

# Habilidades blandas en el contexto de la educación policial en Colombia: una revisión teórica

*Soft skills in the context of police education in Colombia: a theoretical review*

Habilidades transversais no contexto da educação policial na Colômbia: uma revisão teórica

**Luis Cervantes**

ESCUELA DE CADETES DE LA POLICÍA “GENERAL FRANCISCO DE PAULA SANTANDER”, BOGOTÁ-CUNDINAMARCA, COLOMBIA

<https://orcid.org/0000-0002-5706-3251>

[luis.cervante@correo.policia.gov.co](mailto:luis.cervante@correo.policia.gov.co)

**Ernesto Fajardo**

ESCUELA DE CADETES DE LA POLICÍA “GENERAL FRANCISCO DE PAULA SANTANDER”, BOGOTÁ-CUNDINAMARCA, COLOMBIA

<https://orcid.org/0000-0003-1168-9512>

[ernesto.fajardo9021@policia.edu.co](mailto:ernesto.fajardo9021@policia.edu.co)

**DOI:** <https://doi.org/10.35622/inudi.c.01.08>

**Recibido:** 10-X-2022 / **Aceptado:** 23-XI-2022 / **Publicado:** 05-XII-2022

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo analizar las habilidades blandas en el contexto de la educación policial en Colombia desde una perspectiva teórica, como aporte en la investigación institucional titulada “El perfil profesional del policía en el siglo XXI y su ruta de implementación en el proceso de formación policial”, mediante la consulta de referentes teóricos y empíricos, en respuesta a los nuevos escenarios de convivencia y seguridad en el país. Para su desarrollo se utilizó un enfoque cualitativo, a través de una investigación con alcance documental. Dentro de los resultados obtenidos se encontró que las habilidades blandas esperadas en los profesionales del siglo XXI descritas con mayor frecuencia por los autores analizados y que son de aplicación en el contexto educativo policial son: habilidades de pensamiento, comunicación efectiva, solución de problemas, flexibilidad, toma de decisiones, inteligencia emocional, habilidades de gestión, liderazgo, mediación de conflictos, creatividad y orientación del servicio. Estas habilidades han sido propuestas como insumo dentro del sistema institucional de competencias genéricas del policía, para su validación por parte de expertos en educación policial y servicio de policía y posterior fortalecimiento al interior del proceso de formación policial.

**Palabras clave:** competencias policiales, habilidades blandas, educación policial.

## Abstract

The present research objective was to analyze soft skills in the context of police education in Colombia from a theoretical perspective, as a contribution to the institutional research under the title: "The professional profile of the policeman in the 21st century and its implementation route in the police training process" by consulting theoretical and empirical sources, in response to the new scenarios of coexistence and security in the country. A qualitative approach was used in its development, through research with a documentary scope. Among the results achieved, it was found that soft skills expected in the professionals of the 21st century, frequently described by the authors analyzed and which are relevant in the police educational field are: thinking abilities, effective communication, problem-solving, flexibility, decision making, emotional intelligence, management skills, leadership, conflict mediation, creativity and service orientation. These skills have been suggested as an asset to the institutional system of generic police competencies for approval by experts in police education and police service and consecutive enhancement into the police training process.

**Keywords:** police competencies, soft skills, police education.

## Resumo

O objetivo desta pesquisa foi analisar as soft skills no contexto da educação policial na Colômbia a partir de uma perspectiva teórica, como uma contribuição à pesquisa institucional intitulada "O perfil profissional do policial no século XXI e sua rota de implementação no processo de formação policial", consultando referenciais teóricos e empíricos, em resposta aos novos cenários de convivência e segurança no país. Para o seu desenvolvimento, foi utilizada uma abordagem qualitativa, através de uma investigação de âmbito documental. Entre os resultados obtidos, constatou-se que as soft skills esperadas nos profissionais do século XXI descritas com mais frequência pelos autores analisados e que são aplicáveis no contexto educacional policial são: habilidades de pensamento, comunicação eficaz, resolução de problemas, flexibilidade, tomada de decisão, inteligência emocional, capacidade de gestão, liderança, mediação de conflitos, criatividade e orientação para o serviço. Estas competências têm sido propostas como um insumo dentro do sistema institucional de competências policiais genéricas, para validação por especialistas em educação policial e serviço policial e posterior fortalecimento dentro do processo de formação policial.

**Palavras-chave:** habilidades policiais, soft skills, educação policial.

---

## INTRODUCCIÓN

En el marco de los nuevos escenarios mundiales que establecen el campo laboral de la sociedad actual, se evidencia de forma significativa el rol de las habilidades blandas como elemento fundamental para lograr desempeños exitosos y aumentar la productividad en las organizaciones. Esto contempla la puesta en práctica de los conocimientos y a su vez las aptitudes, competencias sociales y de comunicación que tenga el individuo, independientemente de la función que desempeñe. La Oficina Internacional del Trabajo OIT

(2017) refiere frente a este aspecto que “es claro entonces que las habilidades requeridas en el mercado laboral actual no solo refieren a conocimientos específicos y técnicos sobre el empleo, sino también a un conjunto de atributos necesarios para manejar situaciones de la vida y trabajos de complejidad creciente” (p.18).

Por su parte, el Banco Mundial (2017) hace referencia al efecto combinado de las habilidades cognitivas y socioemocionales establece que:

Los dos tipos de habilidades interactúan de forma positiva; el efecto combinado es mayor a la suma de los efectos individuales. En Colombia, por ejemplo, casi todas las personas que presentan los niveles superiores de habilidades, tanto cognitivas como socioemocionales, participan en alguna actividad productiva, mientras que las personas que presentan los niveles superiores de un solo tipo de habilidades lo hacen en menor proporción (p.6).

Las habilidades blandas son definidas como “aquellas capacidades particulares que podrían mejorar el desempeño laboral, facilitar la movilidad interna, catapultar la carrera profesional y predecir el éxito laboral” (Cordero et al., 2020, p. 5). En este orden de ideas, el presente capítulo se enmarca dentro de la investigación titulada “El perfil profesional del policía del siglo XXI y su ruta de implementación dentro del proceso de formación policial”, que tiene como objetivo establecer las características que se requieren a nivel institucional y a nivel de sociedad, en el policía en Colombia y como estas se pueden potencializar a través de los procesos de formación.

Esto en respuesta al Proceso de Modernización y Transformación Institucional (MTI) que, según la Oficina de Planeación de la Policía Nacional, mediante el Modelo de Gestión del Talento Humano y Cultura Institucional (2018) el cual tiene como propósito garantizar la vigencia de la institución en un entorno cambiante, específicamente en lo político, económico, social y jurídico, mediante su respuesta y compromiso oportuno, a las variables y condiciones que afectan su identidad, solidez y confiabilidad (p. 5).

De esta forma, a través de la implementación de este modelo de gerenciamiento se busca potencializar diferentes competencias genéricas que impactan de manera positiva el servicio de policía, tal como se estipula en la Resolución 01087 del 2019, por la cual se implementan las siguientes competencias genéricas en la institución: personales, relacionales, cognitivas, comunitarias e institucionales; y así mismo basados en las 15 líneas estratégicas del MTI, las cuales están orientadas a generar confianza social y mejorar el talento humano dentro de la institución, y de forma específica se apunta con este proyecto a la línea estratégica denominada “adaptar la educación policial al nuevo contexto de país.

En concordancia con los anterior, en la actualidad la Policía Nacional, mediante la Dirección Nacional de Escuelas contempla que sus procesos de formación deben garantizar que el uniformado en el ejercicio de sus funciones institucionales, dé respuesta efectiva a esos retos en seguridad y convivencia ciudadana. Desde el Gobierno Nacional se tiene como objetivo modernizar la Policía, transformarla, dotarla de las mejores herramientas para proteger al ciudadano, con los mejores hombres y mujeres. Fortaleciendo las capacidades de anticipar,

comprender y caracterizar los riesgos situacionales en cada contexto. (Ministerio de Defensa Nacional, 2019, p.19).

Dentro de la política Marco de Convivencia y Seguridad Ciudadana (2019) también se establece que “los nuevos roles y actores buscan optimizar la respuesta integral frente a los fenómenos, orientada a resultados rápidos, efectivos, irreversibles, medibles y verificables, a través de un ejercicio permanente de rendición de cuentas a la ciudadanía” (p.42).

En este sentido, el perfil del policía del siglo XXI se considera un componente fundamental como base en la formulación de un sistema educativo policial en el Nuevo contexto de país y se considera un desafío institucional demandado por los diferentes sectores de la sociedad. En el cumplimiento de dicho propósito, se requiere redefinir las componentes de las competencias que se deben desarrollar, para que los egresados de las escuelas de formación policial, demuestren idoneidad en su desempeño profesional, tal y como se estableció la Ley 62 de 1993, en donde se definió a la Policía como un cuerpo de tipo profesional. Bajo esta premisa, lo presentado aquí cobra gran valor institucional, ya que se necesita identificar cuáles deben ser las habilidades que hacen parte de las competencias genéricas del policía y sus comportamientos asociados, basados en la resolución 1087 de marzo de 2019, las cuales deben potencializarse en el proceso de formación, a fin de responder de forma efectiva a las necesidades de seguridad y convivencia de la ciudadanía.

El presente documento presenta una revisión teórica que permite establecer diversas perspectivas de autores y escenarios donde se ha evidenciado la necesidad del abordaje y manejo de las habilidades blandas para promover escenarios laborales exitosos, y en cuanto a ello enfatizando en el contexto educativo policial, a fin de establecer cuáles de ellas se necesitan fortalecer en el proceso de formación policial, para garantizar la prestación de un servicio de policía efectivo y cercano al ciudadano.

## MÉTODO

El enfoque metódico para la realización del presente escrito, ha sido abordado a partir de lo cualitativo, de tal manera que el tipo de investigación es documental ya que se tuvo en cuenta las fuentes textuales para argumentar el desarrollo temático, y, por otra parte, se acudió al aparato crítico, es decir, a los diversos textos que ayudan a complementar el acercamiento al objeto de estudio. Igualmente se ha dado lugar al análisis hermenéutico de la información recolectada, puesto que se ha necesitado establecer el texto de estudio según el contexto de la formación policial. De esta manera al clasificar las diferentes habilidades blandas, se hizo con el apoyo del programa Atlas Ti para determinar la frecuencia de las habilidades con mayor relevancia.

## RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### Habilidades Blandas

Diversas actitudes cotidianas que las personas presentan, se les reconoce como comportamientos innatos de personalidad como individuos, por lo cual, se puede decir que existe un sinnúmero de reacciones ante diversos acontecimientos que pueden resultar ser positivos o negativos, desde el ámbito en el que se observe y el entorno en el que se encuentre. Lo cual

se debe analizar y tener en cuenta si esto aporta para el desarrollo de las actividades o planes establecidos en su día a día, o si de lo contrario, es necesario reevaluar las posturas que adoptan. Lo anterior, se reduce a la importancia de desarrollar lo que hoy se conoce como habilidades blandas, las cuales, Millalén (2017) en su artículo Infusión de habilidades blandas en el currículo de la educación superior: clave para el desarrollo de capital humano avanzado, las define como:

Aquellas capacidades particulares que podrían mejorar el desempeño laboral, facilitar la movilidad interna, catapultar la carrera profesional y predecir el éxito laboral. También se las conocen con términos, tales como, competencias para el siglo XXI, competencias para la empleabilidad, habilidades genéricas, habilidades socioemocionales, competencias nucleares, habilidades laborales, habilidades relacionales, habilidades transversales o habilidades no cognitivas (p. 56).

Partiendo de lo anterior, se puede inferir que el desarrollo de las habilidades blandas es tan imprescindible como lo es tener un título profesional para competir en los diferentes campos laborales del país. El ser como parte de las competencias, es ahora un requisito fundamental que no se reconoce a simple vista, sino que se evidencian en las labores cotidianas, la manera de relacionarse, liderar y orientar las acciones que permitan un desarrollo productivo a nivel de quipo de trabajo.

Postura que se complementa con el concepto de Sánchez (2018) en su investigación, habilidades blandas: necesarias para la formación integral del estudiante universitario, en la cual fundamenta que:

las habilidades blandas tienen una gran repercusión en la efectividad laboral y personal de un individuo, por ello, tienen una gran consideración en las organizaciones no solo en la etapa de selección y reclutamiento sino a lo largo de la carrera profesional (p.12)

Es decir, dichas habilidades deben estimularse desde edades tempranas, considerando la facilidad que le permitirá tener a la persona para desenvolverse en cualquier entorno al que se enfrente, las cuales pueden ser aplicadas en la vida personal como en el ámbito laboral y social en los que con el pasar del tiempo tendrá que involucrarse para el desarrollo de su proyecto de vida y el reconocimiento de nuevas aptitudes que estos nuevos círculos lo conlleven a exponer, variándolas según las condiciones que el contexto en el que se encuentre le ofrezca.

Esto va ligado al concepto de habilidades blandas que, Silva (2016) argumenta en su tesis:

Lo bueno de las habilidades blandas, como su nombre indica, es que aunque son difícilmente medibles juegan con la ventaja de ser adaptables, moldeables y evolutivas. Podemos trabajar en ellas para mejorarlas, potenciarlas y conseguir así mayor empleabilidad en el trabajo en la red, desde la perspectiva de lo social (p.20)

Es decir, la adaptación al entorno es una de las características de dichas habilidades; la disposición para hacerlo, es una manera de mostrar interés por mejorar o querer ser parte

## CAPÍTULO VIII

### Habilidades blandas en el contexto de la educación policial en Colombia: una revisión teórica

del equipo de trabajo al que se enfrenta, para generar una comunicación fluida y principalmente mantener la escucha activa, facilitando la solución de dificultades que en el transcurso de las jornadas se puedan manifestar y como líder está en su deber, ser el apoyo de las personas que guía para dar control al clima laboral, evitando que su equipo de trabajo disminuya su rendimiento a causa de diferencias personales que se presenten y tengan relevancia en el entorno.

A partir de la revisión de las diferentes clasificaciones sobre habilidades blandas y del siglo XXI, se hace un análisis cualitativo con el programa ATLAS Ti, a fin de determinar cuáles de ellas son nombradas con mayor frecuencia y se consideran de mayor relevancia para tener desempeños exitosos en contextos laborales según los autores consultados, lo cual arrojo los siguientes resultados:

#### Figura 1

*Nube de palabras sobre habilidades blandas y del siglo XXI. Atlas Ti.*



De este análisis fue posible extraer las 10 habilidades que se presentan con mayor frecuencia y se consideran de mayor relevancia para tener desempeños exitosos en contextos laborales según los autores consultados:

**Tabla 1**

*Habilidades Blandas- siglo XXI*

<b>Doce (12) Habilidades Blandas</b>	
1. Habilidades de pensamiento	7. Inteligencia emocional
2. Comunicación efectiva	8. Habilidades de gestión
3. Solución de problemas	9. Liderazgo
4. Flexibilidad	10. Mediación de conflictos
5. Toma de decisiones	11. Creatividad
6. Trabajo colaborativo y en equipo	12. Orientación al servicio

En este orden de ideas, por habilidades de pensamiento se entiende destrezas y procesos mentales usados para realizar actividades y adquirir conocimiento, mediante la codificación y recuperación de información (Ramos, 2010, citado por Escamilla y Heredia, 2019, p. 7). Con respecto a lo anterior, Amestoy de Sánchez (2002) establece que:

Pensar es una habilidad que puede desarrollarse. Para ello se requiere diseñar y aplicar procedimientos dirigidos a ampliar y estimular el uso de la mente, desarrollar estructuras que faciliten el procesamiento de la información y propiciar la práctica sistemática, deliberada, consciente y controlada de los procesos hasta lograr una actuación natural, autorregulada y espontánea (p. 17).

A su vez Coral (2013) menciona que: estos procesos cognitivos o habilidades de pensamiento, son finalmente, las herramientas de que dispone el alumno para procesar los contenidos y profundizar en el conocimiento (p.90).

Con respecto a la comunicación, Rengifo (2014, p. 5) establece que la misma es entendida como: un proceso interacción entre seres humanos, es una actividad común y natural pero compleja, a la que la mayoría de personas no le dan la importancia y significado que tiene para el sostenimiento y evolución de una sociedad. Rengifo también señala que otro rasgo, que garantiza que se logre una comunicación efectiva es el asertividad puesto que: se encuentran íntimamente relacionadas, que de la mano se tornan edificantes, eficientes, claras y congruentes, pero sobre todo hacen que la comunicación sea abierta y honesta incorporando el respeto mutuo entre los participantes (Rengifo, 2014, p. 13).

García et al. (2019) desde la Universidad de Barcelona desarrollan un manual práctico pensado para facilitar la aplicación del entrenamiento en asertividad y habilidades sociales. Y precisamente se enfocan en la influencia de los estilos de comunicación y la gran diferencia que existe en el desempeño de roles de las personas que cuentan con un estilo de comunicación adecuado y aquellos que únicamente ejercen un estilo de comunicación agresivo (p.5).

Por otra parte, Sainz (2002), citado por Torres (2011), comprende que la habilidad de solución de problemas es una actividad general que integra todas las habilidades de pensamiento existentes; pero esta actividad se focaliza en la tarea de comprensión de un



problema y en las estrategias de solución del mismo (p.4). Las personas que resuelven sus problemas adecuadamente suelen gestionar de un modo eficaz su vida emocional, ya que ésta puede facilitar o inhibir el proceso de solución de problemas; las emociones pueden ayudar a identificar el problema y a evaluar las diferentes alternativas disponibles, así como la viabilidad de su ejecución (Becoña, 2004, citado por Pena et al., 2011, p. 2).

Acerca de la habilidad de Flexibilidad Maddio y Greco (2010) establecen que la flexibilidad cognitiva para solucionar problemas interpersonales implica: generar respuestas con control inhibitorio funcional y considerar las consecuencias positivas en todas las personas (p.2). Finalmente, Milán y Córdoba (2014) en su libro sobre flexibilidad mental, la definen como la capacidad de reestructurar el conocimiento de múltiples maneras en función de las cambiantes demandas de la situación, para resolver un problema (p.7).

Se debe agregar, que para el concepto de toma de decisiones en la actualidad se cuenta con la perspectiva de Mirabal y Piña (2012) quienes afirman el quehacer diario invita constantemente a tomar decisiones, circunstancias ante la cuales las personas deben escoger entre varias opciones seleccionando aquella que consideran más conveniente a los intereses respectivos (p.7). No obstante, Conterón (2020) establece que: las decisiones implican una consecución de objetivos que puede verse amenazado en base a lo apresurado que las decisiones sean, pudiendo quedar expuestas las falencias de la misma administración de la planificación (p.19).

Consecutivamente, se establece que a través de la colaboración se identifican, interpretan, argumentan y resuelven problemas del contexto de manera conjunta (Hernández et al., 2015 citado por Vázquez, Hernández Vázquez, Juárez & Guzmán 2017 p. 3). Los autores también señalan que Trabajo colaborativo consiste en trabajar con otra u otras personas para alcanzar una meta. Vázquez et al. (2017 p. 5).

En relación a la inteligencia emocional Rosas (2017) en su investigación influencia de la inteligencia emocional en el liderazgo y en la organización, describe:

El concepto de inteligencia emocional generó muchos cambios en las empresas ya que se dio la importancia a la capacidad de interacción y entendimiento de las emociones no solo en lo personal sino en lo empresarial y el poder generar resultados de éxito para las organizaciones (p. 9).

Así mismo un de las primeras definiciones que se tienen sobre IE y la cual es establecida por Salovey 1990 citado por (Olarte et al., 2014, p. 3) establece que:

La habilidad para percibir, valorar y expresar la emoción adecuada y adaptativamente; la habilidad para comprender la emoción y el conocimiento emocional; la habilidad para acceder y/o generar sentimientos que faciliten las actividades cognitivas y la acción adaptativa; y la habilidad para regular las emociones en uno mismo y en otros.

Finalmente, para la habilidad de Inteligencia Emocional, Molano (2018) en su trabajo de grado Guía orientadora sobre la inteligencia emocional en contextos, da un análisis que comprende:



En el cerebro humano existen conexiones importantes entre la amígdala (encargada del procesamiento y almacenamiento de las reacciones emocionales), las estructuras del sistema límbico (gestionan respuestas fisiológicas ante estímulos emocionales), y la neocorteza (responsable de nuestra capacidad de razonamiento) son el centro de las batallas, las treguas y los acuerdos entre la cabeza y el corazón, el pensamiento y el sentimiento. Este circuito nos explica por qué la emoción es esencial para un pensamiento eficaz, tanto para la toma de decisiones como la simple acción de pensar con claridad, por eso algunas veces cuando la persona esta alterada expresa que no puede pensar con la “cabeza fría”, las emociones tienen el poder de alterar el pensamiento” (p.18-19)

Algo similar ocurre con las habilidades de gestión, teniendo claridad que Ferrer y Clemenza (2006) establecen que: las organizaciones deben actuar más allá de los sistemas tradicionales de gestión, los cuales siguen siendo válidos pero insuficientes, y deben buscar factores de diferenciación sostenible en el tiempo y difíciles de imitar por parte de sus competidores, que les permitan obtener ventajas competitivas (p. 2). Ferrer y Clemenza también señalan que las habilidades de gestión consisten en: poseer un entendimiento digno de confianza de la naturaleza de la dinámica de la organización; es decir, la habilidad para permitir la participación de los miembros de la organización (p.10).

Del mismo modo, el liderazgo como proceso, representa en las organizaciones un elemento fundamental para guiar los esfuerzos y motivaciones de las personas hacia el logro de los fines sociales para las cuales fueron creadas. (Bracho y García 2013 p.3). En este sentido tal y como se establece en el libro liderazgo y motivación de equipos de trabajo Vadillo (2013) son los líderes los que tienen que saber movilizar e incorporar a sus colaboradores al proceso de cambio, y por supuesto, establecer en qué medida afecta a cada uno de ellos (p. 12). Salazar (2006) una idea central en esta concepción es, pues, la del importante papel que ha de desempeñar el líder en promover y cultivar una visión que dé sentido y significado a los propósitos y actuaciones organizativas (p. 5).

Finalmente se define la mediación de conflictos, Sancedo y Reneé (2016) en su Manual de entrenamiento para facilitadores analizan que:

El mediador necesita ser competente para entender los objetivos, creencias y percepciones de las partes para poder asistirles durante la mediación. Todo esto teniendo en cuenta que: la mediación es el proceso de deliberación voluntario que es estructurado y facilitado por una tercera persona. Ayuda a las partes a lograr un mayor entendimiento de cómo se perciben los conflictos, las causas subyacentes y entender la visión del otro mientras se desarrolla una perspectiva colaborativa sobre la manera de cómo resolverlos (p. 26).

## **Habilidades blandas en el contexto policial**

Los nuevos escenarios de país plantean una serie de retos institucionales que implican desarrollar capacidades innovadoras enfocadas atender las nuevas demandas ciudadanas en temas de seguridad y convivencia, no solo para entornos urbanos si no rurales. En este contexto, la convivencia ciudadana como uno de los fines primordiales de la Policía según su

misionalidad, se convierte en uno de los pilares que orienta la función policial y es responsabilidad del mando institucional orientar sus políticas a dar respuesta efectiva a las necesidades de seguridad y convivencia de acuerdo al momento histórico que enfrenta el país, a fin de lograr “condiciones que permitan la vida en paz, armonía y disciplina social” (Londoño, 2013).

Desde esta perspectiva, un primer aspecto a tener en cuenta, es el concepto de cultura ciudadana, la cual es definida por Hilera (2011) como:

Un trasfondo de sentido que regula los comportamientos de los ciudadanos, en la medida que establece las reglas mínimas comunes que hacen posible las relaciones entre ellos y con su entorno, así como las formas de producción, circulación, reconocimiento, apropiación y recepción de ese universo de sentido. (p.7).

De modo similar Tunjano (2014) define la cultura ciudadana como: la base social de todas las acciones, tanto individuales como colectivas, que impacta directa o indirectamente la seguridad (p.11). Es importante resaltar que el concepto de cultura ciudadana abordado por primera vez en el país por Antanas Mockus (1993) quien durante su plan de gobierno de la Alcaldía de Bogotá establece a la cultura ciudadana como: la combinación de costumbres, acciones y reglas mínimamente compartidas que generan un sentimiento de pertenencia, facilitan la coexistencia urbana, generan respeto hacia patrimonios comunes e inculcan el reconocimiento de los derechos y obligaciones de los ciudadanos (Mockus, 1993, citado por Hunt, 2015, p.6).

En este orden de ideas, comprendiendo que algunos de los aspectos fundamentales de la cultura ciudadana, son precisamente la convivencia y seguridad, se hace necesario tener en cuenta conceptos como los establecidos en el Código Nacional de Seguridad y Convivencia Ciudadana (2016, p.2) el cual comprende la convivencia como: la interacción pacífica, respetuosa y armónica entre las personas, con los bienes y con el ambiente, en el marco del ordenamiento jurídico. Así mismo, este Código (2016, p.2) establece en su Artículo número 6, la seguridad como una categoría jurídica de la convivencia. Afirmando que por seguridad se pretende: garantizar la protección de los derechos y libertades constitucionales y legales de las personas en el territorio nacional.

Del mismo modo, en la cartilla del Sistema de Prevención, Convivencia y Seguridad Ciudadana (2018, p.10) se establece que la convivencia consiste en: la capacidad que tiene una sociedad para autorregular las relaciones de poder entre los diferentes actores sociales y hacer viable el pluralismo de valores, preferencias e identidades, entre otros aspectos. Igualmente, este Sistema (2018) define la seguridad ciudadana como:

Las condiciones estables y sostenibles que hacen posible expresarse, movilizarse y desarrollarse sin que se afecten negativamente la vida, el patrimonio y la integridad de los ciudadanos. Igualmente, hace alusión a los derechos que el Estado debe garantizar en corresponsabilidad Estado-ciudadanía (p.11).

Finalmente se hace importante resaltar que los conceptos anteriormente mencionados se abordan dentro de la misionalidad establecida por la institución, donde se establece que: el

fin primordial de la Policía Nacional es el mantenimiento de la convivencia como condición necesaria, para el ejercicio de los derechos y libertades públicas y para asegurar que los habitantes de Colombia convivan en paz fundamentada en el código de ética policial.

A consecuencia de ello, el servicio de Policía de acuerdo a la Resolución No. 00912 (2009, p. 18) por la cual se expide el reglamento del mismo, lo define como:

Un servicio público, a cargo del Estado, encaminado a mantener y garantizar el libre ejercicio de las libertades públicas y la convivencia pacífica de todos los habitantes del territorio nacional. Este servicio propende a la armonía social, la convivencia ciudadana, el respeto recíproco entre las personas y de estas hacia el Estado, da a la actividad policial como un carácter eminentemente comunitario, preventivo, educativo, ecológico, solidario y de apoyo judicial. Así mismo, se constituye en la base sobre la que se asientan el resto de los servicios del Estado, en la medida en que estos necesitan un entorno de respeto a la ley y el orden para funcionar adecuadamente.

Por ende, en esta Resolución (2009, p.22) en su título III artículo No. 43, para el mantenimiento de las condiciones de seguridad y convivencia ciudadana establece una serie de principios como los son: la integralidad, corresponsabilidad y trabajo con calidad, con los que indudablemente debe contar todo servicio de Policía; prestado por parte del personal miembro de la Institución.

Resaltando de esta manera, que para llevar a cabo el cumplimiento de estos principios justamente el personal uniformado ,debe establecer en sus intervenciones lo fundamentado en el Sistema de Gestión Integral (SGI) que por supuesto da respuesta al Proceso de Modernización y Transformación Institucional y la Resolución 01087 que establece una serie de competencias genéricas para el accionar policial , las cuales se contemplan como esos atributos diferenciadores con cualquier otra organización del Estado.

En este sentido, es imperativo alinear estas premisas que impone la ciudadanía en materia de seguridad y convivencia, frente a la prevención, disuasión y control de los factores delincuenciales que pueden afectar la tranquilidad pública en el ámbito local, regional, nacional e internacional. Al respecto, enfrentar estas amenazas implica una gestión eficaz del servicio de policía a partir de una lectura diferencial y estratégica de mayor aproximación al territorio (Modelo de Planeación y Gestión Operacional del Servicio de Policía, 2018, p. 5).

### **Sistema educativo policial**

Indudablemente el poder de la educación ha logrado traer consigo significativas transformaciones en la sociedad; en un contexto totalmente cambiante, la educación es la base fundamental para la adaptación y óptimo desarrollo de un individuo. Por todo lo anterior, actualmente los cuerpos policiales no han dejado a un lado esta herramienta; tomando como iniciativa el guiar su accionar, en diferentes reformas, que permitan responder de manera directa, a los diversos cambios de los contextos sociales; buscando generar una capacitación integral en cada uno de sus miembros, que se vea reflejada en el

cumplimiento de su misionalidad; proceso en el cual explícitamente se vinculan las escuelas de formación policial. En este sentido, Frederic et al. (2013, p.327) afirman:

En su trabajo, los policías resuelven las dificultades que se les presentan poniendo en práctica los saberes adquiridos a lo largo de su carrera. Algunos de ellos se aprenden en la etapa inicial en las escuelas de formación policial y otros a partir de la experiencia desarrollada en los destinos laborales.

En este orden de ideas, es importante resaltar que, en Colombia, autores como Huertas (s.f. p. 2) afirman:

El Sistema Educativo Policial es definido como el Proyecto Educativo Institucional construido colectivamente y conformado por un conjunto de componentes que, interrelacionados, permiten diseñar, desarrollar y evaluar el proceso educativo con sentido pedagógico, en coherencia con la misión institucional y las políticas de los Ministerios de Defensa y Educación Nacional.

Por esta razón, en sus políticas institucionales establece la educación e innovación policial como una de ellas; comprendiendo de este modo que la Policía Nacional de Colombia aporta todas sus capacidades y comprende la educación, como la base fundamental para profesionalizar el servicio de policía, constituyéndose en el instrumento más eficaz para lograr la transformación del pensamiento de los policías y la legitimación de la confianza social (Planeación y políticas institucionales Policía Nacional de Colombia, 2020, p. 102).

Otro elemento a resaltar por parte de Arévalo (2018, p.2) dentro del sistema educativo policial es que:

La educación policial debe estar organizada con la visión de sistema educativo, estableciendo requisitos, titulaciones y campos de desempeño sobre la base de perfiles ligados al desarrollo de la carrera policial, que articule grados académicos con los niveles de mando policial, como un conjunto de elementos relacionados entre sí y con el medio circundante, que contenga como componentes esenciales, la ética y los derechos humanos.

En este sentido, tal como se afirma en el documento planeación y políticas institucionales Policía Nacional de Colombia (2020, p.100) la institución educa integralmente al hombre y mujer policía en sus dimensiones cognitiva, física, social, comunicativa, ética, lúdica, laboral y espiritual mediante la formación, capacitación, entrenamiento, investigación, innovación e interacción con el entorno social, que contribuyan a las condiciones de convivencia y seguridad ciudadana del país. Del mismo modo, en el lineamiento de política 5 desarrollo científico y tecnológico policial (2010, p. 10) se afirma que: el policía genera, transfiere, aplica y difunde conocimiento, a través de sus actuaciones diarias en el servicio.

Esto se puede notar a su vez, en el proyecto educativo institucional (2010) en el cual se menciona como misión específica de la Dirección Nacional de Escuelas DINA E, el “direccionar la formación integral del talento humano de la institución, a través del mismo, dando un cumplimento a las funciones de docencia, investigación y proyección social” (p. 13).

En síntesis, Baracaldo (2018, p. 11) afirma:

El sistema está constituido por 21 escuelas, con las siguientes destinaciones principales: tres son exclusivamente para formación inicial, de ascensos y estudios de aviación para el nivel de oficiales; una para la formación inicial y ascensos de suboficiales; 12 para la formación inicial y cursos de ascenso para patrulleros (agentes o personal de vigilancia ordinaria) y cinco escuelas para cursos especiales a los que pueden acudir todos los grados (oficiales, suboficial y agentes).

Por otra parte, la educación en el país es orientada por el Ministerio de Educación Nacional (MEN) desde un marco jurídico, que obliga a todas las instituciones, entre ellas la PONAL, a acreditar sus programas según estándares internacionales (Baracaldo 2018, p. 10). En lo que respecta a lo anteriormente mencionado se hace necesario resaltar que la estructura académica de la DINAE se encuentra fundamentada en el régimen especial soportado en el artículo 137 de la Ley 30 de 1992 de Educación Superior (Patiño y Cano, 2015, p. 3). Los autores (Patiño y Cano, 2015, p. 3) también resaltan que actualmente, la DINAE cuenta con nueve programas acreditados en alta calidad, además, uno de los aspectos académicos más importantes es ser una de las 37 Instituciones de Educación Superior que cuentan con la Acreditación Institucional.

A causa de esta estructura orgánica educativa, actualmente la Policía Nacional de Colombia implementa para el cumplimiento de la misión constitucional asignada, entre otros aspectos, el direccionamiento policial basado en el humanismo. En tal concepción, necesitamos una educación policial, orientada a la formación en competencias que desarrolle actitudes, destrezas y saberes (Contreras, 2009, p. 10). De modo similar, tal como se establece en el PEI (2010, p.19):

La concepción de la educación policial, se comprende desde tres pilares fundamentales, relacionados con la potenciación del conocimiento, el enfoque humanista y la formación integral, mediante los momentos educativos de formación, actualización, entrenamiento y capacitación, con los que se pretende avanzar hacia un proyecto de profesionalización, profundización y conocimiento permanente de la ciencia policial, articulando a un modelo pedagógico institucional con enfoque educativo por competencias.

Finalmente es importante resaltar que esta potenciación del conocimiento, el enfoque humanista y la formación integral por parte de las escuelas de formación, permite al policía un desarrollo integral, compromiso activo por parte de la Institución. Buscando entregar a la sociedad egresados con un valor agregado que respondan a las exigencias de la función policial. Tal como se menciona en la Resolución 01087 de 2019 atributos diferenciadores con cualquier otra organización del estado, forjando su actuar competencias de tipo relacional, personal, comunitaria, cognitiva e institucional, dentro de las cuales se enmarcan las habilidades blandas propuestas en esta investigación desde una perspectiva teórica

## CONCLUSIONES

En el marco de la Visión 2030, surge el proceso de Modernización y Transformación Institucional (MTI) que pretende proyectar la Policía Nacional en función de su fortalecimiento estratégico y de esta forma, consolidar un cuerpo de policía más humano, íntegro, disciplinado, innovador y cercano al ciudadano. Lo anterior se traduce en una serie de iniciativas que muestran la hoja de ruta que conduce a lograr las transformaciones institucionales, donde la gestión del talento humano se constituye en un elemento esencial y específicamente, el componente de formación como eje de profesionalización del cuerpo de policía debe responder a las necesidades actuales de la institución y del país.

A partir de la presente revisión teórica, se logró establecer que los escenarios policiales no son ajenos a la realidad laboral y profesional que enfrenta el mundo, puesto que, dentro del cumplimiento de la misionalidad policial cada vez es más relevante, fortalecer un perfil profesional del policía que responda a las exigencias actuales del siglo XXI en temas de seguridad y convivencia ciudadana. Esto es posible, a través de diferentes procesos como la educación al interior de las Escuelas de formación policial, desde un enfoque de socioformación, en donde el componente del desarrollo de las habilidades blandas en los futuros policías en un elemento esencial para la construcción de saberes y competencias adecuadas que faciliten la prestación de un servicio de policía de calidad, que pueda satisfacer las necesidades en materia de convivencia y seguridad ciudadana propias de un entorno.

Los resultados obtenidos permiten establecer que dentro del rol diario que desempeña el policía, éste tendrá que tener como atributos fundamentales: habilidades de pensamiento y gestión, trabajo colaborativo, comunicación efectiva, manejo de emociones, flexibilidad, liderazgo, mediación de conflictos, inteligencia emocional, creatividad y orientación al servicio. Estas habilidades blandas se articulan dentro de las cinco competencias genéricas del policía establecidas en la Resolución 1087 de marzo 2019 y permiten apropiarse el conocimiento y aplicarlo en diferentes situaciones que se presenten en la prestación del servicio de policía frente a los entornos sociales dinámicos y complejos que enfrenta la sociedad colombiana.

Este grupo de habilidades blandas será incorporado dentro de la propuesta del sistema de competencias y habilidades del policía, en el marco de la investigación institucional titulada: “El perfil de policía del siglo XXI y su ruta de implementación en el proceso de formación policial”, el cual será sometido a valoración por parte de pares expertos en educación policial y servicio de policía, y así mismo, se constituye en un aporte de gran valor para el sistema educativo policial en Colombia.

## REFERENCIAS

Abad, Y. C. L., Doria, A. M. R., & Cardozo, J. C. G. (2018). Competencias del siglo XXI: ¿Cómo desarrollarlas mediante el uso de videojuegos en un contexto ultragrado? *Panorama*, 12(23), 7-18.

Agudelo Velázquez, L. P. Martínez García, A. I. y Velásquez Tobón, M. (2015). *Integración de la lúdica en el fortalecimiento de la inteligencia emocional*. p. 32. Medellín, Colombia.

- Amestoy de Sánchez, M. (2002). La investigación sobre el desarrollo y la enseñanza de las habilidades de pensamiento. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*, 4(1), 01-32.
- Arévalo, L. C. (2018). Educación policial y derechos humanos. Diálogos sobre educación. *Temas actuales en investigación educativa*, 9 (17), 01-16.
- Baracaldo Méndez, María Stella (2018). *La educación de la policía en Colombia: situación y prospección para materializar el estado social de derecho y la paz justa y duradera. Diálogos sobre educación.* Temas actuales en investigación educativa.
- Bianciotto, M. (2019). Un policía preparado para todo. Trazando nexos entre formación y práctica policial en la provincia de Santa Fe. *Cuadernos de Antropología Social*, (50), 33-48.
- Bonnie, J. W., Mitchel, GW, Skinner, LB, & White, BJ (2010). Essential Soft Skills for success in the twenty-first century workforce as perceived by business educators. *The Delta Pi Epsilon Journal*, 52(1), 43-53.
- Bracho O., García G. (2013). Algunas consideraciones teóricas sobre el liderazgo transformacional. *Telos*, 15 (2), 165-177.
- Bravo, A. (2005). La iniciativa de habilidades para la vida en el ámbito escolar. *Revista del Instituto de investigaciones Educativas*, 9(16), 25-34.
- Carmona, P., Vargas, J. G., Rosas, R. E. (2015). Influencia de la inteligencia emocional en el rendimiento laboral. *Sapienza Organizacional*, 2 (3), 53-68.
- Chávez, M. (2016). *Pensamiento crítico: concepciones y prácticas entre los maestros de cuarto grado de la jornada tarde en la Institución Educativa Distrital Nueva Zelandia.*
- Chhinzer, N., & Russo, A. M. (2018). *An exploration of employer perceptions of graduate student employability. Education+ Training.*
- Coral, A. L. (2013). Desarrollo de habilidades de pensamiento y creatividad como potenciadores de aprendizaje. *Revista Unimar*, 30(1).
- Conterón, E. J. (2020). *Los momentos de la evaluación y la toma de decisiones en los docentes de Nivel Inicial y Preparatoria en la Unidad Educativa Guayaquil.* [Tesis de Licenciatura]. Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/30984>
- Contreras B., Y. (2009). La apropiación de los derechos humanos: un aporte a la relación con la comunidad en el servicio de policía. *Revista Logos, Ciencia & Tecnología*, 1 (1), 83-94.
- Cordero, A. M., Córdova, N. J., Moreira, M. C., & Quevedo-Jumbo, J. M. (2020). Habilidades blandas, un factor de competitividad en el perfil del servidor público. *Polo del Conocimiento*, 5(5), 41-63.
- Степанова, Л. Н., & Зеер, Э. Ф. (2019). Soft skills как предикторы жизненного самоосуществления студентов. *Образование и наука*, 21(8).
- Davies, A., Fidler, D. y Gorbis, M. (2011). *Habilidades laborales futuras 2020.* Instituto para el futuro del Instituto de Investigación de la Universidad de Phoenix, 540 .



## CAPÍTULO VIII

### Habilidades blandas en el contexto de la educación policial en Colombia: una revisión teórica

- Dos Santos Mello, T. V., & Benevides Soares, A. (2014). Habilidades sociales y frustración en estudiantes de medicina. *Ciencias Psicológicas*, 8(2), 163-172.
- Escamilla, M. A. y Heredia, Y. (2019). Autodirección, habilidades de pensamiento y rendimiento académico en estudiantes normalistas. *Diálogos sobre educación. Temas actuales en investigación educativa*, 10 (19).
- Espinoza, M., Antonio, M., Gallegos, B., & del Pilar, D. (2020) Habilidades blandas y su importancia de aplicación en el entorno laboral: perspectiva de alumnos de una universidad privada en Ecuador. *Revista ESPACIOS*. ISSN, 798, 1015.
- Ferrer, J., & Clemenza, C. (2006). Habilidades gerenciales como fundamento de la estrategia competitiva en los sectores de actividad metalmeccánica venezolana. *Tendencias*, 7(1), 81-100.
- Frederic, S., Galvani, M., Garriga, J., & Renoldi, B. (2013). De armas llevar. Estudios socioantropológicos sobre los quehaceres de policías y de las fuerzas de seguridad. Ediciones de Periodismo y Comunicación-EPC, La Plata.
- García, G, E., Fusté, A., Ruiz, J., Arcos, M., Balaguer, G, Guzmán, D. y Bados, A. (2019). *Entrenamiento en asertividad y habilidades sociales*: Barcelona. Dipòsit Digital Universidad de Barcelona, Col·lecció OMADO. Barcelona, España.
- García, L. J., Díez, M. B., & Almansa, J. M. (2013). De ser entrenado a ser entrenador: Cómo ayudar a otros iguales en la mejora de las competencias para hablar en público. *Revista de Psicodidáctica*, 18(2), 331-342.
- Garrido, M. P., Pacheco, N. E., & Peña, L. R. (2011). El papel de la inteligencia emocional en la resolución de problemas sociales en estudiantes adolescentes. *REOP-Revista Española de Orientación y Psicopedagogía*, 22(1), 69-79.
- Gil, P., y Guil, R., y Serrano, N., y Larrán, C. (2014). Inteligencia emocional y clima familiar. *Revista Internacional de Psicología del Desarrollo y la Educación*, 2 (1), 407-417.
- Hernández, E. (2010). Aproximación Teórica a los Significados de la Mediación en Conflictos Armados. *Reflexión Política*, 12 (24), 128-140.
- Hernández, C., Dickinson, M. E. (2014). Importancia de la inteligencia emocional en medicina. *Investigación en Educación Médica*, 3 (11), 155-160.
- Jiménez, V., y Fajardo, M. (2010). Inteligencia emocional y clima escolar. *Revista Internacional de Psicología del Desarrollo y de la Educación*, 4 (1), 729-743.
- Maddio, S. L., & Greco, C. (2010). Flexibilidad Cognitiva para Resolver Problemas entre Pares ¿Difiere esta Capacidad en Escolares de Contextos Urbanos y Urbano marginales? *Interamerican Journal of Psychology*, 44(1), 98-109.
- Manrique, R. (2015) La cuestión de la inteligencia emocional. *Revista de la Asociación Española de Neuropsiquiatría* [en línea]. 20, 35 (128), 801-814.
- Milán, E. G., & de Córdoba, M. J. (2014). *Flexibilidad mental*. Fundación Internacional artecittà.





- Millalén, F. V. (2017). Infusión de habilidades blandas en el currículo de la educación superior: Clave para el desarrollo de capital humano avanzado. *Revista Akadèmeia*, 7, 53-73.
- Mirabal, A. y Piña, L. (2012). La toma de decisiones como proceso incidente en materia motivacional. *Compendio*, 15 (29), 5-19.
- Molano, P. T (2018) Guía orientadora sobre la inteligencia emocional en contextos. pp. 18-19. Bogotá, Colombia.
- Mujica, E. F. M. (2015). Perú: de la Ley General del Trabajo al Régimen Laboral «Pulpín». Apuntes para una aproximación al proceso laboral (2000-2014). *Cuadernos del CENDES*, 32(89), 141-171.
- OCDE, P. (2009). *Marco de la evaluación: Conocimientos y habilidades en ciencias, Matemáticas y Lectura*. Paris: OCDE.
- Pérez, A. P. M. (2020). World Economic Forum: present and future. *Dimensión empresarial*, 18(2), 1.
- Pérez, J. (2013). Inteligencia emocional y logro de capacidades. UCV-HACER. *Revista de Investigación y Cultura*, 2 (1), 58-70.
- Qizi, K. D. S. (2020). The use of technology in increasing the effectiveness of teaching english. *Science and Education*, 1(1).
- Ozáez, M. (2015). Inteligencia emocional en educación primaria. *Revista Internacional de apoyo a la inclusión, logopedia, sociedad y multiculturalidad*, 1 (3), 51-60.
- Ricchiardi, P., & Emanuel, F. (2018). Soft skill assessment in higher education. *Journal of Educational, Cultural and Psychological Studies (ECPS Journal)*, (18), 21-53.
- Rengifo, G. A. (2014). *La comunicación asertiva, un camino seguro hacia el éxito organizacional*.
- Robles, M. M. (2012). Executive perceptions of the top 10 soft skills needed in today's workplace. *Business communication quarterly*, 75(4), 453-465.
- Romeu, V. L. (2015). *Hacia una teoría personalista de la comunicación interpersonal*. Question.
- Rosas, C. P (2017) *Influencia de la inteligencia emocional en el liderazgo y en la organización*. p.9. Bogotá, Colombia.
- Salazar, M. (2006). El liderazgo transformacional ¿modelo para organizaciones educativas que aprenden. *UNIrevista*, 1(3), 1-12.
- Salinas, M. F., & Garr, J. (2009). Effect of learner-centered education on the academic outcomes of minority groups. *Journal of instructional Psychology*, 36(3), 226.
- Salcedo, A., & Renée, I. (2016). *La mediación como herramienta de resolución de conflictos en el sistema educativo dominicano manual de entrenamiento para facilitadores*.
- Sánchez, O. M., Amar, R. M., & Triadú, J. X. (2018). Habilidades blandas: necesarias para la formación integral del estudiante universitario. *Revista Científica ECOCIENCIA*, 1-18.



## CAPÍTULO VIII

### Habilidades blandas en el contexto de la educación policial en Colombia: una revisión teórica

- Serna, O. y Sánchez, C. (2017). Alumnos Violentos o Inteligentes Emocionales. *Atenas*, 4 (40), 17-29.
- Silva, J. (2016). *Brecha porcentual entre las habilidades blandas de los estudiantes de relaciones industriales y las requeridas por empresas de Yanahuara–Arequipa, 2016*. pp. 1-135. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional de San Agustín. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/3787>
- Torres, N. Y. (2011). El abordaje de situaciones contextuales para la solución de problemas y la toma de decisiones. *Zona Próxima*, (14), 126-141.
- Vadillo, M. (2013). *Liderazgo y motivación de equipos de trabajo*. Esic Editorial.
- Vázquez, J., Hernández, J., Vázquez, J., Juárez, L. & Guzmán, C. (2017). El trabajo colaborativo y la socioformación : un camino hacia el conocimiento complejo. *Revista Educación y Humanismo*, 19 (33), 334-356.
- Verastein, H., Samantha, E., & Quispe Mamani, M. (2019). *Nivel de competencias blandas en egresados de Psicología de la ciudad de Arequipa*. [Tesis de Licenciatura]. Universidad Nacional de San Agustín. <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/9274>
- Wang, Y. (2019). *Análisis de la formación y desarrollo en Soft Skills en China*.
- Zeer, E., Tretyakova, V., y Zinnatova, M. (2020). Un modelo innovador de desarrollo social y profesional de la personalidad de un alumno. *Educación y Ciencia*, 22 (3), 83-115.

