

HABILIDADES BLANDAS EFECTOS SOBRE EL ENTORNO LABORAL EN EL FONDO DE REPARACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS

Habilidades blandas efectos sobre el entorno laboral en el Fondo de Reparación para
las Víctimas

Autora

Karen Yulieth Urrea Caviedes

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

30 de julio de 2024

HABILIDADES BLANDAS EFECTOS SOBRE EL ENTORNO LABORAL EN EL FONDO DE REPARACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS

Habilidades blandas efectos sobre el entorno laboral en el Fondo de Reparación para las
Víctimas

Karen Yulieth Urrea Caviedes

Monografía Presentado como requisito para optar al título de
Especialista en Gerencia de Proyectos

Asesora

Yadira García Pacheco

Docente Especialización Gerencia de Proyectos

Corporación Universitaria Minuto de Dios

Rectoría Virtual

Programa Especialización en Gerencia de Proyectos

30 de julio de 2024

HABILIDADES BLANDAS EFECTOS SOBRE EL ENTORNO LABORAL EN EL FONDO DE REPARACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS

Contenido

Habilidades blandas efectos sobre el entorno laboral en el Fondo de Reparación para las Víctimas ...	1
Lista de tablas	5
Lista de figuras.....	6
Lista de anexos.....	7
1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
1.1 La pregunta de investigación	10
1.1. Los objetivos de investigación.....	11
1.2. Objetivo general.....	11
1.3. Objetivos específicos	11
1.4. Justificación de la investigación	12
2. MARCO DE REFERENCIA	15
2.1. Marco de Antecedentes.....	20
2.2. Marco Teórico.....	22
2.3. Marco normativo.....	24
2.4. Marco geográfico	26
2.5. Marco institucional	27
3. METODOLOGÍA	30
3.1. Enfoque y alcance de la investigación	30
3.2. Población y muestra.....	31
3.2.1. Cálculo y selección de la muestra	32
Tipo de muestreo:	32
Tamaño de la muestra:	33
3.3. Instrumento(s).....	34
3.4. Descripción de procedimientos.....	36
3.5. Análisis de información en la encuesta.....	37
3.6. Análisis de información en la entrevista	37
4. RESULTADOS.....	41
4.1 Objetivo del resultado.....	¡Error! Marcador no definido.

HABILIDADES BLANDAS EFECTOS SOBRE EL ENTORNO LABORAL EN EL FONDO DE REPARACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS

Analizar la relación entre las habilidades blandas y el entorno laboral en el FRV	44
4.2 Discusión.....	45
5. CONCLUSIONES	47
5.1 RECOMENDACIONES	49
Referencias.....	50
Anexo. A. modelo de encuesta.....	53
Anexo. B. Tabla de entrevista.....	55

HABILIDADES BLANDAS EFECTOS SOBRE EL ENTORNO LABORAL EN EL FONDO DE REPARACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS

Lista de tablas

Tabla 1 Formato de Entrevista	54
--	----

Lista de figuras

Figura 1	Mapa de localización Complejo logístico San Cayetano	26
Figura 2	<i>Opinión sobre habilidades blanda</i>	6
Figura 3	<i>Opinión sobre habilidades blandas</i>	40
Figura 4	<i>Opinión habilidades blandas y manejo estrés en el entorno laboral</i>	40
Figura 5	<i>Rango de edad aplicada en los funcionarios</i>	41
Figura 6	<i>Importancia de las habilidades blandas en el entorno laboral</i>	41
Figura 7	<i>Contribuciones en el desarrollo del bienestar laboral e interpersonal</i>	42
Figura 8	<i>Capacitaciones en el entorno laboral</i>	42

HABILIDADES BLANDAS EFECTOS SOBRE EL ENTORNO LABORAL EN EL FONDO DE REPARACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS

7

Lista de anexos

Anexo. A. modelo de encuesta	52
Anexo. B. Tabla de entrevista	54

1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

La presente investigación tiene como fundamento analizar la relación de las habilidades blandas y cómo influye en el entorno laboral del fondo de reparación para las víctimas, por medio de exploraciones y métodos cualitativos y cuantitativos, apoyo en artículos científicos y recolección de datos sobre un objeto de estudio donde actualmente se tomara el muestreo, con la finalidad de ampliar y analizar el impacto y la importancia que representa el potencial de las personas enfocado en las habilidades blandas y que resultado aplica en el entorno laboral de los funcionarios de esta entidad.

El Fondo de Reparación para las Víctimas (FRV) es una entidad estatal que tiene como misión recibir, administrar y disponer efectivamente de los bienes con vocación reparadora de ex combatientes y recursos provenientes de la sociedad y el sector privado para destinarlo a los procesos de reparación integral a favor de las víctimas del conflicto armado.

En este contexto las habilidades blandas existen una brecha significativa que se requieren en los funcionarios del (FRV) ya que la población que se maneja en la entidad tiene un valor de relevancia en la reparación integral de las víctimas del conflicto armado, ahora bien, el fondo para la reparación de la víctimas tiene como fundamento la atención integral mediante programas de apoyo económico y psicosocial establecidos al interior de la entidad.

En el mundo laboral se encuentra en constante evolución, moldeado por factores como la globalización, los avances tecnológicos, las nuevas dinámicas sociales y la creciente complejidad

HABILIDADES BLANDAS EFECTOS SOBRE EL ENTORNO LABORAL EN EL FONDO DE REPARACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS

9

de las organizaciones. En este escenario dinámico, las habilidades blandas, también conocidas como competencias transversales o socioemocionales, son elementos esenciales para el éxito individual y organizacional en el mundo laboral actual. Invertir en el desarrollo de estas

Habilidades es crucial para preparar a la fuerza laboral para los desafíos del futuro y construir un entorno laboral más productivo, colaborativo, satisfactorio y resiliente a los cambios. La colaboración entre instituciones educativas, empresas, gobiernos e individuos es fundamental para abordar la brecha de habilidades blandas y garantizar que la fuerza laboral del futuro esté equipada con las competencias necesarias para prosperar en un mundo laboral en constante transformación.

La evidencia de investigaciones de diversas fuentes respalda la importancia de las habilidades blandas para el éxito individual y organizacional en el entorno laboral actual. Es por ello que es indispensable la capacidad de la aplicación de este tipo de aptitudes en los funcionarios del FRV, teniendo en cuenta la población objeto de sus actividades pues representan un grupo de individuos vulnerables a los cuales se les ha violado de una u otra forma sus derechos y libertades siendo ante la ley y ante la sociedad un grupo de especial tratamiento que requieren de las mejores habilidades para el entendimiento y la resolución de su problemática

Si los funcionarios del FRV no hacen un esfuerzo consciente por desarrollar y fortalecer sus habilidades blandas, es probable que se enfrenten a un futuro lleno de desafíos que podrían afectar negativamente su capacidad para cumplir con la misión que tiene la entidad en brindar reparación integral a las víctimas.

HABILIDADES BLANDAS EFECTOS SOBRE EL ENTORNO LABORAL EN EL FONDO DE REPARACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS

10

Con relación a este planteamiento es necesario el desarrollo de las habilidades blandas por parte de los integrantes del FRV, para brindar una atención integral y de calidad a las víctimas, y fortalecer la imagen y reputación de la organización.

Finalmente, esta investigación aporta la relación que existe en el entorno laboral y las habilidades del ser humano, como se pueden aplicar en el campo laboral del Fondo de Reparación para las Víctimas, que hace necesaria la aplicación de estas destrezas para el cumplimiento de su misionalidad dentro el desarrollo de sus programas permitiendo promover el fortalecimiento de estas habilidades, en la construcción de un tejido social humano incluyente justo y equitativo.

1.1 La pregunta de investigación

¿Cómo las habilidades blandas como la empatía, la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la resolución de problemas de los funcionarios del Fondo de Reparación para las Víctimas influyen e impactan en la calidad de la atención a las víctimas y en la eficiencia de la entidad?

HABILIDADES BLANDAS EFECTOS SOBRE EL ENTORNO LABORAL EN EL FONDO DE REPARACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS

11

1.1.Los objetivos de investigación

1.2.Objetivo general

Analizar la relación entre habilidades blandas efectos en el entorno laboral siendo funcionarios del Fondo de reparación para las víctimas (FRV) y cómo impacta en la calidad de la atención a las víctimas y en la eficiencia de la entidad.

1.3.Objetivos específicos

Identificar las habilidades blandas fundamentales como mecanismo para la atención que requieren los funcionarios del FVR para desempeñarse de manera óptima en sus funciones.

Evaluar el impacto de las habilidades blandas de los funcionarios en el entorno laboral de la entidad

Analizar la relación entre las habilidades blandas de los funcionarios y la calidad de la atención a las víctimas del conflicto armado colombiano

1.4. Justificación de la investigación

A través de la presente investigación se pretenden establecer parámetros de como las aptitudes cognoscitivas y emocionales de un grupo específico de servidores públicos influyen la transformación de la prestación de un servicio ante una comunidad objeto de la misma en el FRV. Enfocando a sus objetivos de manera directa y las problemáticas sociales de gran dificultad lo que promueve la aplicación de ciertas características particulares en cuanto a los funcionarios se trata para avanzar en el éxito su gestión como entidad.

El estudio se centra en mejorar los procedimientos de atención a las personas las cuales han sido violentadas sus derechos en medio del conflicto armado colombiano. Desde el punto de vista práctico, la investigación genera aportes que describen las habilidades blandas en el trabajo del (FVR), y existe un desempeño entre las habilidades que necesitan los funcionarios las que poseen actualmente. Esta brecha puede estar causada por diversos factores. Así como también identificar las habilidades de cada funcionario y como pueden aportar a nuevas herramientas para potenciar características personales, mejorando las conductas, ayudando en la solución de problemas para la toma de decisiones y los resultados no solo para el FVR, sino que también pueden ser útiles para otras organizaciones que trabajan con víctimas del conflicto armado o en el sector público en general. La comprensión de la importancia de las habilidades blandas y las estrategias para fortalecerlas puede contribuir a mejorar la calidad de la atención a los ciudadanos y la eficiencia de las instituciones públicas.

HABILIDADES BLANDAS EFECTOS SOBRE EL ENTORNO LABORAL EN EL FONDO DE REPARACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS

13

Como lo señala el WEF (2018): las competencias relevantes a desarrollar en las personas para el siglo XXI desde la educación básica hasta la superior son la resolución de problemas complejos, el pensamiento crítico, la creatividad, la colaboración y la alfabetización digital, las cuales son fundamentales para permitir a las personas seguir siendo flexibles y adaptables a las necesidades cambiantes de la sociedad. Específicamente, en este foro se hicieron recomendaciones referidas al desarrollo de las habilidades laborales para la cuarta revolución industrial que serán trascendentales para el futuro inmediato, de acuerdo con su proyección para el 2020. Se trata de las siguientes: 1) Creatividad; 2) Gestión de personas; 3) Coordinación con los demás; 4) Inteligencia emocional; 5) Juicio y toma de decisiones; 6) Orientación de servicio; 7) Negociación y 8) Flexibilidad cognitiva (WEF, 2018).

Por consiguiente, las competencias blandas, también conocidas como soft skills, son consideradas como un componente relevante en una formación tanto transversal como laboral debido al alto nivel de interrelación que se establece mediante las redes sociales y otras tecnologías, que convierten al entorno en un constante intercambio de datos, información, comunicación y conocimiento (Ortega, 2016). De esta forma, los profesionales que posean una alta integración de habilidades blandas y competencias técnicas tendrán menor riesgo de ser sustituidos por procesos automáticos que tienen limitaciones de interacción (David, 2015; Frey y Soborne, 2017).

Por lo anterior deducimos la importancia de cada una de las habilidades como la transformación y el aprender a manejar aquellas habilidades que nos caracteriza para ocupar un

HABILIDADES BLANDAS EFECTOS SOBRE EL ENTORNO LABORAL EN EL FONDO DE REPARACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS

14

puesto de trabajo como podemos seguir descubriendo en que son buenas las personas en el entorno laboral, también es importante que el aprendizaje se da también de dos maneras como lo son formal e informal donde Fishman (1967) intentó desarrollar una taxonomía del “desempeño humano” basada en teorías de aprendizaje y técnicas de entrenamiento. De otro lado, Campbell (2000) conceptualizó el desempeño laboral como aquellas acciones o conductas relevantes para los objetivos de la organización; asimismo, precisó los conceptos de desempeño, efectividad y productividad.

Asimismo, Campbell (2000), sobre la base de una perspectiva psicológica, describió el desempeño laboral como una variable de nivel individual. Es decir, el rendimiento es el resultado de una actividad que desarrolla una sola persona o individuo, más allá de su relación con el grupo social al que pertenece. Esto diferencia el desempeño laboral de constructos más amplios, como el rendimiento organizacional (Viswesvaran y Ones 2000).

El mundo del trabajo está cambiando. La automatización y la globalización están cambiando la naturaleza del trabajo. Las habilidades blandas, como la resolución de problemas, la adaptabilidad y la comunicación, serán cada vez más importantes en el futuro. La investigación puede ayudar a mejorar el desarrollo profesional.

La investigación sobre las habilidades blandas puede tener un impacto positivo y significativo en el entorno laboral del fondo de reparación para las víctimas, así como también obtener un mejor rendimiento de los funcionarios e influyendo en una estabilidad laboral con mejores habilidades y propensos a obtener ingresos altos. Las habilidades blandas también

HABILIDADES BLANDAS EFECTOS SOBRE EL ENTORNO LABORAL EN EL FONDO DE REPARACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS

15

pueden contribuir al bienestar personal y social. Las personas con mejores habilidades blandas son más propensas a ser felices y saludable y se puede tener un impacto positivo y significativo.

La investigación se ha centrado en el campo de como los individuos desarrollan sus habilidades en el campo laboral que tan complementaria puede ser en la cotidianidad. Como fundamentó de éxito a la gestión en el fondo de reparación para las víctimas (FRV), y con ella como se genera conocimientos de carácter obligatorio, practico y metodológico.

2. MARCO DE REFERENCIA

Este contexto se realizará el marco de referencia que fundamentan la problemática de esta investigación y sus variables e Identificación del desempeño laboral enmarcada de las dimensiones del rendimiento y como las habilidades blandas influyen en el campo laboral en el fondo de reparación para las víctimas.

De acuerdo con el desempeño laboral Campbell, McElroy, Opere y Saber (1993) afirman que el rendimiento no se deriva del resultado o el efecto de una acción, sino que es parte de la misma acción. Establecen el rendimiento como una acción o comportamiento que está relacionado con el objetivo de la organización y que se puede medir en términos de la competencia de un individuo, como es el caso de contribución del individuo (Viswesvaran y Ones 2000).

HABILIDADES BLANDAS EFECTOS SOBRE EL ENTORNO LABORAL EN EL FONDO DE REPARACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS

16

Otro punto de vista sobre el rendimiento laboral es el de Re y Erarles (1992), que opinan que existen algunos componentes que constituyen el rendimiento laboral. Esos componentes son habilidades, conocimientos, técnicas de trabajo y capacitación que pueden utilizarse para lograr el objetivo de una organización.

El desempeño laboral implica una cantidad y calidad de resultados del logro del esfuerzo individual o grupal (Schermerhorn, Hunt y Osborn 2005, Yu-Chi Wu 2011). Robbins (2005), en Yu-Chi Wu (2011), describió el desempeño laboral como la cantidad de esfuerzo que un individuo ejercerá en su trabajo. Además, la esencia del desempeño laboral se basa en <<las demandas del trabajo, los objetivos y las misiones de la organización, y las creencias en la organización sobre cuáles comportamientos son más valorados>> (Befort y Hattrup 2003).

Según Katz y Kahn (1978), en este punto el rendimiento de la tarea tiene que ver con el cumplimiento o la superación de los estándares cuantitativos y cualitativos del desempeño. Por su parte, Murphy (1989) definió el desempeño de la tarea como el cumplimiento de los deberes y responsabilidades en el contexto de un trabajo determinado. En la misma línea, para Borman y Motowidlo (1993), el desempeño de la tarea es el conjunto de actividades que se reconocen formalmente como parte del trabajo y que contribuyen al núcleo técnico. Entonces, se debe entender por núcleo técnico al proceso

De transformación de las materias primas en productos propios de la organización (Borman y Motowidlo, 1993) y que se reconocen formalmente como parte del trabajo. De lo

HABILIDADES BLANDAS EFECTOS SOBRE EL ENTORNO LABORAL EN EL FONDO DE REPARACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS

17

dicho, el desempeño de la tarea incluye comportamientos que contribuyen a la producción de un bien o la prestación de un servicio (Rotundo y Sackett, 2002)

Habilidades blandas. Peterson y Van Fleet (2004) definieron habilidad como la capacidad de realizar alguna tarea de comportamiento específico o la capacidad de realizar algún proceso cognitivo específico que esté funcionalmente relacionado con alguna tarea en particular. Entre las diversas definiciones de habilidad, el concepto de ejecución es central en todas ellas. Es decir, la habilidad implicarequisitos previos para tener acceso a ciertos conocimientos, procesos o secuencias de comportamiento que conducen a un rendimiento específico. Sin embargo, para que algo se considere una habilidad, debe contener un elemento de acción (Matteson, Anderson y Boyden 2016).

Igualmente, Katz (1955) precisa que las habilidades humanas son críticas en todos los niveles de la organización y que, tanto las habilidades técnicas como conceptuales, según la necesidad de la posición de un empleado, podrían ser compensadas por las habilidades humanas. Por otro lado, discrepó de la idea de que las habilidades son innatas, en su investigación argumentó que las personas podrían aprender y desarrollar habilidades necesarias para ser de alto rendimiento. Aunque el modelo de Katz (1955) no intentó crear una taxonomía de habilidades clasificadas dentro de cada categoría, su modelo tridimensional ha servido como un pilar para diversas investigaciones (Matteson, Anderson y Boyden 2016).

Respecto a las habilidades blandas, se puede decir que son aquellas que mejoran las interacciones de una persona, el desempeño laboral y las perspectivas de carrera (Parsons 2008,

HABILIDADES BLANDAS EFECTOS SOBRE EL ENTORNO LABORAL EN EL FONDO DE REPARACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS

18

Robles 2012). De hecho, estas habilidades son ampliamente consideradas como componentes esenciales del éxito en el lugar de trabajo (Klein, DeRouin y Salas 2006) De otra parte, Al-Abduwani (2012) clasifica las habilidades blandas en tres grupos: personal, interpersonal y situacional.

Según Robles (2012), la característica más importante de las habilidades blandas es que su aplicación no se limita a la profesión. Las habilidades blandas se desarrollan continuamente a través de la aplicación práctica durante el enfoque de la vida cotidiana y el lugar de trabajo. La investigación en el siglo XXI muestra el potencial que tienen los empleados con fuertes habilidades interpersonales (Robles 2012). De hecho, como señala Sutton en palabras de Robles (2012), las habilidades blandas son tan importantes que se clasifican como muy importantes para trabajos potenciales en muchas ocupaciones e industrias. Entonces, como explica Glenn en palabras de Robles (2012), la contratación de empleados que tienen habilidades interpersonales es fundamental para que las organizaciones exitosas mantengan una ventaja competitiva.

El aprendizaje es un proceso que está conformado por actividades formales e informales que pueden emprender los empleados de forma individual (Van der Klink et al. 2014) y, que en el campo organizacional, es un núcleo del recurso humano (Sambrook 2005). El aprendizaje formal es el conocimiento estructurado que es adquirido durante la formación educativa, mientras que el aprendizaje informal es aquel conocimiento que es adquirido en expresiones cotidianas, es decir, puede ser incidental e integrado en la actividad diaria (Malcolm, Hodkinson, y Colley 2003).

HABILIDADES BLANDAS EFECTOS SOBRE EL ENTORNO LABORAL EN EL FONDO DE REPARACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS

19

Finalmente, si bien es cierto y se reconoce que aprender es un medio útil para mejorar los resultados, existe poca evidencia empírica que explore los resultados del aprendizaje formal e informal (Noe et al. 2013). A pesar de ello, existen investigaciones limitadas que explican empíricamente que el aprendizaje formal e informal puede conducir a un aumento en el desempeño laboral del empleado (Doornbos et al. 2008, Maurer et al. 2003 y Raemdonck et al. 2014).

2.1.Marco de Antecedentes

El presente marco de antecedentes contextualiza la investigación sobre las habilidades blandas efectos sobre el entorno laboral del fondo de reparación para las víctimas (FRV), Se realiza un estudio que aborda la importancia de las habilidades blandas, su impacto en el ámbito laboral, y su relación con la entidad.

En el mundo laboral actual, las habilidades técnicas ya no son suficientes para garantizar el éxito. Las empresas buscan cada vez más empleados que posean habilidades blandas, también conocidas como competencias transversales o socioemocionales. Estas habilidades permiten a los individuos interactuar de manera efectiva con los demás, gestionar sus propias emociones y adaptarse a diferentes situaciones. Abarcando una amplia gama de atributos personales y sociales, como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la resolución de problemas, la empatía, la adaptabilidad y el pensamiento crítico.

Diversos organismos internacionales, como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Banco Mundial, han reconocido la importancia de las habilidades blandas para el desarrollo personal, la empleabilidad y el crecimiento económico. El Foro Económico Mundial ha identificado las habilidades blandas como las más demandadas por los empleadores en el siglo XXI. Impacto de las Habilidades Blandas.

Impacto de las habilidades blandas en el mercado laboral en el mercado laboral actual, las habilidades blandas son cada vez más valoradas por los empleadores. Un estudio de manpowergroup encontró que el 75% de los empleadores consideran que las habilidades blandas son tan importantes como las habilidades técnicas para la contratación y el desarrollo profesional.

Las habilidades blandas permiten a los trabajadores comunicarse de manera efectiva con

HABILIDADES BLANDAS EFECTOS SOBRE EL ENTORNO LABORAL EN EL FONDO DE REPARACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS

21

colegas, clientes y superiores, la comunicación clara, concisa y persuasiva es esencial para el éxito en cualquier entorno laboral. Trabajar de manera efectiva en equipo: la colaboración, la empatía y la capacidad de resolución de conflictos son habilidades blandas que son cruciales para el trabajo en equipo exitoso.

Adaptarse a los cambios y a las nuevas situaciones: la flexibilidad, la creatividad y la capacidad de aprendizaje continuo son habilidades blandas que permiten a los trabajadores prosperar en un entorno laboral en constante cambio.

Resolución de problemas: habilidad para identificar y analizar problemas, desarrollar soluciones creativas y tomar decisiones efectivas. Empatía: habilidad para comprender y compartir los sentimientos de los demás. Pensamiento crítico: habilidad para analizar información de manera crítica, evaluar argumentos y tomar decisiones informadas.

2.2.Marco Teórico

El presente marco de antecedentes contextualiza la investigación sobre las habilidades blandas efectos sobre el entorno laboral del fondo de reparación para las víctimas (FRV), Se realiza un estudio que aborda la importancia de las habilidades blandas, su impacto en el ámbito laboral, y su relación con la entidad.

En el mundo laboral actual, las habilidades técnicas ya no son suficientes para garantizar el éxito. Las empresas buscan cada vez más empleados que posean habilidades blandas, también conocidas como competencias transversales o socioemocionales. Estas habilidades permiten a los individuos interactuar de manera efectiva con los demás, gestionar sus propias emociones y adaptarse a diferentes situaciones. Abarcando una amplia gama de atributos personales y sociales, como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la resolución de problemas, la empatía, la adaptabilidad y el pensamiento crítico.

Diversos organismos internacionales, como la Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económicos (OCDE) y el Banco Mundial, han reconocido la importancia de las habilidades blandas para el desarrollo personal, la empleabilidad y el crecimiento económico. El Foro Económico Mundial ha identificado las habilidades blandas como las más demandadas por los empleadores en el siglo XXI. Impacto de las Habilidades Blandas.

Impacto de las Habilidades Blandas en el Mercado Laboral

En el mercado laboral actual, las habilidades blandas son cada vez más valoradas por los empleadores. Un estudio de ManpowerGroup encontró que el 75% de los empleadores consideran

HABILIDADES BLANDAS EFECTOS SOBRE EL ENTORNO LABORAL EN EL FONDO DE REPARACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS

23

que las habilidades blandas son tan importantes como las habilidades técnicas para la contratación y el desarrollo profesional.

Las habilidades blandas permiten a los trabajadores: Comunicarse de manera efectiva con colegas, clientes y superiores, La comunicación clara, concisa y persuasiva es esencial para el éxito en cualquier entorno laboral, Trabajar de manera efectiva en equipo: La colaboración, la empatía y la capacidad de resolución de conflictos son habilidades blandas que son cruciales para el trabajo en equipo exitoso.

Adaptarse a los cambios y a las nuevas situaciones: La flexibilidad, la creatividad y la capacidad de aprendizaje continuo son habilidades blandas que permiten a los trabajadores prosperar en un entorno laboral en constante cambio.

Resolución de problemas: Habilidad para identificar y analizar problemas, desarrollar soluciones creativas y tomar decisiones efectivas.

Empatía: Habilidad para comprender y compartir los sentimientos de los demás.

Pensamiento crítico: Habilidad para analizar información de manera crítica, evaluar argumentos y tomar decisiones informadas.

2.3.Marco normativo

El marco normativo de la investigación habilidades blandas efectos sobre el entorno laboral del (FRV) se basa en un análisis de las leyes, decretos, políticas públicas y directrices internacionales y nacionales que regulan y orientan el desarrollo de competencias, incluyendo las habilidades blandas, en el ámbito educativo y laboral.

Normativa Internacional

Declaración de Incheon: Adoptada en la Conferencia Mundial de Educación para el Desarrollo Sostenible en 2015, este documento promueve la educación integral que incluye el desarrollo de competencias como las habilidades blandas.

Marco de Competencias para la Vida: Desarrollado por la UNESCO, este marco identifica las competencias clave que los individuos necesitan para prosperar en el siglo XXI, incluyendo habilidades blandas como la comunicación, el trabajo en equipo y la resolución de problemas.

Directrices para la Implementación del Marco de Desarrollo de Competencias: Publicadas por la OCDE, estas directrices ofrecen recomendaciones para la implementación del FRV en los sistemas educativos y laborales, incluyendo el desarrollo de habilidades blandas.

Normativa Nacional

Si bien no existe una ley o decreto en Colombia que se refiera directamente a las habilidades blandas en el entorno laboral, existen diversas normas y disposiciones que las

HABILIDADES BLANDAS EFECTOS SOBRE EL ENTORNO LABORAL EN EL FONDO DE REPARACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS

25

mencionan de manera implícita o explícita, reconociendo su importancia para el desarrollo profesional y la competitividad de las empresas.

A continuación, se presenta un análisis del marco normativo colombiano que hace referencia a las habilidades blandas:

Constitución Política de 1991:

Artículo 23: Establece el derecho al trabajo y la libertad de asociación sindical. Ambos aspectos implican la necesidad de que los trabajadores posean habilidades blandas para interactuar efectivamente con sus compañeros, participar en la toma de decisiones y defender sus derechos.

Artículo 30: Reconoce el derecho a la educación como un factor clave para el desarrollo personal y profesional. La educación, en su sentido integral, debe incluir el fomento de habilidades blandas como la comunicación, el trabajo en equipo, la resolución de conflictos y el pensamiento crítico.

Artículo 54: Establece el deber del Estado de promover el desarrollo de las capacidades empresariales. En este contexto, las habilidades blandas son esenciales para que las empresas puedan operar de manera eficiente, innovar y competir en el mercado

2.4.Marco geográfico

La investigación se delimitara en la entidad del fondo de reparación para las víctimas.
Ubicado en la ciudad de Bogotá, en la dirección Carrera 85D No. 46A – 65 Complejo logístico
San Cayetano

Figura 1 Mapa de localización Complejo logístico San Cayetano



Nota: Complejo logístico San Cayetano Tomado de: Google maps

2.5.Marco institucional

A continuación se detalla la misión, visión. Objetivos de la organización unidad para las víctimas donde el fondo de reparación para las víctimas es una de las ramas de la entidad con funcionalidad a lograr estas estrategias.

Misión

Garantizar la implementación de una política de víctimas efectiva, eficiente, articulada e integral, con enfoque territorial, diferencial y de centralidad en las víctimas, que contribuya a la superación de su situación de vulnerabilidad y el goce efectivo de sus derechos.

Visión

HABILIDADES BLANDAS EFECTOS SOBRE EL ENTORNO LABORAL EN EL FONDO DE REPARACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS

28

En 2031, la Unidad para las Víctimas habrá contribuido a la reparación integral de las víctimas para el goce efectivo de sus derechos, la reconstrucción de sus proyectos de vida, la transformación de sus territorios y a que tengan su rol protagónico en la construcción de la paz.

Objetivos estratégico 1

Adelantar acciones integrales de prevención, atención, asistencia humanitaria, retornos, reubicaciones sostenibles y reparación transformadora de las víctimas individuales y colectivas, con enfoque territorial, diferencial y de centralidad en las víctimas, disminuyendo los rezagos históricos, promoviendo su fortalecimiento comunitario, estabilidad socioeconómica y autonomía, para lograr el acceso efectivo y pleno de sus derechos y la reconstrucción de sus proyectos de vida.

Objetivo estratégico 2

Promover una respuesta institucional articulada para que las víctimas accedan a una oferta social amplia, adecuada, descentralizada, simultánea y sin barreras de acceso con carácter preventivo y transformador.

Objetivo estratégico 3

Contribuir al reconocimiento por parte de la sociedad colombiana de los hechos y las vulneraciones a los Derechos Humanos y Derecho Internacional Humanitario que las víctimas han afrontado en el marco del conflicto armado, a través de acciones restaurativas que

HABILIDADES BLANDAS EFECTOS SOBRE EL ENTORNO LABORAL EN EL FONDO DE REPARACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS

29

promuevan el acceso a la verdad, la justicia, la reparación, las garantías de no repetición, la convivencia pacífica en los territorios y la construcción de paz.

Objetivo estratégico 4

Fortalecer, modernizar, adecuar y realizar las reformas institucionales necesarias que contribuyan a garantizar la implementación de la política de víctimas del país integralmente, con enfoque de derechos, territorial y diferencial.

3. METODOLOGÍA

La metodología de investigación para el estudio sobre las habilidades blandas efectos sobre el entorno laboral del fondo de reparación para las víctimas se basa en un enfoque mixto y gestión que combina métodos cuantitativos y cualitativos para recopilar y analizar datos de diversas fuentes. Esta metodología permite obtener una comprensión más profunda y completa del impacto de las habilidades blandas en el entorno laboral de los funcionarios del FRV.

3.1. Enfoque y alcance de la investigación

El enfoque de investigación mixta se caracteriza por la integración de métodos cuantitativos y cualitativos, permitiendo triangular y complementar los hallazgos obtenidos a través de cada enfoque. Esto fortalece la validez y confiabilidad de la investigación.

Población: La población objetivo de la investigación se define en función del alcance del estudio. Incluyendo los funcionarios del FRV.

Muestra: Se seleccionará una muestra representativa de la población objetivo, utilizando técnicas de muestreo probabilísticas o no probabilísticas, según corresponda al diseño de la investigación.

Recolección de datos: Se utilizarán instrumentos y técnicas de recolección de datos tanto cuantitativos como cualitativos:

Métodos Cuantitativos: Encuestas, cuestionarios, escalas de medición, pruebas estandarizadas, análisis de datos estadísticos.

Métodos Cualitativos: Entrevistas en profundidad, grupos focales, observación participante, análisis de documentos, análisis de contenido.

Análisis de datos: Los datos cuantitativos: se analizarán utilizando técnicas estadísticas adecuadas, como análisis de frecuencia, pruebas de hipótesis.

Los datos cualitativos se analizarán utilizando técnicas de análisis de contenido, codificación y categorización, buscando patrones, temas y significados emergentes.

3.2. Población y muestra

La población objetivo del estudio son los funcionarios del FRV. La muestra se seleccionará 87 personas de forma aleatoria para garantizar que sea representativa de la población objetivo.

Instrumentos de recolección de datos: Los instrumentos de recolección de datos serán una encuesta en línea. La encuesta incluirá una serie de preguntas con una escala de Likert de 5 Puntos referente al tema abordado.

Procedimiento: La encuesta se distribuirá a través de correo electrónico a los colaboradores del FRV. Los participantes podrán completar la encuesta en línea.

Criterios de inclusión: Ser funcionario del FRV, cursar al menos el segundo semestre de estudios, no tener antecedentes académicos disciplinarios graves, aceptar participar voluntariamente en el estudio, edad a partir de los 25 años hasta los 48 años

Criterios de exclusión: Ser estudiante de intercambio o de posgrado, cursar el primer semestre de estudios, tener antecedentes académicos disciplinarios que puedan afectar el rendimiento académico, no poder o no querer participar en el estudio.

3.2.1. Cálculo y selección de la muestra

Tipo de muestreo:

Para este estudio, se propone utilizar un muestreo probabilístico aleatorio simple. Este tipo de muestreo asegura que cada individuo de la población objetivo tenga la misma probabilidad de ser seleccionado para formar parte de la muestra. Esto permite obtener resultados representativos de la población general y aumenta la confiabilidad de la investigación.

HABILIDADES BLANDAS EFECTOS SOBRE EL ENTORNO LABORAL EN EL FONDO DE REPARACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS

33

Tamaño de la muestra:

El tamaño de la muestra se determina considerando los siguientes aspectos:

Nivel de confianza: Se establece un nivel de confianza del 95%, lo que significa que hay probabilidades de que los resultados obtenidos sean representativos de la población con un margen de error determinado.

Tamaño: aproximadamente 87 funcionarios este tamaño permitirá obtener resultados confiables y representativos de la población objetivo del FRV en relación con las habilidades blandas y el entorno laboral.

Margen de error: Se establece un margen de error del 5%.

Variabilidad de la población: Se estima que la variabilidad de la población en cuanto a las variables de interés es moderada.

Figura 2 Muestra 2

MUESTRA				
Tamaño de la Muestra:	n	87		
Universo a Explorar:	N	2545	n=	$N * Z^2 * P * Q$
Nivel de Confianza:	Z	95%		$E^2 * (N-1) + Z^2 * P * Q$
Nivel de Error:	E	5%		
Variación Positiva:	P	50%	2545	$* 0,90 * 0,50 * 0,50$

HABILIDADES BLANDAS EFECTOS SOBRE EL ENTORNO LABORAL EN EL FONDO DE REPARACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS

34

Variación Negativa:	Q	50%	n=		
				$0,0025 * 2544 + 0,90 * 0,50 * 0,50$	
				$2296,8625 * 0,25$	
			n=		
				$6,3600 + 0,23$	
			n=	574,22	
					6,5856
			n=	87	

Nota: Muestra Tomado de: Elaboración propia

3.3. Instrumento(s)

Encuesta a funcionarios: recopilar información sobre las habilidades blandas de los empleados, su percepción del desarrollo de estas habilidades en su trabajo y su impacto en el desempeño laboral y la productividad.

- Estructura: La encuesta constará de las siguientes secciones:
- Datos demográficos: Edad, sexo, cargo, antigüedad en la empresa, área de trabajo,

HABILIDADES BLANDAS EFECTOS SOBRE EL ENTORNO LABORAL EN EL FONDO DE REPARACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS

35

etc.

- Habilidades blandas: Se utilizará una escala Likert de 5 puntos para evaluar el nivel de desarrollo de diferentes habilidades blandas, como la comunicación, el trabajo en equipo, la resolución de problemas y la adaptabilidad.
- Percepción del desarrollo de habilidades blandas: Se preguntará a los empleados sobre su percepción de que son las habilidades blandas y como lo aplica en su entorno laboral
- Impacto en el desempeño laboral: Se indagará sobre la percepción de los empleados sobre la relación entre las habilidades blandas y su desempeño laboral.
- Impacto en la productividad: Se preguntará a los empleados sobre su percepción de la importancia de las habilidades blandas para la productividad del equipo y la entidad.
- Categorías: Las categorías de la encuesta se corresponden con las diferentes habilidades blandas y las variables de interés del estudio en el entorno laboral de los funcionarios FRV.
- Variables: se caracteriza por demográfico, funcionarios de la entidad, autoevaluación, percepción del desarrollo de habilidades del funcionario, impacto en su entorno laboral.
- Formato: La encuesta se aplicará de forma online a través de una plataforma de encuestas como Google Forms o SurveyMonkey.

Anexo: El formato de la encuesta

3.4. Descripción de procedimientos

Aplicación de los instrumentos de recolección de información

- Encuesta a funcionarios de la entidad
- Cronograma: La encuesta se aplicará durante la semana del 08 de mayo al 20 de 2024
- Lugar: La encuesta se aplicará de forma online a través de una plataforma de encuestas como Google Forms o SurveyMonkey. Los empleados podrán acceder a la encuesta desde cualquier dispositivo con conexión a internet.
- Autorizaciones: Se solicitará la autorización de la dirección Talento Humano del fondo de reparación para las víctimas para aplicar las encuestas a los funcionarios.
- Procedimiento: Se enviarán un correo electrónico los contratistas del FRV con un enlace a la encuesta. El correo electrónico incluirá información sobre el estudio, el objetivo de la encuesta y la importancia de su participación.
- Capacitación: No se requiere capacitación para completar la encuesta, ya que está diseñada para ser auto administrado.

Se tendrá como consideración la confidencialidad de las respuestas e implementación de medidas para garantizar la calidad de los datos recolectados, aplicación cuidadosa de los instrumentos de recolección de información que permitirá obtener datos confiables y válidos para la investigación en desarrollo. La implementación de medidas éticas y la protección de los datos

de los participantes garantizarán la integridad del estudio y el respeto por los derechos de las personas involucradas.

3.5. Análisis de información en la encuesta

A partir de la encuesta aplicada se realiza el siguiente procedimiento

- Encuesta a empleados:
- Descarga de datos: Las respuestas de la encuesta se descargarán en formato Excel desde la plataforma de encuestas utilizada
- Revisión de datos: Se revisarán los datos para identificar errores o inconsistencias, como valores duplicados, respuestas incompletas o inconsistentes.
- Codificación de variables: Se codificarán las variables categóricas (por ejemplo, género, cargo, área de trabajo) asignando códigos numéricos para facilitar su análisis.
- Limpieza de datos: Se eliminarán valores extraños o faltantes que puedan afectar la confiabilidad de los resultados.

Se aplicarán técnicas de imputación de datos, como el método de la media o la mediana, para completar valores faltantes de manera adecuada.

3.6. Análisis de información en la entrevista

En la aplicación de la entrevista en esta investigación participarán los líderes de la entidad con un aforo de 5 funcionarios de forma grupal.

Transcripción de entrevistas: Se transcribirán fielmente las entrevistas, manteniendo el lenguaje original de los participantes y respetando la confidencialidad de sus respuestas.

Codificación de transcripciones: Se utilizará la entrevista por texto escrito, este texto se codifica luego para identificar el tema abordado.

Análisis de transcripciones: Se analizarán las transcripciones codificadas para identificar patrones, temas recurrentes y relaciones entre las categorías. Se utilizarán técnicas de análisis cualitativo como el análisis de contenido y la teoría fundamentada para interpretar los hallazgos

Análisis cuantitativo: se realizará la presentación por medio de graficas realizadas con la herramienta Excel para realizar el análisis cuantitativo de los datos de la encuesta.

Análisis descriptivo: Se calcularán medidas de tendencia central (media, mediana) y dispersión (desviación estándar, rango) para las variables cuantitativas (por ejemplo, nivel de desarrollo de habilidades blandas, desempeño laboral, productividad). Se analizarán las frecuencias y porcentajes para las variables categóricas (por ejemplo, género, cargo, área de trabajo). Y preguntas abordadas en la encuesta.

HABILIDADES BLANDAS EFECTOS SOBRE EL ENTORNO LABORAL EN EL FONDO DE REPARACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS

39

- Análisis correlacional: Se calcularán coeficientes de correlación para evaluar la asociación entre las variables cuantitativas (por ejemplo, relación entre habilidades blandas y desempeño laboral, productividad) con el resultado de las gráficas arrojadas por la encuesta.
- Análisis cualitativo: se recopila la información como entrevistas, observaciones, documentos y material multimedia, con el fin de identificar patrones, temas, significados y relaciones subyacentes al tema abordado.
- Interpretación de hallazgos: Se interpretarán los hallazgos del análisis cualitativo en el contexto del estudio, considerando las perspectivas y experiencias de los líderes entrevistados
- Comparación y contraste: Se compararán y contrastarán los resultados del análisis cuantitativo y cualitativo para obtener una comprensión más profunda y completa del fenómeno en estudio desarrollado
- Explicación integral: Se integrarán los resultados de ambos análisis para construir una explicación integral sobre la importancia de las habilidades blandas en el entorno laboral, cuáles son sus efectos en la productividad y que aporta para la entidad.
- Herramientas informáticas que se pueden llegar a implementar en la investigación
Software estadístico: SPSS, R, Software de análisis cualitativo: Atlas.ti, Nvivo, Software de procesamiento de texto: Microsoft Word, LibreOffice Writer

- Medidas estadísticas: medidas de tendencia central: media, mediana medidas de dispersión: desviación estándar, rango análisis de frecuencias: frecuencias, porcentajes análisis de correlación: coeficientes de correlación pruebas de hipótesis: anova, chi-cuadrado

- Procesamiento de datos: limpieza, codificación y análisis de datos, análisis cuantitativo: análisis descriptivo, correlacional y de inferencia estadística.

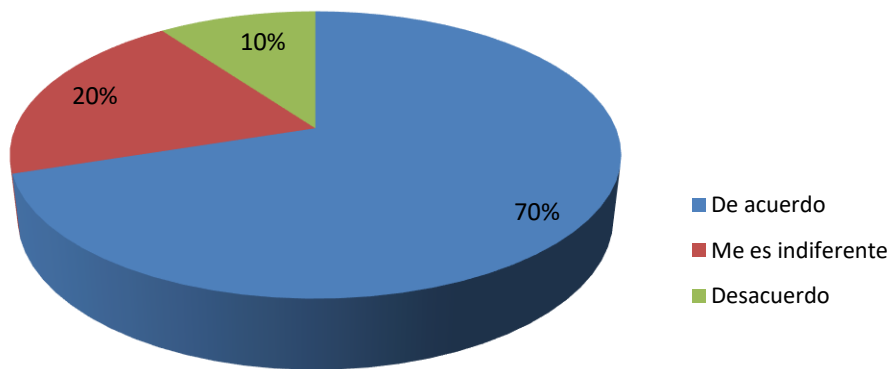
Análisis cualitativo: Identificación de patrones, temas y análisis interpretativo.

4. RESULTADOS

Este apartado presenta los resultados de la investigación por medio de graficas a partir de las encuestas aplicadas y su análisis por cada pregunta realizada.

Figura 3

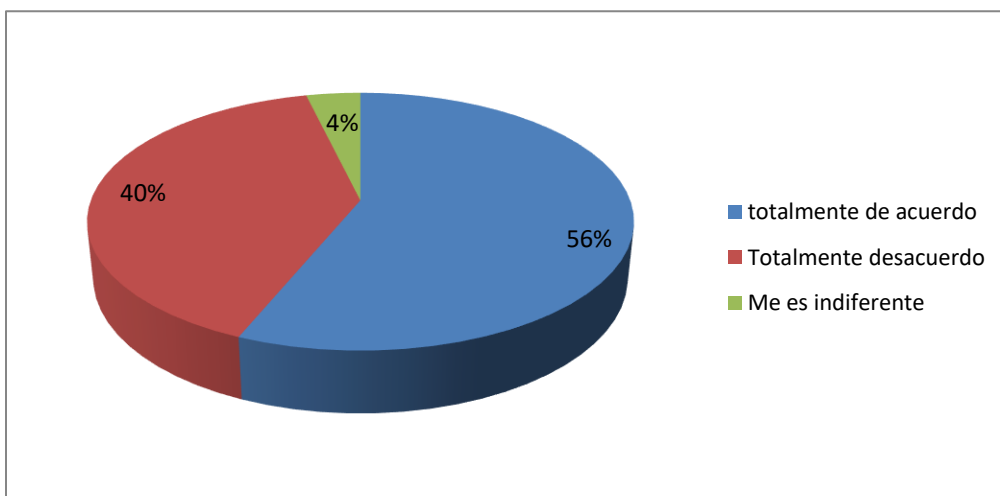
Opinión sobre habilidades blandas



Este punto de vista se obtuvo un resultado positivo se analiza que las habilidades blandas son esenciales para el éxito de en el entorno laboral como también personal.

Figura 4

Opinión habilidades blandas y manejo estrés en el entorno laboral



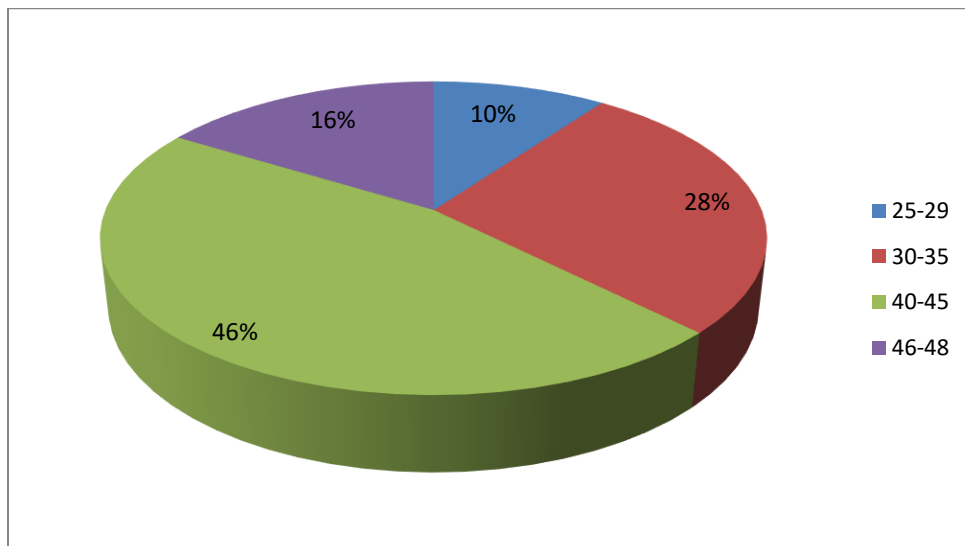
HABILIDADES BLANDAS EFECTOS SOBRE EL ENTORNO LABORAL EN EL FONDO DE REPARACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS

42

En esta pregunta obtuvimos una respuesta del 56% comprendiendo el resultado las habilidades impactan en los funcionarios ya que las situaciones

Figura 5

Rango de edad aplicada en los funcionarios

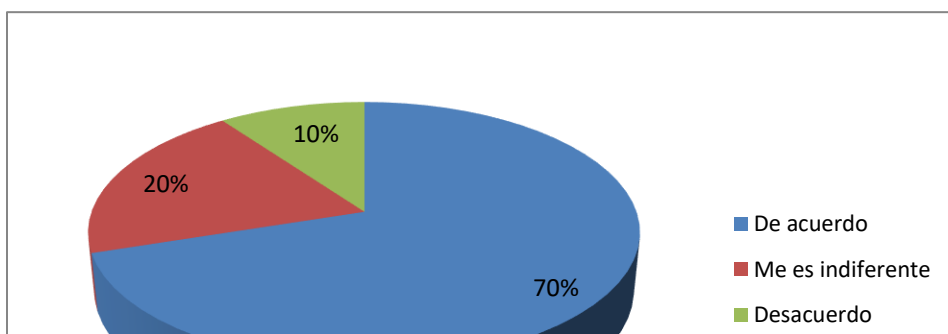


El 46% de funcionarios aplicaron la encuesta con edad en promedio de las edades 40-45 años

En esta grafica identificamos el 99% de los funcionarios está de acuerdo incluir las habilidades blandas bien sea para un mejoramiento

Figura 6

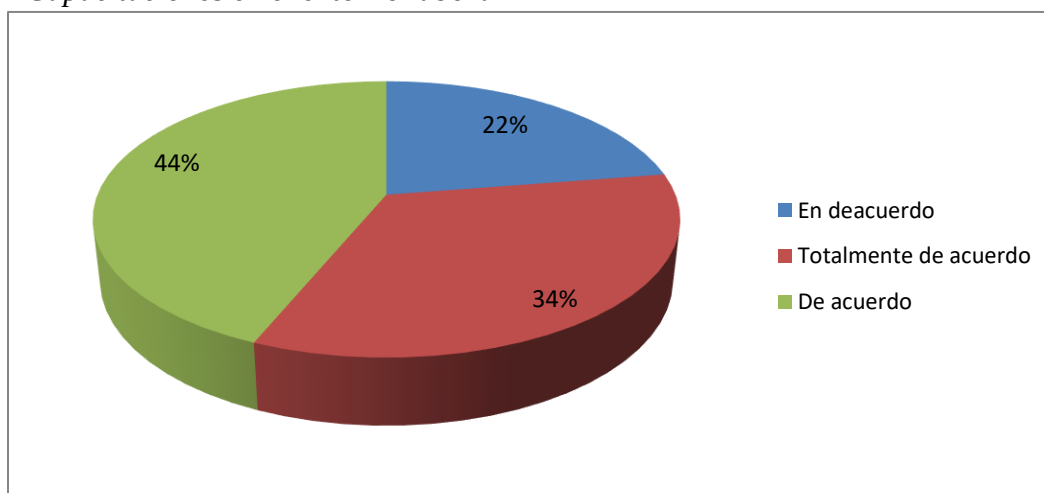
Contribuciones en el desarrollo del bienestar laboral e interpersonal



Este punto de vista se obtuvo un resultado positivo se analiza que las habilidades blandas son esenciales para el éxito de en el entorno laboral como también personal.

Figura 8

Capacitaciones en el entorno laboral



Se obtuvo un resultado proporcionado al tema con mayor acuerdo de 44% se deduce que si es fundamental identificar las habilidades de los funcionarios por medio de integración social o programas de bienestar que permitan obtener un buen desempeño en el ámbito laboral.

Se obtiene como resultado que las habilidades Blandas son cada vez más valoradas por la entidad. Esto se debe a que estas habilidades son esenciales para el éxito en el entorno laboral actual, la encuesta y la entrevista muestra la importancia de desarrollar las habilidades y que como entidad aporten ese bienestar para los funcionarios y mejor sea la productiva y resultados positivos para el FRV.

Los análisis estadísticos revelaron que los miembros del FRV presentan un nivel promedio de desarrollo de habilidades blandas moderado a alto. Las habilidades que identifican a la hora de preguntar como las asemejan fueron la comunicación, el trabajo en equipo y la adaptabilidad. Pensamiento crítico

Al desarrollar y fortalecer estas habilidades, los funcionarios pueden mejorar su empleabilidad, aumentar su productividad y contribuir al mejoramiento continuo con la población que se maneja en la entidad.

Analizar la relación entre las habilidades blandas y el entorno laboral en el FRV

Se identifica que las habilidades blandas son importantes en el contexto del FRV debido a la naturaleza sensible y compleja del trabajo que se realiza. Las víctimas que acuden al fondo de reparación para las víctimas a menudo han experimentado traumas y situaciones difíciles, por lo que es esencial que los funcionarios del FRV puedan brindarles un trato en resolución a la complejidad de la situación, comprensivo y respetuoso. Además, el trabajo en el FRV requiere

HABILIDADES BLANDAS EFECTOS SOBRE EL ENTORNO LABORAL EN EL FONDO DE REPARACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS

45

una colaboración estrecha entre diferentes equipos y departamentos, por lo que las habilidades de comunicación efectiva, trabajo en equipo y resolución de conflictos son fundamentales.

Como resultado Se encontró una correlación positiva y significativa entre las habilidades blandas y el entorno laboral puesto que los funcionarios permiten interactuar de manera interna con compañeros y líderes y externa con la población vulnerable adaptándose a resolución de complejidades de la situación de la entidad, debido a esto el FRV incentiva a sus funcionarios por medio de actividades que fomenten y valoren el entorno laboral en el que están contribuyendo a un mejor desempeño laboral, estabilidad laboral y satisfacción a la población que atiende la entidad.

4.2 Discusión

El Fondo de Reparación para las Víctimas (FRV) en Colombia tiene la importante misión de brindar atención y reparación integral a las víctimas del conflicto armado y otras violaciones de derechos humanos. Para cumplir con esta misión de manera efectiva, el FRV requiere de un equipo de trabajo altamente calificado que posea tanto habilidades técnicas como blandas.

HABILIDADES BLANDAS EFECTOS SOBRE EL ENTORNO LABORAL EN EL FONDO DE REPARACIÓN PARA LAS VÍCTIMAS

46

Las habilidades blandas, como la empatía, la comunicación efectiva, la resolución de problemas y el trabajo en equipo son particularmente importantes en el contexto del FRV debido a la naturaleza sensible y compleja del trabajo que se realiza. Las víctimas que acuden al FRV a menudo han experimentado traumas y situaciones difíciles, por lo que es esencial que los funcionarios del FRV puedan brindarles un trato comprensivo y respetuoso

Las habilidades blandas son un componente esencial para el éxito del Fondo de Reparación para las Víctimas. Al invertir en el desarrollo de estas habilidades en su personal, el FRV puede crear un entorno laboral más positivo y productivo, mejorar la calidad de la atención que se brinda a las víctimas y contribuir a una reparación integral más efectiva y humanizada

La investigación sobre las habilidades blandas y sus efectos en el entorno laboral del FRV tiene el potencial de generar conocimiento valioso que puede contribuir a mejorar la calidad de la atención a las víctimas, el bienestar del personal y la efectividad general de la organización. Al invertir en el desarrollo de las habilidades blandas de su equipo humano, el FRV puede avanzar a contribuir con mejor productividad.

5. CONCLUSIONES

Esta investigación ha explorado en profundidad la relación entre las habilidades blandas y el entorno laboral del Fondo de Reparación para las Víctimas (FRV). A través de una revisión exhaustiva por de la encuesta, entrevistas con funcionarios de la entidad, y análisis de datos relevantes, se ha llegado a conclusiones sólidas sobre la importancia y el impacto de estas habilidades en el contexto de la reparación integral.

Las habilidades blandas son esenciales para el éxito del FRV debido a la naturaleza sensible y compleja del trabajo que se realiza. Las víctimas que acuden al FRV a menudo han experimentado traumas y situaciones difíciles, por lo que es fundamental que los funcionarios del FRV puedan brindarles un trato comprensivo y respetuoso. Además, el trabajo en el FRV requiere una colaboración estrecha entre diferentes equipos y departamentos, por lo que las habilidades de comunicación efectiva, trabajo en equipo y resolución de conflictos son fundamentales.

La investigación ha demostrado que las habilidades blandas tienen un impacto positivo significativo en el entorno laboral del FRV en diversas áreas bienestar laboral de los funcionarios, dinámica del trabajo en equipo, imagen y reputación del FRV, atención a las víctimas.

Las habilidades blandas son un componente esencial para el éxito del Fondo de Reparación para las Víctimas. Al invertir en el desarrollo de estas habilidades en su personal, el FRV puede crear un entorno laboral más positivo y productivo, mejorar la calidad de la atención que se brinda a las víctimas y contribuir a una reparación integral más efectiva y humanizada. La

investigación presentada en este documento proporciona una base sólida para el desarrollo de estrategias y programas que permitan fortalecer las habilidades blandas en el FRV y alcanzar sus objetivos de manera más efectiva.

Es importante destacar que el desarrollo de las habilidades blandas es un proceso continuo que requiere un compromiso constante por parte de la organización y sus empleados. La implementación de las recomendaciones presentadas en este documento debe ser vista como un punto de partida para un proceso de mejora continua que involucre a todos los miembros del FRV.

A medida que el FRV continúa su labor de reparación integral, la inversión en el desarrollo de las habilidades blandas de su personal será un factor clave para el éxito de su misión y el bienestar de las víctimas a las que sirve.

La investigación, que establecía una relación positiva entre el desarrollo de habilidades blandas efectos sobre el entorno laboral del fondo de reparación para las víctimas se vio respaldada por los resultados obtenidos. Los hallazgos revelaron que los miembros del FRV con un desarrollo de habilidades blandas obtuvieron a contribuir con resolución de situaciones complejas en la entidad aportado avances positivos.

Los resultados de la investigación se encuentran alineados con el lenguaje que destaca la importancia de las habilidades blandas para el éxito en el entorno laboral; las habilidades blandas son un factor clave para la efectividad de los programas de reparación integral. El estudio identificó la importancia de las habilidades blandas y como la resolución de conflictos puede llegar a obtener un resultado positivo. Ha contribuido a descubrir la importancia de estas habilidades para nuevas vías para su estudio y desarrollo. Fomentar el desarrollo de habilidades blandas en el FRV y en otras organizaciones puede ser una estrategia efectiva para fortalecer el

capital humano y alcanzar objetivos individuales y colectivos

5.1 RECOMENDACIONES

Con base a la investigación realizada y los resultados estadísticos, se recomienda realizar estudios de diseño prolongados con las metodológicas aplicadas en esta investigación mixta que permitan ampliar la información y dar mayores resultados. De esta manera se podrá evaluar su progreso en las habilidades blandas de los funcionarios del FRV. A su vez, al tratarse de un estudio que se basa en las aptitudes cognoscitivas y emocionales de un grupo específico de servidores públicos, se recomienda mantener este método que incluyan más funcionarios que cuente con el apoyo del equipo de talento humano, A través de los cuales se recolecten más datos que serían corroborados a través de la encuesta o entrevista.

Asimismo, para estudios posteriores, se recomienda considerar variables del conocimiento que son las habilidades blandas del mismo modo influyan en el campo laboral y tengan un impacto positivo en los equipos de trabajo del FRV

Referencias

Arthur C. Brooks. (2019). El impacto de las habilidades sociales en el desempeño laboral. Tomado de: <https://hbr.org/2023/05/the-power-of-soft-skills-our-favorite-reads>

Bernal Torres, C. A. (2022). Descripción y análisis de resultados. En Metodología de la investigación (p. 303). Pearson Educación.

Brea, M. (2011). Informe de la interpretación de las escalas CPS, Rosenberg y Grit y propuestas para mejorar la confiabilidad. Public Disclosure Authorized. Tomado de: <https://acortar.link/EPhmLu>

Business. (2022). Que son las habilidades blandas y cuál es su importancia. Preply Business. Tomado de: <https://preply.com/es/blog/b2b-importancia-de-las-habilidades-blandas-en-las-empresas>

Hernández Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. P. (2018). Recolección y análisis de datos en la ruta cualitativa. En Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (pp. 440-521). McGraw-Hill.

Hernández Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. P. (2018). Recolección de datos en la ruta cuantitativa. En Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (pp. 224-309). McGraw-Hill.

Bernal Torres, C. A. (2022). Descripción y análisis de resultados. En Metodología de la investigación (p. 303). Pearson Educación.

Hernández Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. P. (2018). Elaboración del reporte de resultados del proceso cuantitativo y del proceso cualitativo. En Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (pp. 570-608). McGraw-Hill.

Bernal Torres, C. A. (2022). Conclusiones. En Metodología de la investigación (p. 303). Pearson Educación.

Gastélum-Escalante, J. (2021). Conclusiones y Resultados. En El camino de la investigación (pp. 117-119). McGraw-Hill Interamericana.

Hernández Sampieri, R. y Mendoza Torres, C. P. (2018). Elaboración del reporte de resultados del proceso cuantitativo y del proceso cualitativo. En Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta (pp. 570-608). McGraw-Hill.

Pimienta Prieto, J. H., Estrada Coronado, R. M. y de la Orden Hoz, A. (2018). Elaboración del reporte de investigación. En Metodología de la investigación: competencias + aprendizaje + vida (pp. 109-128). Pearson Educación.

Gómez-Gamero, M. E. (2019). Las habilidades blandas competencias para el nuevo milenio. Boletín Científico De La Escuela Superior De Actopan, 6(11). Tomado de: <https://doi.org/10.29057/esa.v6i11.3760>

Millalén, F. V. (2017). Infusión de habilidades blandas en el currículo de la educación superior: clave para el desarrollo de capital humano avanzado. Revista Academia. Tomado de: <https://revistaschilenas.uchile.cl/handle/2250/35695>

Pimienta Prieto, J. H., Estrada Coronado, R. M. y de la Orden Hoz, A. (2018). Reporte de investigación. En Metodología de la investigación: competencias + aprendizaje + vida (pp. 100-133). Pearson Educación.

Cáceres Francia. (2018). Las habilidades blandas y el desempeño laboral - un estudio exploratorio en el aprendizaje. Universidad del pacifico. Tomado de: https://repositorio.up.edu.pe/bitstream/handle/11354/2495/Ernesto_Tesis_maestria_2019.pdf?sequence=1

Gómez-Gamero, M. E. (2019). Las habilidades blandas competencias para el nuevo milenio. Boletín Científico De La Escuela Superior De Actopan, 6(11). Tomado de: <https://doi.org/10.29057/esa.v6i11.3760>

McKinsey & Company (2018). Las habilidades blandas son más importantes que nunca. Tomado de: <https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-of-work/five-fifty-soft-skills-for-a-hard-world>

Anexo. A. modelo de encuesta

Buenos tardes estimados funcionarios se realizara una breve encuesta aportando de sus habilidades blandas en el entorno laboral

Nombre: _____ área de trabajo _____
 Edad: _____ Cargo _____ Género: _____
 1. 25-29 _____ 1.F: _____
 2. 30-35 _____ 2.M: _____
 3. 40-45 _____

Califique de 1 a 5 donde 1 en desacuerdo y 5 totalmente de acuerdo las siguientes preguntas

1. ¿es importante incluir las habilidades blandas en el entorno laboral?

- 1. Totalmente desacuerdo _____
- 2. En desacuerdo _____
- 3. Me es indiferente _____
- 4. De acuerdo _____
- 5. Totalmente de acuerdo _____

1. ¿Considera que ha desarrollado habilidades blandas a través de su participación en las actividades que realiza del FRV?

- 1. Totalmente desacuerdo _____
- 2. En desacuerdo _____
- 3. Me es indiferente _____
- 4. De acuerdo _____
- 5. Totalmente de acuerdo _____

2. Considera que las habilidades blandas que ha desarrollado han contribuido a su bienestar laboral e interpersonal?

- 1. Totalmente desacuerdo _____
- 2. En desacuerdo _____
- 3. Me es indiferente _____
- 4. De acuerdo _____

5. Totalmente de acuerdo _____

3. ¿Cree que las habilidades blandas que ha desarrollado le han permitido controlar el estrés y las situaciones complejas en el trabajo

4. Totalmente desacuerdo _____

5. En desacuerdo _____

6. Me es indiferente _____

7. De acuerdo _____

8. Totalmente de acuerdo _____

5 Siendo funcionario del FRV cree que recibe capacitación de acuerdo a las necesidades de la entidad

6. Totalmente desacuerdo _____

7. En desacuerdo _____

8. Me es indiferente _____

9. De acuerdo _____

10. Totalmente de acuerdo _____

Anexo. B. Tabla de entrevista

Tabla 2

Formato de Entrevista

Fecha y lugar de la entrevista :	08 al 20 de mayo de 2024
Entrevista realizada por :	Karen yulieth Urrea Caviedes
Área de postulación	líderes del fondo de reparación para las victimas
Persona encargada de la elección del postulante	Karen yulieth Urrea Caviedes
Nombres de los postulantes	Líderes de los equipos de trabajo del FRV
cargo de los postulantes	Líderes de los equipos de trabajo del FRV
Ciudad de residencia	Bogotá

Objetivos

Analizar la relación entre habilidades blandas efectos en el entorno laboral siendo funcionarios del Fondo de reparación para las víctimas (FRV) y cómo impacta en la calidad de la atención a las víctimas y en la eficiencia de la organización.

Tipo de entrevista y técnicas utilizadas

Entrevista semiestructurada en secuencia al tema abordado y algunas preguntas sugeridas

1. ¿Conoce usted que son las habilidades blandas?

Las habilidades blandas, también conocidas como "habilidades sociales" o "habilidades interpersonales", son un conjunto de atributos personales y sociales que permiten a las personas interactuar efectivamente con los demás. Estas habilidades no son técnicas o específicas de un trabajo en particular, sino que son aplicables en una amplia gama de situaciones y contextos.

2. ¿Qué habilidades blandas considera que son más importantes para el éxito en el entorno laboral?

Respuesta en general: las habilidades blandas más importantes son la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la resolución de conflictos. Consideran que estas habilidades permiten colaborar de manera efectiva con los compañeros, expresar ideas con claridad y resolver problemas de manera constructiva.

3. ¿Cómo han influido las habilidades blandas que ha desarrollado en su desempeño laboral?

El desarrollo de habilidades blandas ha tenido un impacto positivo en el desempeño laboral de los funcionarios del FRV. Responden que los funcionarios demuestran seguridad en las habilidades para comunicarme, trabajar en equipo y resolver problemas pensamiento crítico. Esto me ha permitido ser más productivos y contribuir de manera significativa en el entorno laboral

4. ¿Es importante incluir las habilidades blandas en el entorno laboral?

En el mundo laboral actual, las habilidades técnicas ya no son suficientes para garantizar el éxito. Las empresas buscan cada vez más candidatos que posean también habilidades blandas, como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la resolución de conflictos y la adaptabilidad. Estas habilidades son esenciales para el éxito individual y colectivo en el trabajo.

5. Siendo funcionario del FRV cree que recibe capacitación de acuerdo a las necesidades de la entidad?

FRV realiza evaluaciones periódicas de sus programas de capacitación para determinar si estos están satisfaciendo las necesidades de la entidad. Estas evaluaciones se basan en la retroalimentación de los funcionarios, el análisis del desempeño y la comparación con las mejores prácticas en otras organizaciones.