Colombia, en el Congreso Colombiano de la Construcción de 2019 señaló la importancia de fomentar las capacidades necesarias para la definición de metas, retos y superación de frustraciones, propiciando la toma de decisiones. Actualmente, las tendencias de la gestión estratégica en las empresas están orientadas a la exigencia de requisitos diferenciadores en

State Tests, through Law 1324 of 2009 and SENA Resolution No. 1016 of July 2, 2013, through which the Saber Pro State Tests were established as an additional requirement to be met by apprentices at the technological level in order to qualify at that level.

The application of the Saber Pro tests evaluates the citizenship competencies of students through the Actions and Attitudes questionnaire whose objective is to measure the state of emotional and integrative competencies evaluated through the ability to feel empathy and to identify, regulate and express emotions in a constructive way for oneself and society. While integrative competencies are assessed through actions and attitudes to validate behaviors or social situations.

For her part, María Victoria Angulo Gonzáles, Minister of Education of Colombia, at the Colombian Construction Congress 2019, pointed out the importance of fostering the necessary skills for defining goals, challenges and overcoming frustrations, favoring decision making. Currently, strategic management trends in companies are oriented towards the demand for differentiating requirements in highly qualified employees, focused on social

## Habilidades socioemocionales para el desempeño de los aprendices del CSET en la etapa práctica.

### Socio-emotional skills for the performance of CSET learners in the practical stage

empleados altamente calificados, enfocados en la inteligencia social; esto implica que cada día se espera que las personas sean más capacitadas socioemocionalmente ya que este es un factor fundamental para el crecimiento integral de los colaboradores favoreciendo el crecimiento económico de las organizaciones.

Las competencias socio-emocionales son exigidas y apreciadas en el mercado laboral debido a que la mayoría de los trabajos exigen no solo competencias del saber y competencias del hacer, sino además un cierto nivel de competencias sociales y emocionales (Repetto y Pérez-González, 2009).

Teniendo en cuenta lo anterior, es innegable que el desarrollo de habilidades socioemocionales, está relacionado con el Modelo Pedagógico de Formación Profesional

Integral que imparte el SENA cuyo propósito fundamental es lograr una mejora en el sistema formativo al correlacionar competencias cognitivas, emocionales y sociales de los aprendices.

A través del estudio del arte, se evidencia que históricamente se han realizado diversas

definiciones, conceptos y teorías respecto de la inteligencia social, inteligencia

inteligencia; this implies that every day people are expected to be more socioemotionally trained, since this is a fundamental factor for the integral growth of collaborators, favoring the economic growth of organizations.

Social-emotional competencies are demanded and appreciated in the labor market because most jobs require not only knowledge competencies and competencies of doing, but also a certain level of social and emotional competencies (Repetto and Pérez-González, 2009).

Taking into account the above, it is undeniable that the development of socioemotional skills is related to the Pedagogical Model of Professional Training.

The main purpose of this program is to improve the training system by correlating cognitive, emotional and social competencies of the apprentices.

Through the study of art, it is evident that historically, there have been several definitions, concepts and theories concerning social intelligence, emotional intelligence and

other definitions that are important for this research; therefore, the most

## Habilidades socioemocionales para el desempeño de los aprendices del CSET en la etapa práctica.

### Socio-emotional skills for the performance of CSET learners in the practical stage

emocional y

demás definiciones importantes para la presente investigación, por ende, se plantearán las más pertinentes para el desarrollo de este:

Las habilidades socioemocionales se definen como un conjunto de hábitos, pensamientos y emociones que permiten relaciones interpersonales satisfactorias a partir de la adecuada expresión de las emociones y que toman en cuenta la repercusión de estas en los demás (Gutiérrez, 2015).

En la universidad de Alicante, María del Pilar Cantero Vicente (2012) en su tesis Doctoral sobre competencias socioemocionales en la inserción laboral del egresado universitario, analiza el papel que tienen las competencias intelectuales, personales y socioemocionales en la predicción/explicación de la inserción laboral de los egresados de educación superior, indicando que la finalidad añadida de establecer implicaciones claras para la inclusión de este tipo de competencias socio emocionales en el currículo académico universitario (Cantero, 2012).

El interés de abordar la problemática de las habilidades

relevant ones for the development of this research will be presented:

Socioemotional skills are defined as a set of habits, thoughts and emotions that allow for satisfactory interpersonal relationships based on the adequate expression of emotions and that take into account the impact of these on others (Gutiérrez, 2015).

At the University of Alicante, María del Pilar Cantero Vicente (2012) in her Ph.

on socioemotional competencies in the labor market insertion of university graduates, analyzes the role of intellectual, personal and socioemotional competencies in predicting/explaining the labor market insertion of higher education graduates, indicating that the added purpose of establishing clear implications for the inclusion of this type of socioemotional competencies in the university academic curriculum (Cantero, 2012).

The interest in addressing the issue of socioemotional skills is also evident in the work done by Aranda and Caldera (2018), when talking about gamification in the classroom as a strategy to promote

## Habilidades socioemocionales para el desempeño de los aprendices del CSET en la etapa práctica.

### Socio-emotional skills for the performance of CSET learners in the practical stage

socioemocionales se evidencia también en el trabajo realizado por Aranda y Caldera (2018), al hablar de la gamificación en el aula como estrategia para fomentar las habilidades socioemocionales bajo un documento, que abarque conceptos, fundamentos teóricos y experiencias de aplicación en el proceso de enseñanza aprendizaje, resaltando que los jóvenes que ingresan al bachillerato y pos bachillerato se desarrollan dentro de una cultura tecnológica lo cual podría suponer un obstáculo cuando un docente utiliza herramientas al enseñar con tablero y lápiz, por lo cual a través de la estrategia de enseñanza de gamificación que pretende incluir estructuras de juegos en los ambientes de formación desde retos de aprendizaje y que logre el desarrollo integral del aprendiz, llegando el momento de abordar las habilidades socioemocionales desde el campo académico- personal.

Las teorías del aprendizaje, han evolucionado a través de nuevos puntos de vista científicos, como el ideal de la psicología, la cual ha ejecutado trascendentales aportes para soportar este concepto, resaltando la teoría conductista e indicando que el aprendizaje se puede dar manifestado en situaciones observables tanto en la conducta como en el contexto del individuo, apoyado

socioemotional skills under a document, which covers concepts, theoretical foundations and application experiences in the teaching-learning process, highlighting that young people entering high school and post-high school develop within a technological culture which could pose an obstacle when a teacher uses tools when teaching with board and pencil, so through the gamification teaching strategy that aims to include game structures in training environments from learning challenges and that achieves the integral development of the learner, arriving the time to address socioemotional skills from the academic-personal field.

Learning theories have evolved through new scientific points of view, such as the ideal of psychology, which has made transcendental contributions to support this concept, highlighting the behaviorist theory and indicating that learning can be manifested in observable situations both in behavior and in the context of the individual, also supported by the cognitive theory of learning.

Likewise, the Servicio Nacional de Aprendizaje SENA presents a model where training is developed in stages: one is the lecture training stage where the trainee is

## Habilidades socioemocionales para el desempeño de los aprendices del CSET en la etapa práctica.

### Socio-emotional skills for the performance of CSET learners in the practical stage

también en la teoría cognitiva del aprendizaje.

Así mismo, se tiene que el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA, presenta un modelo donde la formación se desarrolla por etapas: una es la etapa de formación lectiva donde el aprendiz se fundamenta en la teoría y en la práctica, orientado por una persona competente y calificada como lo es el instructor, donde la persona adquiere los conocimientos y los va aplicando en los ambientes de formación y coloca en práctica los pre saberes del ser, el hacer y el saber hacer, es decir, aprendiendo haciendo, y desarrollando competencias sociales en equipos de trabajo y en una segunda etapa llamada etapa productiva, donde el aprendiz implementa en las empresas los conocimientos adquiridos.

En Colombia el modelo que tiene el Servicio Nacional de Aprendizaje Sena, abierto y gratuito para todos los estratos socioeconómicos, el cual presenta como objetivo un proceso de formación permanente personal, cultural y social que se fundamenta en una concepción integral de la persona humana, en su dignidad, derechos y deberes, dando acceso a la cultura, al logro del conocimiento científico y técnico y a la formación de valores éticos, morales,

based on theory and practice, guided by a competent and qualified person such as the instructor, where the person acquires knowledge and applies it in training environments and puts into practice the pre-knowledge of being, doing and knowing how to do, that is, learning by doing, and developing social skills in work teams and in a second stage called the productive stage, where the trainee implements the knowledge acquired in the companies.

In Colombia, the model of the National Learning Service SENA, open and free for all socioeconomic strata, which aims at a process of permanent personal, cultural and social training based on an integral conception of the human person, in his dignity, rights and duties, providing access to culture, the achievement of scientific and technical knowledge and the formation of ethical, moral, civic and religious values, that facilitate the realization of a useful activity for the socioeconomic development of the country, incorporating the institutional educational project to favor the balanced and harmonious development of the skills of the students, especially, the abilities for decision making, the acquisition of criteria, teamwork, efficient time management, the

## Habilidades socioemocionales para el desempeño de los aprendices del CSET en la etapa práctica.

### Socio-emotional skills for the performance of CSET learners in the practical stage

ciudadanos y religiosos, que le faciliten la realización de una actividad útil para el desarrollo socioeconómico del país, incorporando el proyecto educativo institucional para favorecer el desarrollo equilibrado y armónico de las habilidades de los educandos, en especial, de las capacidades para la toma de decisiones, la adquisición de criterios, el trabajo en equipo, la administración eficiente del tiempo, la asunción de responsabilidades, la resolución de conflictos y problemas y las habilidades para la comunicación, la negociación y la participación (Romero, 2016).

#### Metodología

La investigación se desarrolló bajo el enfoque cualitativo con un perfil descriptivo desde la narrativa, teniendo presente que para el SENA, formar de manera integral a sus aprendices para que sean capaces de generar impacto positivo en el sector productivo, hace parte de su misión institucional, de tal manera que, en la medida que pretende la ubicación laboral de sus aprendices, impulsa al mismo tiempo la competitividad de sus aprendices en el mercado laboral desde el fortalecimiento de la inteligencia social. Es descriptiva por cuanto en estos estudios se busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de

assumption of responsibilities, conflict and problem solving and skills for communication, negotiation and participation (Romero, 2016).

#### Methodology

The research was developed under the qualitative approach with a descriptive profile from the narrative, bearing in mind that for SENA, comprehensively training its apprentices so that they are capable of generating positive impact in the productive sector is part of its institutional mission, in such a way that, to the extent that it aims at the labor placement of its apprentices, it promotes at the same time the competitiveness of its apprentices in the labor market from the strengthening of social intelligence. It is descriptive in that these studies seek to specify the properties, characteristics and profiles of people, groups, communities, processes, objects or any other phenomenon that is subjected to analysis (Hernández Sampieri et al., 2014). Thus, the study determines the characteristics of a problem or need in the educational context and establishes the order of the pedagogical actions to solve it; in this case, to identify the socioemotional skills of trainees in the teachingstage for the

## Habilidades socioemocionales para el desempeño de los aprendices del CSET en la etapa práctica.

### Socio-emotional skills for the performance of CSET learners in the practical stage

personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis (Hernández Sampieri et al., 2014). Así, en el estudio se determinan las características de un problema o necesidad en el contexto educativo y establece el orden de las acciones pedagógicas para resolverla; en este caso, identificar las habilidades socioemocionales de los aprendices en etapa lectiva para la etapa práctica del CSET.

Adicionalmente, la investigación se realiza de forma transversal por cuanto se aplicó la misma encuesta a varias poblaciones: aprendices, instructores y empresarios, señalando que la espacialidad de la presente investigación es Colombia, Bucaramanga, SENA, Centro de Servicios Empresariales y Turísticos –CSET-.

Teniendo en cuenta lo anterior, se tendrán como Unidades de análisis las siguientes:

- Aprendices de etapa práctica del CSET.

- Instructores líderes de programas de formación del CSET.

- Empresarios que vinculan a los aprendices del CSET a la etapa práctica.

Universo y tamaño de la muestra para aprendices: Tamaño del universo: 2100 aprendices,

practical stage of the CSET.

In addition, the research is transversal in that the same survey was applied to several populations: apprentices, instructors and businessmen, indicating that the spatiality of this research is Colombia, Bucaramanga, SENA, Center for Business and Tourism Services -CSET-.

Taking into account the above, the following units of analysis will be used:

- CSET practical stage trainees.

- Lead instructors of CSET training programs.

- Employers who link CSET apprentices to the practical stage.

Universe and sample size for trainees:

Universe size: 2100 trainees, confidence level: 90%. Margin of error: 3%. Sample size 557 trainees.

Universe and sample size for instructors:

Universe size: 60 instructors,

## Habilidades socioemocionales para el desempeño de los aprendices del CSET en la etapa práctica.

### Socio-emotional skills for the performance of CSET learners in the practical stage

nivel de confianza: 90%. Margen de error: 3%. Tamaño de la muestra 557 aprendices.

Universo y tamaño de la muestra para instructores: Tamaño del universo: 60 instructores,

Nivel de confianza: 90%. Margen de error: 5%. Tamaño de la muestra 50 instructores.

Universo y tamaño de la muestra para empresarios: Tamaño del universo: 150 Empresarios

Nivel de confianza: 95%. Margen de error: 5%. Tamaño de la muestra 109 empresarios.

En esta misma etapa se definieron las técnicas de recolección de información con encuestas estructuradas: Se aplicaron de forma virtual a los aprendices para la etapa práctica del CSET. La encuesta indaga específicamente sobre selección de habilidades socioemocionales según su prioridad personal; autoconocimiento para identificar y priorizar las habilidades que requiere mayor desarrollo, relación entre el nivel de desarrollo de las habilidades socioemocionales dado en la etapa lectiva vs el nivel de desarrollo requerido en el entorno productivo (práctica). Su seguimiento se verifico semanalmente por los encargados de

Confidence level: 90%.

Margin of error: 5%. Sample size 50 instructors. Universe and sample size for

entrepreneurs: Universe size: 150 Entrepreneurs

Confidence level: 95%. Margin of error: 5%. Sample size: 109 businessmen.

In this same stage, the data collection techniques were defined with structured surveys: they were applied virtually to the trainees for the practical stage of the CSET. The survey specifically inquired about the selection of socioemotional skills according to their personal priority; self-knowledge to identify and prioritize the skills that require greater development, relationship between the level of development of socioemotional skills given in the teaching stage vs. the level of development required in the productive environment (practice). Its follow-up was verified weekly by those in charge of quantifying and qualifying the evaluation instruments, allowing to identify the progress and impact of the instruments applied. The same survey was applied as a data collection instrument for the three social actors with the difference only in the

## Habilidades socioemocionales para el desempeño de los aprendices del CSET en la etapa práctica.

### Socio-emotional skills for the performance of CSET learners in the practical stage

cuantificar y cualificar los instrumentos de evaluación permitiendo identificar los avances e impactos de los instrumentos aplicados. Se aplicó la misma encuesta como instrumento de recolección de información para los tres actores sociales con la diferencia solo en los datos de caracterización, el instrumento estaba diseñado con preguntas tipo ranking en los siguientes componentes de las habilidades socioemocionales tomando como referencia la clasificación de las competencias socioemocionales propuestas por Boyatzis et al. (2000).

La entrevista estuvo centrada en profundizar aspectos de las habilidades socioemocionales requeridas en el entorno productivo por parte de los aprendices de la etapa práctica para lo cual se plantearon preguntas que facilitarían el desarrollo temático de la entrevista: experiencias significativas e incidentes críticos relacionados con habilidades socioemocionales, los tres actores sociales tuvieron las mismas preguntas, y la diferencia radicó en la redacción ajustada a su rol (aprendiz, instructor y empresario).

La entrevista se realizó de forma remota, teniendo en cuenta la contingencia de salud pública, el instrumento estaba diseñado con preguntas de profundización de las habilidades socioemocionales tomando como

characterization data; the instrument was designed with ranking questions in the following components of socioemotional skills, taking as a reference the classification of socioemotional competencies proposed by Boyatzis et al. (2000).

The interview was focused on deepening aspects of the socioemotional skills required in the productive environment by the apprentices in the practical stage, for which questions were posed to facilitate the thematic development of the interview: significant experiences and critical incidents related to socioemotional skills, the three social actors had the same questions, and the difference lay in the wording adjusted to their role (apprentice, instructor and entrepreneur).

The interview was conducted remotely, taking into account the public health contingency; the instrument was designed with in-depth questions on socioemotional skills, taking as a reference the classification of socioemotional competencies proposed by Boyatzis et al. (2000) where the successful behaviors or critical incidents presented in the practical stage could be identified and related to the previous training in SENA; likewise, this data collection technique allowed the interviewer

## Habilidades socioemocionales para el desempeño de los aprendices del CSET en la etapa práctica.

### Socio-emotional skills for the performance of CSET learners in the practical stage

referencia la clasificación de las competencias socioemocionales propuestas por Boyatzis et al. (2000) donde se pudiera identificar los comportamientos exitosos o incidentes críticos presentados en la etapa práctica y se relacionaran con la formación previa en el SENA; igualmente, esta técnica de recolección de datos permitió al entrevistador conversar y facilitar la comunicación bidireccional con el fin de conocer las expectativas que se tenía frente al comportamiento de los aprendices en etapa práctica y su inmersión posterior al mundo del trabajo. En cuanto a las fuentes de datos se seleccionaron las siguientes: Fuentes documentales (bibliografía, investigaciones previas relacionadas con habilidades socioemocionales requeridas en el entorno laboral, informes institucionales de evaluaciones de etapa práctica y comités académicos; informes y estudios realizados por la Cámara de Comercio. Fuentes de investigación de campo (resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas aplicadas a los aprendices, instructores y empresarios).

Durante la fase analítica se planteó implementar como procedimiento de control el análisis de datos la triangulación múltiple, teniendo en cuenta que la triangulación múltiple proponía la utilización simultánea de dos procedimientos tales como la

to converse and facilitate bidirectional communication in order to know the expectations regarding the behavior of the apprentices in the practical stage and their subsequent immersion in the world of work. The following sources of data were selected: Documentary sources (bibliography, previous research related to socioemotional skills required in the work environment, institutional reports of practical stage evaluations and academic committees; reports and studies conducted by the Chamber of Commerce. Field research sources (results obtained from surveys and interviews applied to apprentices, instructors and employers).

During the analytical phase, it was proposed to implement multiple triangulation as a control procedure for data analysis, taking into account that multiple triangulation proposed the simultaneous use of two procedures such as data triangulation and method triangulation, the former being the use of different data collection techniques.

### Results

The results obtained as part of the diagnosis show that from the trainees'

## Habilidades socioemocionales para el desempeño de los aprendices del CSET en la etapa práctica.

### Socio-emotional skills for the performance of CSET learners in the practical stage

triangulación de datos y la triangulación de métodos, siendo la primera el uso de diferentes técnicas de recolección de datos.

#### Resultados

Los resultados obtenidos como parte del diagnóstico muestran que desde la perspectiva de los aprendices las habilidades que más los definen son:

- **Conciencia de sí mismo:** Autoconocimiento, autoestima y autoconfianza
- **Autogestión:** Autocontrol, adaptabilidad a los cambios, motivación, iniciativa, autonomía y toma de decisiones.
- **Conciencia Social:** Empatía, orientación al servicio, responsabilidad y conciencia organizacional.
- **Gestión de las relaciones:** liderazgo, influencia, prevención y solución de conflictos, trabajo en equipo y colaboración, tolerancia y finalmente respeto por la otra persona.
- **Competencias Laborales:** planificación y

perspective the skills that most define them are:

- **Self-awareness:** Self-knowledge, self-esteem and self-confidence.
- **Self-management:** Self-control, adaptability to change, motivation, initiative, autonomy and decision making.
- **Social Awareness:** Empathy, service orientation, responsibility and organizational awareness.
- **Relationship management:** leadership, influence, conflict prevention and resolution, teamwork and collaboration, tolerance and finally respect for the other person.
- **Work competencies:** planning and organization, continuous learning and assertive communication.

From the semi-structured interviews with the entrepreneurs and instructors, the need to strengthen the socioemotional skills implicit in the dimension of self-awareness is evident,

## Habilidades socioemocionales para el desempeño de los aprendices del CSET en la etapa práctica.

### Socio-emotional skills for the performance of CSET learners in the practical stage

organización, aprendizaje continuo y comunicación asertiva.

Desde las entrevistas semiestructuradas por parte de los empresarios e instructores se evidencia la necesidad de fortalecer las habilidades socio emocionales implícitas en la dimensión de conciencia de sí mismo, tomando como referencia la clasificación de las competencias socioemocionales propuestas por Boyatzis, Goleman y Rhee (2000) ya que según los puntajes obtenidos se encuentran en bajo porcentaje y dichas variables tiene una influencia directa sobre las otras dimensiones de competencias como la conciencia social, gestión de relaciones y competencias laborales, por lo tanto la dimensión de conciencia de sí mismo funciona como un engranaje y de esa forma es necesario interpretarlo al momento de generar espacios de fortalecimiento.

En cuanto a la dimensión de conciencia social, la variable que requiere desarrollar de acuerdo al criterio de los empresarios e instructores coinciden que es la responsabilidad, seguida de la orientación al servicio; siendo la primera definida como una disposición de tomar una serie de decisiones de manera consciente, de asumir las consecuencias que tengan y de responder de

taking as a reference the classification of socioemotional competencies proposed by Boyatzis, Goleman and Rhee (2000), since according to the scores obtained they are in lowpercentage and these variables have a direct influence on the other dimensions of competencies such as social awareness, relationship management and work competencies, Goleman and Rhee (2000) since according to the scores obtained they are in low percentage and these variables have a direct influence on the other dimensions of competencies such as social awareness, relationship management and labor competencies, therefore the dimension of self-awareness works as a gear and in this way it is necessary to interpret it at the moment of generating strengthening spaces.

As for the dimension of social awareness, the variable that needs to be developed according to the criteria of entrepreneurs and instructors agree that it is responsibility, followed by service orientation, the first being defined as a willingness to make a series of decisions in a conscious manner, to assume the consequences they have and to answer for them to whom it corresponds at all times, and the service orientation is interpreted as

## Habilidades socioemocionales para el desempeño de los aprendices del CSET en la etapa práctica.

### Socio-emotional skills for the performance of CSET learners in the practical stage

las mismas ante quien corresponda en cada momento y el cuanto a la orientación al servicio se interpreta como una tendencia a la satisfacción de las necesidades del otro tanto cliente interno como externo

Ahora bien, en la dimensión de la gestión de relaciones los empresarios manifestaron que se requiere desarrollar en primer lugar, el trabajo en equipo, seguido de la colaboración y en tercer lugar el respeto por el otro, siendo puntajes de 7%, 9% y 11% respectivamente, por su parte los instructores coinciden con la competencia de trabajo en equipo con un 9%. Si bien las tres competencias podrían definirse de forma similar, llevando la interpretación a los comportamientos se encuentran claras diferencias que deben ser tenidas en cuenta, aunque claramente se relacionan de forma directa y coherente. El poco desarrollo de estas habilidades posiblemente se ve reflejado en la dificultad para apoyar las decisiones tomadas en conjunto, conflicto para integrar sus aportes o dar más de lo estrictamente requerido con poca preocupación por los demás, por lo tanto, existe una tendencia a poca disposición a aceptar la diferencia respetando otros puntos de vista, puede que se presente la resistencia a aceptar la crítica, en consecuencia, se

a tendency to satisfy the needs of others, both internal and external clients.

Now, in the dimension of relationship management, the entrepreneurs stated that it is necessary to develop teamwork first, followed by collaboration and thirdly respect for others, with scores of 7%, 9% and 11% respectively, while the instructors agree with the teamwork competency with 9%. Although the three competencies could be defined in a similar way, taking the interpretation to the behaviors, there are clear differences that should be taken into account, although they are clearly related in a direct and coherent way. The poor development of these skills is possibly reflected in the difficulty to support the decisions taken as a whole, conflict to integrate their contributions or give more than strictly required with little concern for others, therefore, there is a tendency to little willingness to accept the difference respecting other points of view, there may be resistance to accept criticism, consequently, there is a tendency to put distance and there may be low cooperation and communication with others.

Finally, in the dimension of labor competencies raised for this first phase of

## Habilidades socioemocionales para el desempeño de los aprendices del CSET en la etapa práctica.

### Socio-emotional skills for the performance of CSET learners in the practical stage

tiende a poner distancia puede que se presente baja cooperación y comunicación con los otros.

Finalmente, en la dimensión de las competencias laborales planteadas para esta primera fase de la investigación, los resultados reflejan la importancia de desarrollar desde la perspectiva de los empresarios la comunicación asertiva, mientras los instructores plantearon la necesidad de desarrollar la planificación y organización lo cual puede interpretarse en orden correspondiente como una dificultad para reconocer las motivaciones de otros e ignora sus necesidades o problemas, por lo tanto, se reacciona de acuerdo con su percepción personal sin tener en cuenta a los demás y respectivamente como una dificultad para tener un enfoque sistemático y hacer las cosas de acuerdo con un plan lo cual se refleje en la posible dificultad para entender emociones y sentimientos ajenos,

En cuanto al autodiagnóstico aplicado por los aprendices a través de la prueba psicotécnica resaltar que como fortalezas a nivel general se identifican las habilidades de adaptabilidad a los cambios, autoconocimiento, búsqueda de estatus y pensamiento práctico; sin embargo, es necesario realizar una correlación con rol

the research, the results reflect the importance of developing assertive communication from the perspective of the entrepreneurs, while the instructors raised the need to develop planning and organization which can be interpreted in corresponding order as a difficulty in recognizing the motivations of others and ignoring their needs or problems, therefore, they react according to their personal perception without taking others into account and respectively as a difficulty to have a systematic approach and do things according to a plan which is reflected in the possible difficulty to understand emotions and feelings of others,

Regarding the self-diagnosis applied by the trainees through the psycho-technical test, it is important to highlight that as strengths at a general level, the skills of adaptability to changes, self-knowledge, search for status and practical thinking are identified; however, it is necessary to correlate them with occupational roles, taking into account that the report generates results by knowledge networks to generate development strategies.

Finally, the results of the self-diagnosis show the need to develop Excellence, which is contemplated as a

## Habilidades socioemocionales para el desempeño de los aprendices del CSET en la etapa práctica.

### Socio-emotional skills for the performance of CSET learners in the practical stage

ocupacional, teniendo en cuenta que el informe genera resultados por redes de conocimiento para generar estrategias de desarrollo.

Finalmente, en los resultados del autodiagnóstico se evidencia la necesidad de desarrollar la Excelencia la cual está contemplada como variable en la competencia de Autogestión de la dimensión de conciencia de sí mismo; por consiguiente, es fundamental entender la variable como la habilidad para hacer la tarea con unos resultados óptimos en términos de las habilidades, recursos y tiempo disponibles.

#### Discusión

Con la ejecución de este proyecto de investigación se pudo evidenciar en primer lugar que el proceso de formación desde el enfoque del ser humano, a través de una plan de acción pedagógico fortalecía la apropiación de comportamientos y actitudes relacionadas con la manifestación de la inteligencia social, facilitando la interacción con el entorno, desarrollando mayor seguridad en ellos mismos al momento de afrontar cambios o retos y proporcionando herramientas para generar espacios de comunicación asertiva y

variable in the Self-Management competency of the self-awareness dimension; therefore, it is essential to understand the variable as the ability to perform the task with optimal results in terms of the skills, resources and time available.

#### Discussion

With the execution of this research project, it became evident that the training process from the human being approach, through a pedagogical action plan, strengthened the appropriation of behaviors and attitudes related to the manifestation of social intelligence, facilitating interaction with the environment, developing greater self-confidence when facing changes or challenges and providing tools to generate spaces for assertive and successful communication in any development environment through self-evaluation processes, analysis of consequences and the implication or transfer to other daily situations.

In the labor-business sector it was defined as the construction of models,

## Habilidades socioemocionales para el desempeño de los aprendices del CSET en la etapa práctica.

### Socio-emotional skills for the performance of CSET learners in the practical stage

exitosa en cualquier entorno de desarrollo a través de procesos de autoevaluación, análisis de consecuencias y la implicación o transferencia a otras situaciones cotidianas.

En el sector laboral-empresarial se definió como la construcción de modelos, sistemas o modos de producción con foco en las personas, teniendo como premisa la lógica de los juegos. Estos tipos de modelos tuvieron en cuenta la motivación, el sentimiento y la participación (Fedel et al., 2014).

Finalmente, como consecuencia de la anterior se favorece el indicador de empleabilidad de los aprendices, debido a su rol en el contexto productivo ya que les brinda herramientas para los procesos de selección y adicional su desempeño laboral está enfocado en las economías del conocimiento y del servicio, son aprendices que desempeñarán sus funciones relacionadas con trabajos cualificados y cuya interacción es constante con personas a su alrededor bien sea clientes internos o externos por lo tanto la inteligencia social tiende a ser más exigente.

#### Referencias Bibliográficas

Alvario, C. C. (2019). *Memoria del proceso de investigación y del análisis de las experiencias desde la perspectiva de los usuarios y*

systems or modes of production with a focus on people, having as a premise the logic of games. These types of models took into account motivation, feeling and participation (Fedel et al., 2014). Finally, as a consequence of the above, the employability indicator of the apprentices is favored, due to their role in the productive context, since it provides them with tools for these selection processes and additionally their work performance is focused on the knowledge and service economies, they are apprentices who will perform their functions related to skilled jobs and whose interaction is constant with people around them, whether internal or external customers, therefore social intelligence tends to be more demanding.

#### Bibliographic References

Alvario, C. C. (2019). *Memory of the research process and analysis of experiences from the perspective of users and beneficiaries of the professional application project, gamification for new job opportunities "Chance.ec", through implementation. Guayaquil-Ecuador.*

## Habilidades socioemocionales para el desempeño de los aprendices del CSET en la etapa práctica.

### Socio-emotional skills for the performance of CSET learners in the practical stage

beneficiarios del proyecto de aplicación profesional, gamificación para nuevas oportunidades laborales "Chance.ec", mediante la implementación. Guayaquil-Ecuador.

Angarita Ossa, J. J., & Solarte Solarte, L. (18 de noviembre de 2020). Sistema de Bibliotecas Portal de Revistas SENA. <http://revistas.sena.edu.co/index.php/rform/article/view/3313>

Arias Ortiz, E., Hincapié, D., & Paredes, D. (Julio de 2020). Educar para la vida El desarrollo de las habilidades socioemocionales y el rol de los docentes. Banco Interamericano de Desarrollo BID. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Educar-para-la-vida-El-desarrollo-de-las-habilidades-socioemocionales-y-el-rol-de-los-docentes.pdf>

Barbosa Muñoz, L. J., Correa Pérez, E., & Ramírez Segura, D. (2017). Importancia de las competencias emocionales requeridas por el mercado laboral. . Revista Perfiles gerenciales, 6(2), 88-97.

Beltrán Asia, K. E., Correa Vitola, S. P., Urango Rivero, L. P.,

Angarita Ossa, J. J., & Solarte Solarte, L. (November 18, 2020). Sistema de Bibliotecas Portal de Revistas SENA. <http://revistas.sena.edu.co/index.php/rform/article/view/3313>

Arias Ortiz, E., Hincapié, D., & Paredes, D. (July 2020). Educating for life The development of socioemotional skills and the role of teachers. Inter-American Development Bank IADB. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Educar-para-la-vida-El-desarrollo-de-las-habilidades-socioemocionales-y-el-rol-de-los-docentes.pdf>

Barbosa Muñoz, L. J., Correa Pérez, E., & Ramírez Segura, D. (2017). Importance of emotional competencies required by the labor market. . Revista Perfiles gerenciales, 6(2), 88-97.

Beltrán Asia, K. E., Correa Vitola, S. P., Urango Rivero, L. P., Ladrón de Guevara Vásquez,

## Habilidades socioemocionales para el desempeño de los aprendices del CSET en la etapa práctica.

### Socio-emotional skills for the performance of CSET learners in the practical stage

Ladrón de Guevara Vásquez, C. I., Barrios Salas, M., & Manyoma Ledesma, E. (2019). *Lúdica y desarrollo de competencias. Sello editorial tecnológico* COMFENALCO. <https://tecnologicocomfenalco.edu.co/wp-content/uploads/librosinvestigacion/LUDICA%20Y%20DESARROLLO%20COMPETENCIAS.pdf>

Bonilla Castro, E., & Rodríguez Sehk, P. (2005). *Mas allá del dilema de los métodos: La investigación en Ciencias Sociales. Universidad de los Andes - Norma.*

Cruz, D. A. (2021). [https://www.sena.edu.co/es-co/ciudadano/Lists/glosario\\_sena/DispForm.aspx?ID=141&ContentTypeId=0x0100D3A8BC444C104E43840BB7D7E24AAA81](https://www.sena.edu.co/es-co/ciudadano/Lists/glosario_sena/DispForm.aspx?ID=141&ContentTypeId=0x0100D3A8BC444C104E43840BB7D7E24AAA81).

ESAP [Escuela Superior de Admiración Pública]. (2021). *Guía de orientación al aspirante: Prueba de habilidades digitales y competencias socioemocionales.* ESAP. <https://ape.sena.edu.co/Documents/APE%202021/BANCO%20DE%20INSTRUCTORES%202022/GUIA%20ORIENTACION%20AL%20ASPIRANTE%20-%20SENA.pdf>

C. I., Barrios Salas, M., & Manyoma Ledesma, E. (2019). *Lúdica y desarrollo de competencias. Sello editorial tecnológico* COMFENALCO. <https://tecnologicocomfenalco.edu.co/wp-content/uploads/librosinvestigacion/LUDICA%20Y%20DESARROLLO%20COMPETENCIAS.pdf>.

Bonilla Castro, E., & Rodríguez Sehk, P. (2005). *Beyond the dilemma of methods: Research in Social Sciences. Universidad de los Andes - Norma.*

Cruz, D. A. (2021). [https://www.sena.edu.co/es-co/ciudadano/Lists/glosario\\_sena/DispForm.aspx?ID=141&ContentTypeId=0x0100D3A8BC444C104E43840BB7D7E24AAA81](https://www.sena.edu.co/es-co/ciudadano/Lists/glosario_sena/DispForm.aspx?ID=141&ContentTypeId=0x0100D3A8BC444C104E43840BB7D7E24AAA81).

ESAP [Escuela Superior de Admiración Pública] (2021). *Applicant orientation guide: Digital skills and*

## Habilidades socioemocionales para el desempeño de los aprendices del CSET en la etapa práctica.

### Socio-emotional skills for the performance of CSET learners in the practical stage

Galvis Parra, Y. M., & Cárdenas Rodríguez, Y. A. (2020). *Elaboración de una cartilla interactiva como herramienta para el fortalecimiento de habilidades socioemocionales de los aprendices de la red administrativa y financiera del CSET*. SENA.

García Cabrero, B. (2018). *Las habilidades socioemocionales, no cognitivas o "blandas": aproximaciones a su evaluación*. *Revista Digital Universitaria*, 1-17.

Gardner, H. (1983). *Estructuras de la mente. La teoría de las inteligencias múltiples*. Fondo de Cultura Económica.

Gardner, H. (2011). *Inteligencias múltiples: la teoría en la práctica*. Paidós.

Goleman, D. (2006). *The Socially Intelligent. Educational leadership*, 76-81.

Goleman, D. (2014). *La Inteligencia Emocional*. Madrid: Kairós. <https://ciec.edu.co/wp-content/uploads/2017/08/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf>

Goleman, D. (2018). *Los beneficios de la inteligencia emocional para nuestros hijos*.

socioemotional competencies test. ESAP. <https://ape.sena.edu.co/Documents/APE%202021/BANCO%20DE%20INSTRUCTORES%202022/GUIA%20ORIENTACION%20AL%20ASPIRANTE%20-%20SENA.pdf>

Galvis Parra, Y. M., & Cárdenas Rodríguez, Y. A. (2020). *Elaboration of an interactive primer as a tool for strengthening socioemotional skills of trainees of the administrative and financial network of CSET*. SENA.

García Cabrero, B. (2018). *Social-emotional, non-cognitive or "soft" skills: approaches to their assessment*. *Revista Digital Universitaria*, 1-17.

Gardner, H. (1983). *Structures of mind. La teoría de las inteligencias múltiples*. Fondo de Cultura Económica.

Gardner, H. (2011). *Inteligencias múltiples: la teoría en la práctica*. Paidós. Goleman, D. (2006). *The Socially Intelligent*.

## Habilidades socioemocionales para el desempeño de los aprendices del CSET en la etapa práctica.

### Socio-emotional skills for the performance of CSET learners in the practical stage

*Aprendamos juntos. [Video] BBVA. Obtenido de <https://www.youtube.com/watch?v=k6Op1gHtdoo>*

Guevara, G. P., Verdesoto, A. E., & Castro, N. E. (2020). *Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción)*. *Recimundo Revista científica mundo de la investigación y del conocimiento*, 4(3), 163-173.  
<https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>

Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. McGraw-Hill. 744p.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Metodología de la investigación (Sexta edición ed.)*. Mc Graw Hill.

Huizinga, J. (2007). *Homo Ludens*. Alianza editorial.  
[https://eva.isef.udelar.edu.uy/pluginfile.php/2157/mod\\_resource/content/3/Huizinga%20-%20Homo%20Ludens%20%281%29.pdf](https://eva.isef.udelar.edu.uy/pluginfile.php/2157/mod_resource/content/3/Huizinga%20-%20Homo%20Ludens%20%281%29.pdf)

Jiménez Vélez, C. A. (s.f.).

*Educational leadership*, 76-81.

Goleman, D. (2014). *La Inteligencia Emocional*. Madrid: Kairós. <https://ciec.edu.co/wp-content/uploads/2017/08/La-Inteligencia-Emocional-Daniel-Goleman-1.pdf>

Goleman, D. (2018). *The benefits of emotional intelligence for our children. Let's learntogether. [Video] BBVA. Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=k6Op1gHtdoo>* Guevara, G. P., Verdesoto, A. E., & Castro, N. E. (2020). *Educational research*

*methodologies (descriptive, experimental, participatory, and action research)*. *Recimundo Revista científica mundo de la investigación y del conocimiento*, 4(3), 163-173.  
<https://recimundo.com/index.php/es/article/view/860/1363>

Hernández Sampieri, R., & Mendoza, C. P. (2018). *Research methodology: the quantitative, qualitative and mixed routes*. McGraw-Hill. 744p.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, M. d. (2014). *Research*

## Habilidades socioemocionales para el desempeño de los aprendices del CSET en la etapa práctica.

### Socio-emotional skills for the performance of CSET learners in the practical stage

- Lúdica Colombia.  
<https://ludicacolombia.com/>  
 Ley 1581 de 2012. Por la cual se dictan disposiciones generales para la protección de datos personales. Octubre 17 de 2012. Gaceta del Congreso.  
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=49981>  
 Luna Páez, D. L. (09 de 2012). El modelo pedagógico de la formación SENA.  
[http://www.ispaeducacion.edu.co/inducccion/Integralidad/Contexto\\_FPI.pdf](http://www.ispaeducacion.edu.co/inducccion/Integralidad/Contexto_FPI.pdf)  
 Mayer, J., & Salovey, P. (1997). What is emotional intelligence? En P. Salovey, & D. Sluyter, *Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators* (págs. 3-31). Basic Books.  
 Montagud Rubio, N. (2020). *Habilidades socioemocionales: características, funciones y ejemplos*. Psicología y Mente.  
 Observatorio de Innovación Tecnológica. (2016). *Gamificación. Edu trends. Tecnológico de Monterrey*.  
<https://static1.squarespace.com/static/53aadf1de4b0a0a817640cca/t/61128f7947dc6168758053c2/162860633> methodology (Sixth ed. 6th ed.). Mc Graw Hill.  
 Huizinga, J. (2007). *Homo Ludens*. Alianza editorial.  
[https://eva.isef.udelar.edu.uy/pluginfile.php/2157/mod\\_resource/content/3/Huizinga%20-%20Homo%20Ludens%20%281%29.pdf](https://eva.isef.udelar.edu.uy/pluginfile.php/2157/mod_resource/content/3/Huizinga%20-%20Homo%20Ludens%20%281%29.pdf)  
 Jiménez Vélez, C. A. (n.d.). *Lúdica Colombia*. <https://ludicacolombia.com/>  
 Law 1581 of 2012. Whereby general provisions are issued for the protection of personal data. October 17, 2012. Congressional Gazette.  
<http://www.alcaldiabogota.gov.co/sisjur/normas/Norma1.jsp?i=49981>  
 Luna Páez, D. L. (09, 2012). El modelo pedagógico de la formación SENA.  
[http://www.ispaeducacion.edu.co/inducccion/Integralidad/Contexto\\_FPI.pdf](http://www.ispaeducacion.edu.co/inducccion/Integralidad/Contexto_FPI.pdf)  
 Mayer, J., & Salovey, P.

## Habilidades socioemocionales para el desempeño de los aprendices del CSET en la etapa práctica.

### Socio-emotional skills for the performance of CSET learners in the practical stage

3086/09.+EduTrends+Gamificaci%C3%B3n.pdf

Perdomo, W. (2016). Estudio de evidencias de aprendizaje significativo en un aula bajo el modelo flipped classroom. . EDUTEC. Revista Electrónica de Tecnología Educativa, 1-16.

Prieto Andreu, J. M. (2020). Una revisión sistemática sobre gamificación, motivación y aprendizaje en universitarios. Teoría de la educación, 73-99.

Salgado Lévano, A. C. (2007). Investigación cualitativa: diseños, evaluación del rigor metodológico y retos. Liberabit Revista de Psicología, 13, 71-78. <https://www.redalyc.org/pdf/686/68601309.pdf>

Salovey, P. & Mayer, J.D. (1990). Emotional Intelligence. Imagination, Cognition and Personality, 9, 185-211.

Sánchez, M. J. (2018). La gamificación a través de la plataforma Smartick para mejorar el rendimiento académico en matemáticas en estudiantes de la I.E.D. Tercera Mixta de Fundación - Magdalena. Barranquilla.

(1997). What is emotional intelligence? In P. Salovey, & D. Sluyter, Emotional development and emotional intelligence: Implications for educators (pp. 3-31). Basic Books.

Montagud Rubio, N. (2020). Socioemotional skills: characteristics, functions and examples.

Psicología y Mente.

Observatory of Technological Innovation (2016). Gamification. Edu trends. Tecnológico de Monterrey. <https://static1.squarespace.com/static/53aadf1de4b0a0a817640cca/t/61128f7947dc6168758053c2/1628606333086/09.+EduTrends+Gamificaci%C3%B3n.pdf>

Perdomo, W. (2016). Study of evidence of meaningful learning in a classroom under the flipped classroom model ... . EDUTEC. Electronic Journal of Educational Technology, 1-16.

Prieto Andreu, J. M. (2020). A systematic review on gamification, motivation and learning in university students. Teoría de la educación, 73- 99.

## Habilidades socioemocionales para el desempeño de los aprendices del CSET en la etapa práctica.

### Socio-emotional skills for the performance of CSET learners in the practical stage

SENA [Servicio Nacional de Aprendizaje]. (2010). *Programa Tecnólogo en Gestión del Talento Humano*. SENA.

SENA. (septiembre de 2012). Documento No. 16. Recuperado el 09 de 12 de 2021, de *El enfoque para el desarrollo de competencias*: [http://rvcmar.org/EDT\\_MODELO\\_PEDAG\\_SENA/16\\_LECTURA\\_MPEDAGOGICO\\_SENA\\_COMPETENCIAS.pdf](http://rvcmar.org/EDT_MODELO_PEDAG_SENA/16_LECTURA_MPEDAGOGICO_SENA_COMPETENCIAS.pdf)

SENA. (2020). *Informe de apreciación de los egresados sobre los servicios de la entidad*. [https://www.sena.edu.co/es-co/ciudadano/Documents/Documento\\_Caracterizacion\\_Egresados\\_2019.pdf](https://www.sena.edu.co/es-co/ciudadano/Documents/Documento_Caracterizacion_Egresados_2019.pdf)

SENA [Servicio Nacional de Aprendizaje]. (2020). *Informe estadístico octubre 2019*. SENA (p.34)

SENA [Servicio Nacional de Aprendizaje]. (08 de 2021). *Modelo pedagógico de la formación profesional integral del SENA*. [http://rvcmar.org/EDT\\_MODELO\\_PEDAG\\_SENA/MODELO%20PEDAG%20DE%20LA%20FPI%20SENA.pdf](http://rvcmar.org/EDT_MODELO_PEDAG_SENA/MODELO%20PEDAG%20DE%20LA%20FPI%20SENA.pdf)

SENA [Servicio Nacional de Aprendizaje]. (2022). *Metas, objetivos e indicadores de gestión y/o*

Salgado Lévano, A. C. (2007). *Qualitative research: designs, evaluation of methodological rigor and challenges*. *Liberabit Revista de Psicología*, 13, 71-78. <https://www.redalyc.org/pdf/686/68601309.pdf>

Salovey, P. & Mayer, J.D. (1990). *Emotional Intelligence. Imagination, Cognition and Personality*, 9, 185-211.

Sánchez, M. J. (2018). *Gamification through the Smartick platform to improve academic performance in mathematics in students of the I.E.D. Tercera Mixta de Fundación - Magdalena. Barranquilla*.

SENA [National Learning Service] (2010). *Technologist Program in Human Talent Management*. SENA.

SENA. (September 2012). Document No. 16. Retrieved on 12/09/2021, from *El enfoque para el desarrollo de competencias*: [http://rvcmar.org/EDT\\_MODELO\\_P](http://rvcmar.org/EDT_MODELO_P)

## Habilidades socioemocionales para el desempeño de los aprendices del CSET en la etapa práctica.

### Socio-emotional skills for the performance of CSET learners in the practical stage

desempeño. Informe estadístico marzo 2022.

Tamayo Giraldo, A., & Restrepo Soto, J. A. (enero-junio de 2017). *El juego como mediación pedagógica en la comunidad de una institución de protección, una experiencia llena de sentidos*. Revista Latinoamericana de Estudios Educativos, 13(1), 105-128. <https://www.redalyc.org/pdf/1341/134152136006.pdf>

Torres, J., Padrón, F., & Cristalino, F. (enero - abril de 2007). *El juego: un espacio para la formación de valores*. Omnia, 13(1), 51-78. <https://www.redalyc.org/pdf/737/73713104.pdf>

NICEF. (2018). *Aprendizaje a través del juego*. UNICEF. Obtenido de <https://www.unicef.org/sites/default/files/2019-01/UNICEF-Lego-Foundation-Aprendizaje-a-traves-del-juego.pdf>

Vicente, M. P. (2012). *Competencias socio-emocionales*.

Villeda Reyes, S. (2019). *Las habilidades socioemocionales, herramientas para el desarrollo humano en la educación*. EDOMÉX.

EDAG\_SENA/16\_LECTURA\_MPEDAGOGICO

\_SENA\_COMPETENCIAS.pdf  
SENA.

(2020). *Report on alumni's appreciation of the entity's services*.

[https://www.sena.edu.co/es-co/ciudadano/Documents/Documento\\_Caracterizacion\\_Egresados\\_2019.pdf](https://www.sena.edu.co/es-co/ciudadano/Documents/Documento_Caracterizacion_Egresados_2019.pdf)

Restrepo Soto, J. A. (January-June 2017). *Play as pedagogical mediation in the community of a protection institution, an experience full of meanings*.

Revista Latinoamericana de Estudios Educativos, 13(1), 105-128.

<https://www.redalyc.org/pdf/1341/134152136006.pdf>.

Torres, J., Padrón, F., & Cristalino, F. (January-April 2007).

*The game: a space for the formation of values*. Omnia, 13(1), 51-78.

<https://www.redalyc.org/pdf/737/73713104.pdf>

NICEF. (2018). *Learning through play*. UNICEF.

Habilidades socioemocionales para el desempeño de los aprendices del CSET en la etapa práctica.

Socio-emotional skills for the performance of CSET learners in the practical stage

Vigotsky, L. (1988). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Grijalbo.

Yturalde, E. (2001). *La Lúdica, el Constructivismo y el Aprendizaje Experiencial*.

---

Retrieved from  
<https://www.unicef.org/sites/default/files/2019-01/UNICEF-Lego-Foundation-Aprendizaje-a-traves-del-juego.pdf>

Vicente, M. P. (2012). *Social-emotional competencies*.

Villeda Reyes, S. (2019). *Socioemotional skills, tools for human development in education*.

EDOMÉX.

Vigotsky, L. (1988). *El desarrollo de los procesos psicológicos superiores*. Grijalbo.  
 Yturalde, E. (2001). *Playfulness, Constructivism and Experiential Learning*.

SENA [Servicio Nacional de Aprendizaje] (2020). *Statistical report October 2019*. SENA(p.34)

SENA [Servicio Nacional de Aprendizaje] (08 of 2021). *Modelo*

*pedagógico de la formación profesional integral del SENA [SENA's comprehensive vocational training pedagogical model]*.

[http://rvcmar.org/EDT\\_MOD\\_ELO\\_PEDAG\\_SENA/MODELO%20PEDAG%20DE%20LA%20FPI%20SENA.pdf](http://rvcmar.org/EDT_MOD_ELO_PEDAG_SENA/MODELO%20PEDAG%20DE%20LA%20FPI%20SENA.pdf)

SENA [Servicio Nacional de Aprendizaje] (2022). *Goals, objectives and management and/or performance indicators. Statistical report March 2022*.

Tamayo Giraldo, A., &