



UNIVERSIDAD PERUANA
CAYETANO HEREDIA

EXPERIENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DEL
CURSO DESARROLLO DE HABILIDADES
BLANDAS EN LA CARRERA DE
MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA
PESADA EN SENATI AREQUIPA, 2018

TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA
OPTAR EL GRADO DE MAESTRA EN
DOCENCIA PROFESIONAL TECNOLÓGICA

MALENA RAQUEL CARRERA BEJARANO
NORMA ELIZABETH CUBA CAMACHO

LIMA – PERÚ

2025

ASESOR

Mg. Alejandro Charre Montoya

JURADO DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Dra. Elisa Socorro Robles Robles

PRESIDENTE

Mg. Jamine Amanda Pozu Franco

VOCAL

Mg. Virgilio Saul Holguin Reyes

SECRETARIO (A)

DEDICATORIA.

A mis padres Ysrael y Hortencia que me enseñaron la perseverancia.
A mis hijas Olenka y Miranda por ser el motivo de mi vida.

Malena Carrera

AGRADECIMIENTOS.

A Dios a Milena y José por su apoyo incondicional.

Malena Carrera

DEDICATORIA.

A mi padre Ernesto que ya partió a la eternidad y que siempre confió
en mí.

A mi madre y a mis hijas Verenisse y Valentina que son mi mayor
motivación.

Norma Cuba

AGRADECIMIENTOS.

A Dios y a mis amigos por su apoyo constante.

Norma Cuba

FUENTES DE FINANCIAMIENTO.

Trabajo de investigación Autofinanciado

DECLARACIÓN DE ORIGINALIDAD

Los egresados:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES
1.	CARRERA BEJARANO MALENA RAQUEL
2.	CUBA CAMACHO NORMA ELIZABETH

Pertenecientes al programa de la **MAESTRÍA EN DOCENCIA PROFESIONAL TECNOLÓGICA**, autores del trabajo titulado: **EXPERIENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DEL CURSO DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS EN LA CARRERA DE MANTENIMIENTO DE MAQUINARIA PESADA EN SENATI AREQUIPA, 2018**, el cual ha sido elaborado, sustentado y aprobado, según corresponda, para optar por el grado de **MAESTRA EN DOCENCIA PROFESIONAL TECNOLÓGICA** bajo la modalidad de **TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**.

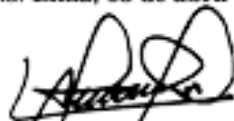
En calidad de docentes asesores de la Universidad Peruana Cayetano Heredia:

N°	APELLIDOS Y NOMBRES DEL DOCENTE	FACULTAD	NIVEL DE ASESORÍA
1.	CHARRE MONTOYA ALEJANDRO	FAEDU	ASESOR

Declaramos que el contenido del presente documento es original y que las citas y referencias a otros autores cumplen con las normas académicas establecidas. En ese sentido, hacemos constar que:

- El documento presenta un porcentaje de similitud de **14%**, según el reporte emitido por el software **Turnitin®** (identificador de entrega: **2926169041**; fecha de entrega: **08-04-2026**).
- Tras una revisión detallada del reporte y del contenido del trabajo en cuestión, no se han identificado indicios de plagio.
- Se certifica que el documento respeta los principios de integridad académica y cumple con los requisitos institucionales de originalidad.

Lugar y fecha: **Lima, 08 de abril de 2026**



Firma del asesor
N° DNI: 09228530
ORCID: 0009-0009-5177-8641

Firma del Co-asesor
N° DNI:
ORCID:

ÍNDICE

RESUMEN
ABSTRACT

I.	INTRODUCCIÓN	1
1.1.	Marco contextual del estudio	2
1.2.	Antecedentes	4
1.2.1.	Antecedentes nacionales	4
1.2.2.	Antecedentes internacionales.....	6
1.3.	Marco teórico, definiciones conceptuales	8
1.3.1.	Habilidades Blandas	8
1.3.2.	Carrera de Mantenimiento de Maquinaria Pesada en SENATI:.....	12
1.4.	Planteamiento del problema	18
1.5.	Justificación del estudio	20
1.6.	Pregunta de investigación.....	21
II.	OBJETIVOS.....	21
2.1.	Objetivo general	21
2.2.	Objetivos específicos.....	21
III.	DESARROLLO DEL ESTUDIO.....	21
3.1.	Método, Técnicas e instrumentos de análisis de la experiencia	21
3.2.	Descripción de la experiencia.....	23
3.3	Resultados de la experiencia	36
3.4	Aspectos que facilitaron o dificultaron llevar a cabo la experiencia	38
3.5	Lecciones aprendidas y aportes de la experiencia.....	41
IV.	CONCLUSIONES.....	45
V.	RECOMENDACIONES	46
VI.	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	50
VII.	ANEXOS	55

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: ESTRUCTURA Y SECUENCIA DEL TRABAJO.....	22
FIGURA 2: CAPACITACIÓN DE FACILITADORES.....	30
FIGURA 3: MESA REDONDA DETERMINACIÓN DE TALLERES A DICTAR EN SENATI AREQUIPA.....	31
FIGURA 4: CERTIFICACIÓN DEL TALLER DE DESARROLLO DE HABILIDADES BLANDAS	32
FIGURA 5: ESTUDIANTES PARTICIPANDO EN DINÁMICAS INTERACTIVAS.	33
TABLA 1: CATEGORÍAS DE HABILIDADES BLANDAS	10
TABLA 2: LECCIONES DEL CURSO DE HABILIDADES BLANDAS:.....	14
TABLA 3: ESTRUCTURA DE UN TALLER.	24

RESUMEN

El presente estudio sistematiza la experiencia de los Talleres de Desarrollo de Habilidades Blandas realizados en la sede Arequipa de SENATI en la carrera de maquinaria pesada. A través de este producto de conocimiento, se describen los procesos educativos implementados, se presentan los resultados obtenidos, y se comparten las lecciones aprendidas junto con conclusiones y recomendaciones relevantes.

La investigación adoptó un enfoque cualitativo, descriptivo y retrospectivo, empleando la revisión documental como técnica principal para la recolección de información. Se analizaron actas, archivos y diversas fuentes primarias, entre las cuales se incluyen los propios investigadores, quienes aportaron una perspectiva directa debido a su participación en el proceso.

Los resultados, muestran que los talleres desarrollan habilidades blandas tales como la gestión de la crítica, la comunicación efectiva y la responsabilidad en el cumplimiento de sus tareas, así como su desarrollo personal, lo que contribuye a posicionarlos como profesionales técnicos más competitivos y preparados para enfrentar los retos del entorno laboral.

Esta experiencia resalta la importancia de integrar las competencias blandas dentro de la formación técnica, enriqueciendo así la formación los estudiantes para desempeñarse como profesionales íntegros. En este sentido, se recomienda adaptar creativamente el desarrollo de talleres de habilidades blandas según el contexto específico, promoviendo un ambiente colaborativo que involucre a los estudiantes en su diseño. Además, se sugiere incorporar estas competencias en el currículo, aplicar metodologías activas, capacitar a los instructores y establecer mecanismos

de evaluación y seguimiento. Estas acciones contribuirán al crecimiento integral de los futuros técnicos formados en SENATI.

PALABRAS CLAVES

Habilidades blandas, maquinaria pesada.

ABSTRACT

This study systematizes the experience of the Soft Skills Development Workshops held at SENATI's Arequipa campus in the heavy machinery program. This knowledge product describes the educational processes implemented, presents the results obtained, and shares the lessons learned, along with relevant conclusions and recommendations.

The research adopted a qualitative, descriptive, and retrospective approach, using documentary review as the primary technique for data collection. Minutes, archives, and various primary sources were analyzed, including the researchers themselves, who provided a direct perspective due to their participation in the process.

The results show that the workshops develop soft skills such as criticism management, effective communication, and responsibility in the fulfillment of their tasks, as well as their personal development, which contributes to positioning them as more competitive technical professionals prepared to face the challenges of the workplace.

This experience highlights the importance of integrating soft skills into technical training, thus enriching students' development to develop as well-rounded professionals. In this regard, it is recommended to creatively adapt the development of soft skills workshops to the specific context, promoting a collaborative environment that involves students in their design. Furthermore, it is suggested to incorporate these skills into the curriculum, apply active methodologies, train instructors, and establish evaluation and monitoring mechanisms. These actions

will contribute to the comprehensive development of future technicians trained at SENATI.

KEYWORDS

Soft skills, heavy machinery.

I. INTRODUCCIÓN

En los últimos años, la industria de la minería y la construcción han demandado cada vez más técnicos que, además de poseer sólidas competencias técnicas, cuenten con habilidades interpersonales como la comunicación efectiva y el trabajo en equipo. Esta realidad ha impulsado la necesidad de diseñar e implementar talleres de desarrollo de competencias blandas, orientados a fortalecer la formación integral de los estudiantes y cerrar la brecha entre sus competencias técnicas y las exigencias actuales del mercado laboral.

Las competencias blandas en el personal técnico profesional en el mundo laboral actual exigen a la formación profesional la implementación de cursos, programas o talleres de desarrollo de habilidades para la vida. Pues, no solamente son para entornos laborales, sino también para el desarrollo integral de una persona. Al respecto, en SENATI se llevó a cabo una experiencia exitosa en la carrera mantenimiento de maquinaria pesada que consideramos importante sistematizar.

La experiencia desarrollada partió de un diagnóstico inicial que permitió identificar las necesidades específicas del sector, seguido por el diseño de un programa contextualizado, que se llevó a cabo aplicando metodologías activas que promovieron el aprendizaje experiencial. Asimismo, se implementó un sistema de evaluación continua para monitorear los avances y detectar áreas que requerían ajustes.

De este modo, los talleres han contribuido a transformar a los estudiantes en profesionales completos, preparados para responder de manera efectiva a las demandas del sector industrial, cumpliendo con el compromiso institucional de promover una formación técnica pertinente, integral y alineada con las necesidades actuales del mercado.

1.1.Marco contextual del estudio

Las competencias blandas, aunque hoy en día son un tema abordado en el ámbito laboral y educativo, no siempre han tenido el mismo tratamiento. No fue sino hasta la década de 1970, en el centro de Estados Unidos, que se acuñó el término "habilidades blandas". Durante un programa de entrenamiento del ejército estadounidense, los instructores empezaron a diferenciar entre las habilidades técnicas, conocidas como "hard skills" (como operar maquinaria), y las habilidades interpersonales, llamadas "soft skills" (como liderar un equipo o negociar). Aunque el término surgió en un contexto militar, rápidamente se trasladó al ámbito empresarial. Compañías como IBM y General Electric comenzaron a incorporar talleres sobre comunicación, trabajo en equipo y liderazgo en sus programas de formación, reconociendo que estas habilidades eran tan importantes como el conocimiento técnico.

En las universidades, psicólogos como Daniel Goleman llevaron este concepto a un nuevo nivel en los años 90. Goleman propuso que la capacidad de comprender y manejar las propias emociones, así como las de los demás, era un indicador de éxito mucho más significativo que el coeficiente intelectual. Con un nombre y un marco teórico, las habilidades blandas empezaron a ser objeto de estudio, enseñanza y valoración en todo el mundo.

Las habilidades blandas comenzaron a ganar reconocimiento en Perú a finales de la década de 1990 y principios de 2000, en línea con las tendencias globales. Durante este período, el país experimentó cambios significativos en su

economía y en el mercado laboral, lo que llevó a una mayor demanda de profesionales que no solo tenían conocimientos técnicos, sino también habilidades interpersonales.

Estas habilidades empezaron a tomar importancia en las instituciones educativas del Perú a partir de finales de la década de 1990 y se consolidaron en los años 2000. Este cambio se debió a varios factores que reflejaron la evolución del mercado laboral y las necesidades de los estudiantes.

A finales de los años 90, Perú inició una serie de reformas educativas que buscaban modernizar el sistema educativo. Estas reformas incluyeron un enfoque en la formación integral de los estudiantes, reconociendo que no solo se necesitaban conocimientos técnicos, sino también habilidades interpersonales.

Con la apertura económica y la globalización, las empresas peruanas comenzaron a buscar profesionales que no solo tuvieran habilidades técnicas, sino que también podrían trabajar en equipo, comunicarse efectivamente y adaptarse a entornos cambiantes. Esto llevó a las instituciones educativas a incorporar estas competencias en sus programas de estudio.

A medida que avanzaba la década de 2000, muchas universidades y centros de formación técnica comenzaron a incluir cursos y talleres sobre habilidades blandas en sus currículos. Se comenzó a reconocer la importancia de la comunicación, el liderazgo, la resolución de conflictos y el trabajo en equipo como parte esencial de la formación profesional.

Además de la educación formal, muchas instituciones comenzaron a ofrecer programas de capacitación y desarrollo personal que se centraban en mejorar las

habilidades blandas de los estudiantes. Esto incluyó actividades extracurriculares, talleres y seminarios.

En los últimos años, ha habido un aumento en la conciencia sobre la importancia de las habilidades blandas no solo en el ámbito laboral, sino también en la vida cotidiana. Esto ha llevado a un enfoque más integral en la educación, donde se busca formar no solo profesionales competentes, sino también ciudadanos con habilidades sociales y emocionales.

A partir de la globalización por el año 2000, en SENATI se reconoció la demanda por profesionales que no solo tuvieran habilidades técnicas, sino habilidades como liderazgo, manejo de conflictos, resolución de problemas, la responsabilidad, manejo de emociones fuertes, gestión del tiempo, entre otros. Por lo tanto, en cursos ya establecidos dentro de la malla curricular, se inició la enseñanza de habilidades como las ya mencionadas, no obstante no fue suficiente para la demanda laboral es por eso que, en el año 2017, en convenio con las empresas privadas del ámbito industrial que tienen mayor demanda de profesionales en maquinaria pesada, se optó por capacitación de un grupo de instructores para posteriormente desarrollar el curso de habilidades blandas, haciendo efectivo el dictado del mencionado curso en año 2018.

1.2. Antecedentes

1.2.1. Antecedentes nacionales

Uribe (2022) en la tesis para obtener el grado de maestría, titulada: *“Competencias blandas y empleabilidad en los estudiantes de la carrera*

profesional de administración y negocios internacionales, universidad peruana de ciencias e informática Lima”, estudió la conexión entre las habilidades blandas y la empleabilidad, examinando la ascendencia de las competencias blandas con el propósito de obtener un empleo. Concluye que existe una relación significativa entre las competencias blandas y la obtención del empleo, es por ello importante el desarrollo de las habilidades blandas en la formación profesional de los estudiantes de SENATI.

Chaca y Contreras (2021) en su trabajo titulado “*Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto Escuela de Posgrado Huancayo 2021*”, para obtener el grado de maestría; tuvo como fin, en esta investigación, dar a conocer cómo las habilidades blandas influyen en el desempeño laboral de los colaboradores que realizan su labor de forma remota. El estudio argumenta que hay una correlación estrecha entre las destrezas blandas y la productividad en contextos de trabajo remoto. Los hallazgos llevaron a deducir que las habilidades blandas afectan de manera considerable en sus labores diarias, por eso es necesario desarrollar estas habilidades en los estudiantes de SENATI dado que ayudan a incrementar la eficiencia y elevar la productividad.

Por otro lado Cáceres, Peña y Ramos (2018) en la investigación “*Las habilidades blandas y el desempeño laboral: un estudio exploratorio del impacto del aprendizaje formal e informal y la inteligencia emocional en el desempeño laboral de colaboradores de dos empresas prestadoras de servicios en el Perú*”, anotan que se trata de un papel exploratorio sobre el efecto de la formación formal

e informal y el intelecto emocional en la labor de los colaboradores, subrayan además que las habilidades blandas tienen una estrecha conexión con el rendimiento y la satisfacción laboral. Por ello es importante dar a conocer que estas habilidades aportan de manera significativa en el desempeño de los estudiantes de SENATI incluso por encima de las destrezas técnicas.

Valeriano y Patiño (2019) realizaron el estudio *“Desarrollo de las habilidades blandas en los estudiantes pertenecientes a la generación z”*, para obtener el grado de maestría; el propósito fue subrayar la importancia de fomentar la formación de habilidades blandas en los jóvenes de esta generación. La investigación se enfocó en resaltar la importancia de potenciar estas habilidades en ese grupo de edad, ya que se detectó que la generación Z muestra una insuficiencia en la gestión de habilidades blandas. Para finalizar, los autores sugieren la aplicación de nuevas técnicas de enseñanza, como la organización de sesiones enfocadas en el desarrollo de estas habilidades, con el objetivo de impulsar su formación personal y laboral. Esta investigación ayuda a considerar la importancia de las relaciones interpersonales de los estudiantes de nuestra institución.

1.2.2. Antecedentes internacionales

Jay (2019) para obtener el grado de maestría realizó el estudio: *“Competencias blandas como fundamento para el éxito en la gestión de proyectos en la gerencia del instituto de protección social del sector público de Cartagena”*. La finalidad principal fue examinar cómo las habilidades blandas contribuyen en la consecución de metas. El estudio se enfocó especialmente en el rendimiento

gerencial vinculado a habilidades blandas. En consecuencia, se demostró que las habilidades personales, que se conceptualizan como el conjunto de actitudes y destrezas interpersonales, son esenciales para el avance de proyectos exitosos. Específicamente, se notó que el liderazgo emerge como una de las habilidades más sobresalientes entre los participantes, lo que constituye una fortaleza considerable en el entorno institucional. La presente demuestra el por qué es necesario desarrollar las habilidades, para así lograr mejorar su desempeño personal, laboral y social de los estudiantes.

Araujo, et al (2023) en su tesis de maestría titulada: *“Desarrollo de habilidades blandas enfocadas en: comunicación asertiva, trabajo en equipo, creatividad y resolución de problemas en los estudiantes de quinto año de educación general básica de la Unidad Educativa Fisco-misional “León Ruales” de la ciudad de Mira – cantón Espejo – Provincia el Carchi, del año lectivo 2022 – 2023”*. El objetivo fue detectar los componentes que promueven el fortalecimiento de habilidades blandas fundamentales como la comunicación efectiva, el trabajo colaborativo, el ingenio y la solución de conflictos en alumnos. La investigación subraya que estas habilidades fomentan un vínculo más fuerte con la sociedad, además de la creación de individuos resistentes, flexibles y listos para la vida. Los hallazgos indican progresos notables en la mejora de estas competencias, debido a esto se propone la aplicación de programas educativos más asequibles y enfocados en el alumno, en consonancia con las metas institucionales. La presente aporta a la experiencia investigativa la relevancia de fusionar

conocimientos, actitudes y aptitudes de manera coordinada para promover el crecimiento integral del estudiantado en SENATI.

Quesada (2019) para obtener el grado de magister, realizó la investigación titulada: “*Habilidades Blandas para mejorar la interrelación de los líderes gerenciales en su recurso humano en la E.S.E Hospital Santa Matilde de Madrid*”. La investigación empleó el Inventario de Prácticas de Liderazgo (IPL) con el objetivo de potenciar el liderazgo en la organización. Los descubrimientos indicaron que la forma de liderazgo imperante es idealista, reflexivo y flexible, lo que le facilita afrontar eficientemente las transformaciones que requiere la institución sanitaria, respaldando valores y objetivos comunes. Igualmente, se determinó que las competencias blandas que tienen un mayor efecto en el equipo humano son la flexibilidad y la inventiva. El empleo también subraya la relevancia de asignar responsabilidades y fomentar la potenciación del personal. Finalmente, se deduce que las habilidades blandas son un elemento esencial para el triunfo de una entidad tanto a escala local como mundial. Demuestra que las interrelaciones son un elemento vital en el desempeño de los estudiantes senatinos.

1.3.Marco teórico, definiciones conceptuales

1.3.1. Habilidades Blandas

Las habilidades blandas, o *soft skills*, son capacidades personales que nos permiten conectar de forma efectiva, ya sea en el trabajo o en la vida diaria. Son

como el aceite que lubrica las interacciones humanas, facilitando la comunicación, la colaboración y la resolución de conflictos. Según Mujica (2015), estas habilidades combinan destrezas sociales, empatía y una comunicación clara, lo que fortalece tanto a los equipos como a las organizaciones. Por su parte, Whetten y Cameron (2011) las ven como herramientas clave para liderar y adaptarse, esenciales para crecer tanto personal como profesionalmente.

1.3.1.1 Tipos de habilidades blandas

Las habilidades blandas se agrupan en tres grandes categorías, según diversos autores. Primero, están las habilidades interpersonales, como saber comunicarse con claridad, trabajar en equipo o liderar proyectos. Luego, tenemos las habilidades cognitivas, que incluyen pensar críticamente, resolver problemas de forma creativa y tomar decisiones acertadas. Finalmente, las habilidades emocionales abarcan la capacidad de manejar el estrés, mantener la resiliencia y practicar la inteligencia emocional. Esta clasificación, respaldada por estudios del autor De la Ossa, V. J. (2022), ayuda a entender y desarrollar estas competencias de manera estructurada. Por ejemplo, Mujica (2015) destaca la empatía como clave para conectar con otros, mientras que Flórez M. (2021) subraya la importancia de la perseverancia y la gestión del tiempo.

A continuación, apreciamos las categorías de las habilidades blandas, ejemplos y autores.

Tabla 1: Categorías de habilidades blandas

Categoría	Ejemplos	Autores
Interpersonales	Comunicación clara, colaboración, liderazgo	Mujica (2015); Whetten y Cameron (2011)
Cognitivas	Resolución de problemas, creatividad, análisis crítico	De la Ossa, V. J. (2022), (2022); Flórez, M (2021)
Emocionales	Resiliencia, control emocional, empatía	Manpower Group (2019); Algarra (2021)

1.3.1.2 Importancia de las habilidades blandas en la industria

En el mundo industrial, las habilidades blandas son tan valiosas como las habilidades técnicas. No se trata solo de saber usar una máquina, sino de trabajar bien con otros, adaptarse a cambios y mantener un ambiente laboral positivo. Flórez M. (2021) argumenta que los profesionales de la industria, como los ingenieros, necesitan estas habilidades para satisfacer a los clientes y optimizar procesos en entornos dinámicos. Un informe de Manpower Group (2019) predice que, para el 2030, la demanda de competencias socioemocionales crecerá, ya que son clave para resolver conflictos y liderar equipos. Organismos como la Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico (OCDE) y el Banco Interamericano de Desarrollo (BID) también resaltan su rol en formar profesionales competitivos en América Latina (Algarra, 2021, p. 30). Sin estas habilidades, los equipos pueden enfrentar problemas de comunicación o baja productividad, como se observa en estudios de reclutamiento industrial (UTI, 2023, p. 12).

1.3.1.3 Habilidades blandas en el trabajo con maquinaria pesada

La maquinaria pesada se refiere a equipos y máquinas de gran tamaño y capacidad diseñados para realizar tareas especializadas en entornos industriales exigentes, como la construcción, minería y obras civiles. Estos equipos, típicamente motorizados por diésel o sistemas hidráulicos avanzados, permiten operaciones que superan las limitaciones humanas o de maquinaria ligera, como excavaciones masivas, movimiento de tierras, levante de cargas pesadas y transporte de materiales.

Cuando se trata de operar maquinaria pesada, como grúas o excavadoras, las habilidades blandas son esenciales para garantizar seguridad y eficiencia. Trabajar en equipo es crucial para coordinar tareas complejas, mientras que la adaptabilidad ayuda a lidiar con imprevistos, como fallos mecánicos o cambios climáticos (Maquinaria Carran, 2024, p. 5). La comunicación clara permite reportar problemas rápidamente, y la gestión del estrés ayuda a mantener la calma en situaciones de riesgo (Indeed, 2025, p. 3). En el mantenimiento de equipos, estas habilidades fortalecen las relaciones laborales y el liderazgo, según MYC Facility (s.f., p. 7). Flórez Santamaría (2021) destaca que la empatía y la perseverancia complementan el conocimiento técnico, haciendo que los operadores sean más efectivos (p. 25).

1.3.1.4 Cómo se aprende las habilidades blandas

Aprender habilidades blandas es un proceso gradual que combina práctica y reflexión. Mujica (2015) propone un modelo de cuatro pasos: primero, no saber que no sabemos (incompetencia inconsciente); luego, darnos

cuenta de lo que nos falta (incompetencia consciente); después, practicar hasta aplicarlas con esfuerzo (competencia consciente); y finalmente, dominarlas de forma natural (competencia inconsciente) (p. 7). Este aprendizaje puede darse a través de juegos, talleres o mentorías, como sugiere Carrillo (2015) en sus estudios sobre habilidades sociales (p. 50). En entornos educativos, los talleres y simulaciones son muy efectivos, especialmente para futuros ingenieros (Redalyc, 2018, p. 22). Whetten y Cameron (2011) recomiendan el entrenamiento continuo y la retroalimentación para perfeccionarlas (p. 18). En el trabajo, las mentorías y la experiencia práctica son clave, según Idicap (2023, p. 15).

Autores como Bandura (1977), el padre de la teoría del aprendizaje social, lo explican claramente: aprendemos imitando a los que admiramos, reforzando conductas en interacciones reales, como un espejo que refleja y multiplica. Wenger (2001) lo lleva más allá, defendiendo pedagogías donde colaboras en comunidades de práctica, como talleres grupales que simulan el caos laboral. En Latinoamérica, De la Ossa (2022) las clasifica en interpersonales (conectar con empatía), cognitivas (pensar creativo) y emocionales (domar el estrés), y apuesta por entrenamientos universitarios que mezclan role-playing y feedback para que calen hondo.

1.3.2. Carrera de Mantenimiento de Maquinaria Pesada en SENATI:

La carrera de Mantenimiento de Maquinaria Pesada en SENATI se enfoca en preparar a los estudiantes para manejar, diagnosticar y arreglar equipos grandes

usados en áreas como la construcción y la minería. Se trata de desarrollar habilidades prácticas que incorporen herramientas modernas, reglas de seguridad y prácticas amigables con el medio ambiente, todo para asegurar que las máquinas funcionen de manera óptima y segura. Básicamente, es una formación que combina conocimiento técnico con aplicaciones reales en sectores económicos clave, ayudando a los profesionales a contribuir al crecimiento económico. Esta formación no solo enseña a reparar, sino también a prevenir problemas, lo que hace que los egresados sean valiosos en el mercado laboral.

1.3.2.1 Propósito principal de la carrera.

El gran objetivo de la carrera de Mantenimiento de maquinaria pesada es capacitar a personas para que se conviertan en expertos en el cuidado y reparación de maquinaria pesada, apoyando industrias vitales como la minería y la construcción. Al hacerlo, se busca mejorar la eficiencia operativa, reducir tiempos de inactividad y promover prácticas seguras que protejan tanto a los trabajadores como al entorno.

En esencia, SENATI quiere formar técnicos que no solo arreglen máquinas, sino que también contribuyan a la productividad y sostenibilidad de las empresas. Entre los objetivos generales, destaca el de formar profesionales capaces de planificar y ejecutar mantenimientos preventivos y correctivos en equipos pesados, además de analizar y solucionar fallas en sistemas complejos. Más específicamente, los estudiantes aprenden a inspeccionar componentes como convertidores de par, transmisiones y sistemas hidráulicos, reconociendo datos técnicos y realizando reparaciones precisas. Otro objetivo es capacitar en mecánica básica, mediciones y soldadura, junto con el diagnóstico de sistemas eléctricos y electrónicos en

maquinaria. En resumen, se busca que los egresados dominen tanto el mantenimiento rutinario como la resolución de problemas emergentes, preparándolos para entornos dinámicos.

Antes de la experiencia no se tomaba en cuenta de forma directa el desarrollo de las habilidades blandas, ya que el programa no existía. Hoy en día se sigue estableciendo el desarrollo del curso para los estudiantes de maquinaria pesada en el segundo semestre de su formación académica; estos talleres corresponden a 33 lecciones que a continuación se detallan:

Tabla 2: Lecciones del Curso de habilidades blandas:

Unidad 1 Competencias personales	Lecciones Comenzando Manejando emociones fuertes Responsabilidad. Saber escuchar: Clave para lograr relaciones positivas. El poder de la actitud positiva. Valores personales. Estableciendo metas: Haciéndolas realidad. Logrando una primera impresión positiva. Respeto hacia uno mismo y hacia los demás. Asertividad: Hablar directamente, con honestidad y respeto. Hacer preguntas para aclarar una situación o tarea. Técnicas de estudio efectivas. Manejo efectivo de la crítica. Técnicas para negarse: Defendiendo tu punto de vista. Manejo del estrés. Proyecto de vida.
Unidad 2 Resolución de problemas	Manejo de conflictos Parte uno y dos.
Unidad 3 Conducta saludable	Estilos de vida saludable.
Unidad 4 Hábitos efectivos de trabajo	Herramientas para evaluar profesiones. Profesiones parte uno ¿Qué quisieras hacer? Trazar una trayectoria laboral. Entrevista de trabajo Parte uno y parte dos. Claves para ser un buen empleado. Protocolo en el lugar de trabajo. Ser una persona que sabe trabajar en equipo.

Manejo del tiempo.
Presentar quejas y responder la de los clientes.
Derechos y obligaciones de los trabajadores.
Respetando a la autoridad Parte uno y parte dos.
Evaluación del rendimiento laboral.
Atando cabos sueltos.

1.3.2.2 Temas y contenidos de aprendizaje de la carrera de Maquinaria pesada

El programa abarca treinta y tres lecciones desarrolladas a través de talleres interactivos que construyen un conocimiento sólido paso a paso. Comienza con conceptos básicos como las generalidades de los equipos pesados, sus partes principales y los principios de mantenimiento. Luego, se profundiza en temas como el rendimiento de las máquinas, costos asociados y técnicas de reparación. Los estudiantes exploran sistemas específicos, como hidráulicos, eléctricos y de transmisión, aprendiendo a diagnosticar fallas y realizar inspecciones detalladas. También se incluyen prácticas en mantenimiento preventivo, soldadura y uso de herramientas avanzadas. El enfoque dual (teórico-práctico) permite aplicar lo aprendido en escenarios reales, como talleres de minería o construcción, durante seis semestres.

En esta carrera, no todo es técnico; se pone énfasis en competencias blandas que ayudan a los técnicos a trabajar mejor en equipo y enfrentar desafíos diarios. Algunas claves incluyen el establecimiento de metas claras, la autodisciplina para cumplir con horarios y tareas, y la gestión efectiva del tiempo para organizar estudios y prácticas. Además, se fomenta la búsqueda de apoyo cuando surgen dificultades, promoviendo la colaboración y la resiliencia. Estas habilidades se desarrollan en módulos específicos, como "Desarrollo de Competencias Blandas",

que aparece en el segundo semestre, para preparar a los estudiantes no solo como mecánicos, sino como profesionales integrales.

Para fortalecer estas competencias, el programa usa métodos y metodologías prácticas y estructuradas. Por ejemplo, se enseña a definir metas con precisión, estableciendo plazos realistas y desglosándolas en acciones concretas, como asistir a clases regularmente o repasar material. Una estrategia común es crear calendarios de seguimiento para monitorear el progreso, lo que fomenta la autodisciplina. Además, se anima a pedir ayuda a profesores o compañeros, fortaleciendo la comunicación y el trabajo en equipo. Estos contenidos, temas se aplican en talleres y actividades grupales, integrando las blandas con las técnicas para un aprendizaje holístico.

Según Chávez (2024), gerente académico de SENATI, en el sector industrial actual no basta con dominar conocimientos técnicos; las habilidades blandas como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la adaptabilidad y la gestión del tiempo son esenciales para enfrentar los retos de un entorno laboral dinámico y competitivo. Estas competencias permiten a los profesionales no solo ser más productivos, sino también adaptarse rápidamente a los cambios tecnológicos y organizacionales, lo que fortalece la competitividad del sector industrial peruano.

En el contexto específico del mantenimiento de maquinaria pesada, el currículo de SENATI integra estas competencias blandas junto con las habilidades técnicas necesarias para operar y mantener equipos complejos como cargadores frontales y jumbos, y para gestionar aspectos de seguridad laboral, liderazgo e inglés técnico (Cetemín, 2024). Esta combinación busca formar técnicos integrales capaces de comunicarse claramente, liderar equipos y cumplir con las normativas

de seguridad, lo que es fundamental para su éxito profesional y la seguridad en el trabajo.

Además, la experiencia práctica y la interacción con empresas del sector, como Ferreyros y Komatsu, refuerzan la importancia de estas competencias blandas en la formación, ya que los empleadores valoran cada vez más la capacidad de los técnicos para trabajar colaborativamente, resolver problemas y adaptarse a nuevas situaciones (SENATI, 2018); el desarrollo de competencias blandas en la formación técnica de mantenimiento de maquinaria pesada no solo mejora la empleabilidad de los estudiantes, sino que también contribuye a su crecimiento personal y profesional, preparándolos para enfrentar con éxito los desafíos de la industria moderna.

Por su parte, Murti (2014) indica que las habilidades blandas se han determinado como necesarias en el ambiente laboral debido a que son transversales, porque están relacionadas con la personalidad, actitud y comportamiento de cada persona. Así, el perfil de un egresado tiene que estar preparado para el aprendizaje permanente y también debe poseer una buena comunicación y una alta capacidad de trabajo en equipo, ya que, una vez más, las competencias técnicas no son suficientes (Mafflioli y Giuliano, 2003).

Del mismo modo, en el estudio realizado por Dahm, Farrell y Ramachandran (2015) se aborda que aquellos profesionales que tienen mayores habilidades de comunicación son percibidos con mayor capacidad técnica, lo cual se manifiesta en la facilidad de encontrar empleo. En tanto que en la investigación efectuada por Deming (2015) se encontró que la demanda en el mercado laboral

global de habilidades blandas ha tenido un crecimiento del 24 % porque, siguiendo esta misma fuente, se ha reconocido como imprescindible que las habilidades técnicas se integran con las blandas, con un enfoque de trabajo multidisciplinario.

Asimismo, Robles (2012) desarrolló que las habilidades de comunicación oral y escrita, aunado al trabajo en equipo, tienen una alta evaluación con el éxito profesional.

1.4. Planteamiento del problema

Por el año 1960, empresarios integrantes de la Sociedad Nacional de Industrias acometieron la fundación de una organización que instruya a los trabajadores para desarrollarse en la industria manufacturera. Es así, que un 19 de diciembre de 1961, se crea SENATI a través la Ley N° 13771, cuyo propósito estratégico es convertir las experiencias de vida de los trabajadores a través de una enseñanza profesional global. Asimismo, el 8 de setiembre de 1962 se crea en Arequipa, implementando talleres como Mecánica Automotriz, Mecánica general, Electricidad, Electrónica y Construcciones industriales, contando con el apoyo y colaboración de Japón.

Durante el proceso de formación profesional, en el 2017, se observó que no se trabajaban en los estudiantes las habilidades blandas; como: “Empatía, liderazgo, asertividad, administración del tiempo, elecciones de vida, juicio crítico, trabajo colaborativo entre otros”, los empresarios observaron cada vez con mayor interés la falta de estas competencias en los estudiantes para desempeñarse en su vida laboral y esto motivo considerar de la incorporación de estas en su formación.

Por su parte, algunas empresas del ámbito industrial de Arequipa hicieron de conocimiento a la institución que los estudiantes tenían ciertas deficiencias en el área personal social como: la falta de integración grupal de trabajo en equipo, la poca efectividad en la comunicación, bajo control emocional entre otras, evidenciando las falencias de los estudiantes en su interacción social. Estas observaciones fueron identificadas y se contempla en el perfil del egresado, así como en la malla curricular que se implementaba en ese año. Por otra parte, por iniciativa de dos empresas privadas, se llevó a cabo una capacitación internacional denominada PASSPORT TO SUCCESS (PTS) que en castellano se traduce como desarrollo de competencias blandas en donde participamos algunos instructores de SENATI Arequipa, para luego ser evaluados e implementar los talleres en la especialidad de Mantenimiento de Maquinaria Pesada.

Como indicamos líneas arriba, la experiencia de implementación del curso “Desarrollo de habilidades blandas en el SENATI Arequipa” se originó por la necesidad de lograr que los jóvenes puedan desarrollar y mejorar las competencias blandas durante los estudios en la especialidad de maquinaria pesada de la escuela de mecánica automotriz de SENATI Arequipa en el año 2018. Para ello, un equipo multidisciplinario llevó a cabo talleres de capacitación con temas escogidos por un comité consultivo integrado por docentes participantes, jefe de escuela y representante de la empresa industrial, quienes decidimos de acuerdo con la realidad de los estudiantes, escoger 33 lecciones de las 53 propuestas, las cuales fueron adaptadas a la estructura establecida por la institución.

Estando claros que actualmente el aprendizaje de habilidades blandas es un requisito indispensable para la empleabilidad de los egresados y siendo de

importante para SENATI cumplir con su propuesta de valor de ingreso rápido de los egresados al mercado laboral, se hizo hincapié en desarrollar estas habilidades en los estudiantes. Para ello, se implementó el Taller de Desarrollo de Competencias blandas.

El desarrollo de los talleres fue exitoso lo que conlleva a realizar el presente trabajo de sistematización con el propósito de difundir lo realizado.

1.5. Justificación del estudio

El presente trabajo de investigación tiene la perspectiva de dar a conocer experiencia de desarrollo de talleres de competencias blandas para luego ser tomado como precedente de ayuda en el mejor desenvolvimiento de los alumnos y de esta manera lograr una buena adaptación y apoyo en su campo personal, social y laboral.

Este trabajo de investigación será un aporte para SENATI ya que dentro de sus políticas está el desarrollar una activa comunicación, promoviendo la imagen de la institución y su liderazgo en la formación, así como el desarrollo de valores y la mejora permanente de satisfacción entre nuestros clientes. (Acuerdo N° 110-CN-2022, adoptado por el “Consejo Nacional del SENATI”, en su reunión de fecha 19.09.2022).

Por último, consideramos que el dar a conocer esta experiencia cobra gran relevancia, ya que contribuye a solucionar el problema presentado por los alumnos que son unos excelentes técnicos, pero con pocas habilidades blandas.

1.6. Pregunta del trabajo de investigación.

¿Cómo se llevó a cabo la experiencia de aplicación del curso desarrollo de habilidades blandas en la carrera de Mantenimiento de maquinaria pesada en SENATI Arequipa 2018?

II. OBJETIVOS

2.1. Objetivo general

Dar a conocer cómo se llevó a cabo los talleres de Desarrollo de habilidades blandas para la carrera de Mantenimiento de maquinaria pesada en el SENATI.

2.2. Objetivos específicos

- Describir la situación inicial que motivó la experiencia de los talleres de Desarrollo de Habilidades blandas para la carrera de Mantenimiento de maquinaria pesada en el SENATI. Arequipa.
- Describir las etapas del proceso de la experiencia en la realización de los talleres de Desarrollo de Habilidades blandas para la carrera de Mantenimiento de maquinaria pesada en el SENATI. Arequipa.
- Determinar las lecciones aprendidas en la realización de los talleres de Desarrollo de Habilidades blandas para la carrera de Mantenimiento de maquinaria pesada en el SENATI. Arequipa.

III. DESARROLLO DEL ESTUDIO

3.1. Método, técnicas e instrumentos de análisis de la experiencia

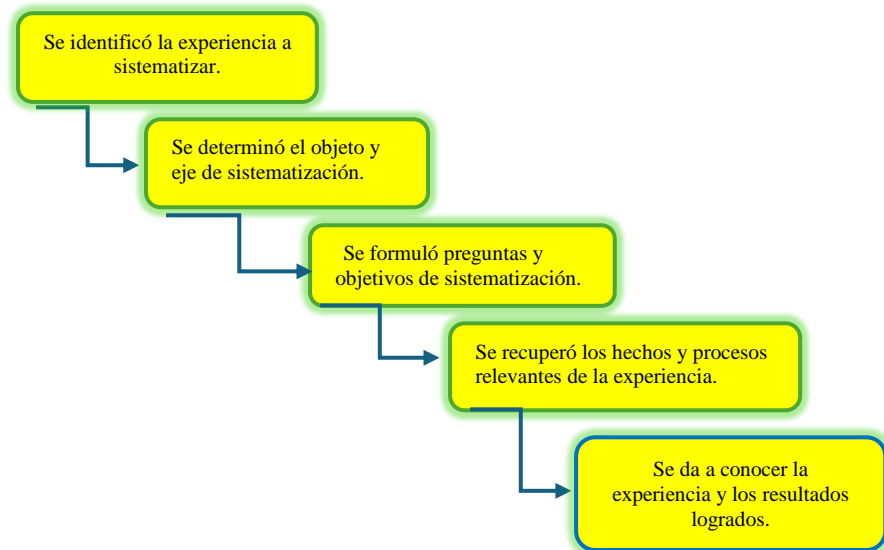
El estudio se llevó a cabo mediante un enfoque cualitativo porque se trata de comprender y explorar una experiencia y obtener una visión detallada

del tema; además porque se ha recopilado datos no numéricos para conocer experiencias vividas. A través de este enfoque se obtiene una visión general del comportamiento de los seres humanos.

El tipo de investigación es descriptiva retrospectiva porque tiene como objetivo la descripción a detalle de las características de un fenómeno. La técnica empleada es de revisión documental y reconstrucción mental de los hechos vividos por los investigadores en el desarrollo de la experiencia.

Asimismo, en este trabajo se asume la metodología de sistematización de una experiencia de corte educativo. Por lo cual la investigación se llevó a cabo de la siguiente manera:

Figura 1: Estructura y secuencia del trabajo



3.2.Descripción de la experiencia

3.2.1 Situación inicial que motivó la experiencia de los talleres de Habilidades blandas.

Para el año 2016 se creó la carrera de Mantenimiento de maquinaria pesada en la Zonal de SENATI Arequipa, en la cual, en su perfil, no existía el Taller de Habilidades blandas.

Al inicio de la formación de los estudiantes, se identificó una necesidad clara de prepararlos, no solo en habilidades técnicas, sino también en competencias blandas.

Los empleadores de la región comentaban que, aunque los egresados tenían los conocimientos técnicos necesarios, a menudo les faltaban habilidades interpersonales y de liderazgo. Esto complicaba su integración y desempeño en equipos multidisciplinarios, lo que es fundamental en el entorno laboral actual.

Muchos jóvenes llegaban a nuestras aulas llenos de sueños y aspiraciones, pero también enfrentaron desafíos que afectaban su permanencia, motivación y desarrollo personal. Al reconocer esta realidad y con el firme propósito de ofrecer una formación verdaderamente integral, se tomó la decisión de implementar el programa.

El desafío principal fue crear talleres que respondieran a las necesidades de estudiantes que hoy enfrentan grandes retos, tanto personales como sociales. Por ello, se dio énfasis especial en el desarrollo de habilidades para la vida y la empleabilidad, con el objetivo de prepararlos para tener éxito en un mundo cada vez más competitivo, complejo y cambiante.

El objetivo central fue acompañar y retener a aquellos estudiantes que corrían el riesgo de abandonar sus estudios. El currículo del programa se basó en las mejores prácticas internacionales y se enfocó en habilidades ampliamente valoradas, como el respeto, la responsabilidad y la autoconfianza, cualidades esenciales tanto para los estudiantes como para los empleadores y las organizaciones.

Tabla 3 Estructura de un taller.

Objetivos de aprendizaje	Los participantes	<ul style="list-style-type: none"> -Identificarán conductas de no saber escuchar. -Comprenderán el impacto en las relaciones con los demás de saber escuchar y no escuchar. -Enumerarán conductas efectivas de saber escuchar. -Reforzarán su habilidad para aprender a escuchar mejor. -Identificarán las conductas de saber escuchar que dominan y una que quieran mejorar.
	Definición de términos	-Escuchar: oír y entender los pensamientos, sentimientos y/o opiniones que expresan otras personas.
	Presentación preliminar	<p>Discutir las consecuencias de no saber escuchar a los demás.</p> <ul style="list-style-type: none"> -Demostrar y discutir conductas de no saber escuchar. -Demostrar y discutir conductas efectivas de saber escuchar. -Poner en práctica con un compañero conductas efectivas de saber escuchar. -Discutir cómo se podrían beneficiar los participantes escuchando a los demás. -Identificar las conductas de los participantes de saber escuchar y una que quieran mejorar.
	Material necesario	<ul style="list-style-type: none"> -Ayudas visuales para anotar ideas (papel, papelógrafo o pizarra/tablero, y rotuladores/tizas). -Cuaderno del participante, si se está usando.
	Tarea para completar antes de facilitar la lección	<p>Para Información para compartir: elabore ayuda visual con conductas positivas de saber escuchar.</p> <p>-Para Información para compartir: pida a un participante hacer una representación con usted para demostrar conductas de saber escuchar y no escuchar. Dígale lo que quiere que haga, lo que hará usted y el posible diálogo. Escojan</p>

Plan de la lección

	<p>juntos un tema sencillo que puedan presentar al grupo, algo que les gusta hacer o una comida favorita. - Para la Actividad/Práctica grupal: elabore ayuda visual con posibles situaciones, para usarlas cuando se ponga en práctica la habilidad de escuchar.</p>
Prerrequisitos (habilidades o lecciones)	Ninguno.
Duración de la lección.	60 minutos.
Generando interés en el tema. (Duración 5 Minutos)	<p>1. Pregunte a los participantes si han vivido alguna vez una de las situaciones que se presentan a continuación u otra que usted considere más apropiada para la edad y etapa de los participantes. -Situación #1: están emocionados porque ha sucedido algo. Quizás han conseguido un nuevo trabajo, les han dado un regalo o tienen un nuevo novio o una nueva novia. Quieren contárselo a su mejor amigo. Sin embargo, este está más preocupado por alguna otra cosa y ustedes sienten que no los está escuchando realmente.</p> <p>Situación #2: un amigo dijo que ustedes hicieron algo que en realidad no hicieron. Se lo está diciendo a otras personas y ustedes están molestos. Quieren conversar sobre el tema con otro amigo, pero al parecer no los está escuchando realmente.</p> <p>2. Pregunte a los participantes: ¿Cómo se sintieron en estas situaciones? ¿Qué dicen o hacen las personas para que ustedes piensen que no los escuchan?</p> <p>3. Anote en un papelógrafo o en una pizarra/tablero conductas de no saber escuchar, tales como interrumpir, ignorar y hablar sobre otras cosas.</p> <p>4. Explique que saber escuchar es una habilidad importante si queremos tener relaciones positivas con los demás.</p>
Información para Contribución del facilitador, demostración	<p>1. Diga a los participantes que un voluntario se ha ofrecido a ayudarlo con una demostración. Pídale a él pararse frente al grupo. Cuénteles que el voluntario les hablará de una actividad que le gusta hacer, de su comida favorita, o del tema que haya escogido. Asegúrese de seleccionar un tema con el que el voluntario se sienta cómodo para tratarlo frente a la clase.</p>

-
- y discusión
(20 minutos)
2. Anime a los participantes a observar lo que usted hace y a que le digan cómo escuchó usted al voluntario.
 3. Mientras el voluntario está hablando con usted, muestre conductas de no saber escuchar. Por ejemplo: Interrúmpalo mientras habla.
 - Envíe mensajes de texto o interrumpa la conversación haciendo una llamada.
 - Bostece y haga otros gestos que indiquen que usted está aburrido.
 - Ignore al voluntario. Hable de sí mismo o cambie de tema.
 - Evite hacer contacto visual con el voluntario. Muestre impaciencia, como moverse de un lado a otro, ir a buscar agua y mostrarse inquieto.
 4. Pida a los participantes calificar sus habilidades para escuchar. Que levanten un dedo si creen que usted sabe escuchar y dos si creen que su habilidad para escuchar podría mejorar. Especifique que usted estaba demostrando conductas de no saber escuchar.
 5. Pregunte al voluntario: ¿Cómo te sentiste cuando trataste de hablar conmigo y yo no te escuchaba? ¿Qué te provocó hacer? ¿Cómo crees que podría verse afectada nuestra relación si esta situación fuera real?
 6. Pídale al grupo que observó la demostración que responda la última pregunta.
 7. Explique la importancia de saber escuchar para crear y mantener relaciones positivas. Use las siguientes ideas y añada otras propias. Cuando alguien es escuchado se siente:
 - Querido.
 - Comprendido.
 - Apoyado. Menos solo.
 8. Diga a los participantes que usted mostrará conductas efectivas de saber escuchar en una interpretación de roles con el mismo voluntario. Representen el mismo tema. Pida a los participantes que observen lo que usted hace como persona que escucha y comparta con el grupo aquello que han notado como parte de conductas efectivas de saber escuchar.
 9. Después de la interpretación pregunte a los observadores cuáles conductas efectivas de saber escuchar notaron. Anote sus ideas para que los
-

participantes puedan verlas. Asegúrese de incluir las conductas positivas que se mencionan a continuación.

* Mirar a la persona que está hablando.

* Tratar de entender a la persona que habla.

* Darle un tiempo ininterrumpido.

* No interrumpir o pensar en otras cosas.

* Hacer comentarios alentadores como “ajá”, “sí”, “cuéntame más sobre...”.

* Hacer preguntas para que la persona que habla exponga sus ideas con claridad y así poder entenderlas.

10. Pregunte al voluntario: ¿Cómo te sentiste al hablar conmigo mientras yo te escuchaba? ¿Qué te provocó hacer? ¿Cómo crees que podría verse afectada nuestra relación si esta situación fuera real?

11. Pregunte a los participantes ¿Cómo piensan que se beneficiarían escuchando a los demás?

Actividad /práctica grupal. Práctica con toda la clase (15 minutos)	<p>1. Diga a los participantes que tendrán la oportunidad de poner en práctica sus habilidades de saber escuchar recurriendo a situaciones supuestas.</p> <p>2. Pídales que sugieran situaciones en las que les gustaría tener a alguien que los escuchara. Las situaciones pueden ser momentos de alegría o emoción por algo o momentos de enojo frente a algún problema. De ser posible, escriba en un papelógrafo o una pizarra/tablero una breve descripción o título para cada situación.</p> <p>Les han pagado por un trabajo que hicieron y han recibido menos dinero del esperado. Quieren hablar con un amigo sobre su problema.</p> <p>-No se sienten bien y se van del trabajo temprano. - Tienen miedo de que los despidan.</p> <p>-Quieren hablar con un amigo o algún familiar sobre la situación.</p> <p>-Su familia quiere que ustedes vuelvan a la escuela. -A ustedes no les gusta la escuela, pero se sienten presionados para regresar.</p> <p>-Quieren hablar con su hermano o hermana sobre cómo se sienten.</p> <p>-Quieren trabajar, pero no encuentran a nadie que los contrate.</p>
--	---

-Quieren hablar sobre el asunto con una persona que trabaja con jóvenes.

-Su novio o novia les ha dicho que quiere terminar la relación.

-Quieren hablar con un amigo sobre el tema. -

Quieren pasar tiempo con una persona que les parece atractiva. Hoy van a estar juntos y quieren hablar con un amigo de lo emocionados que se sienten.

-Desean encontrar algún lugar para mudarse y dejar la casa familiar.

-Quieren hablar con un amigo sobre sus opciones. 3. Utilizando uno de los ejemplos, pida a los participantes que sugieran posibles preguntas que haría el que escucha a quien habla para que pueda aclarar sus ideas. Anote las ideas en un papelógrafo o en una pizarra/tablero.

4. Elija uno de los ejemplos sugeridos por los jóvenes o de la lista anterior. Diga a los participantes que harán una práctica para demostrar conductas positivas de saber escuchar. Pasee entre los participantes actuando como la persona que habla en la situación ficticia. Consiga que cada uno demuestre conductas de saber escuchar y responda con alguna pregunta.

Práctica en parejas (15 minutos)

1. Los participantes deben encontrar una pareja que esté usando ropas del mismo color o de uno parecido. Deje que ellos decidan quién será la persona “A” y quién la persona “B”.
 2. Pida a los “A” que practiquen por unos dos minutos las seis conductas de saber escuchar, mientras los “B” se imaginan estar en alguna de las situaciones discutidas anteriormente y le cuentan a “A” sobre eso. Diga a los “B” que observen qué conductas de saber escuchar se están demostrando.
 3. Diga a las parejas que empiecen.
 4. Después de dos minutos, pida a los “B” que les digan a los “A” qué conductas de saber escuchar observaron.
 5. Luego cambie los roles, de modo que “B” pueda poner en práctica la habilidad de escuchar.
 6. Repita el procedimiento.
-

Aplicación personal. Discusión (5 minutos)	<p>1. De las preguntas que se enumeran a continuación, elija dos o tres y pregunte a los participantes: ¿Cuáles conductas de saber escuchar les parecieron fáciles de hacer? ¿Cuáles fueron difíciles? ¿Cómo se sintieron al ser escuchados por su compañero? ¿Qué beneficios creen que se obtienen al escuchar a otras personas atentamente? ¿Cómo podría afectar sus relaciones con otras personas si las escuchan? ¿Qué podría suceder en sus relaciones con otras personas si no las escuchan atentamente, sobre todo cuando les están contando algo muy importante?</p> <p>2. Pida que los participantes identifiquen: - Conductas de saber escuchar que consideran que practican a menudo. -Una conducta de saber escuchar que quisieran mejorar. -Pida a los participantes que escriban las respuestas a las preguntas anteriores en un papel en blanco o en el Cuaderno del participante, si se está usando. -Pida voluntarios para que expongan sus ideas ante todo el grupo.</p> <p>3. Anime a los participantes a pensar en dos personas a las que escucharán con más atención durante los próximos tres días. -Pídales observar el impacto de escuchar atentamente a los demás. -Si el grupo va a volver a reunirse, solicíteles estar preparados para compartir sus observaciones con todos. -Pida a los participantes que anoten sus observaciones respondiendo la siguiente pregunta en un diario personal o en el Cuaderno del participante: ¿Qué conductas de saber escuchar utilizaron con sus amigos o con sus familias la semana pasada? ¿Cómo respondieron?</p>
---	--

Recuperado de: Passport to Success. (2007). International Youth Foundation.

<https://www.passporttosuccess.org>

3.2.2 Realización de los talleres de Desarrollo de habilidades blandas

En el año 2017 se tomó la decisión de implementar el programa internacional Passport to Success (Pasaporte al Éxito), desarrollado por la

International Youth Foundation (IYF). Esta iniciativa marcó un antes y un después en nuestra manera de acompañar a los estudiantes en su proceso formativo.

Para iniciar la implementación de los talleres dentro de la carrera de Mantenimiento de maquinaria pesada fue necesario que los instructores llevaran una capacitación, conocida como el Programa Integral de Formación de Facilitadores Máster, la que se llevó a cabo de manera intensiva durante una semana; Se contó con el valioso apoyo de dos empresas importantes en la industria “Cummins y Komatsu” en convenio con la institución y la participación de dos especialistas, además de colaboradores de diferentes nacionalidades de centro América y Latinoamérica donde la empresa nombrada tiene presencia.

El objetivo fue prepararlos para conducir talleres interactivos, dotándolos de las habilidades y la confianza necesaria para aplicar una metodología basada en la experiencia y centrada en el estudiante.

A continuación, se presenta una fotografía de la capacitación de los facilitadores en los talleres.

Figura 2: Capacitación de facilitadores



La secuencia de las lecciones se definió en una reunión entre representantes de la empresa, la escuela de Mantenimiento de Maquinaria Pesada, la psicóloga y los instructores capacitados. Se consideraron las recomendaciones de los capacitadores para iniciar con la lección “Comenzando” y finalizar con “Atando cabos sueltos”. En total, se impartieron 33 lecciones correspondientes a cuatro unidades de las cinco que existen en los talleres, las cuales se impartieron en 16 semanas, muchas de ellas requerían conocimientos previos de sesiones anteriores, asegurando así una progresión lógica y coherente.

En la siguiente fotografía se muestra la reunión que se sostuvo con el representante de la empresa, el jefe de escuela, la psicóloga y dos facilitadoras; para determinar las lecciones que se desarrollarían de las cinco unidades que comprende el programa.

Figura 3: Mesa redonda determinación de talleres a dictar en SENATI Arequipa



Se diseñaron y aplicaron dinámicas que incluyeron evaluaciones antes y después de los talleres, con el fin de medir habilidades y comportamientos tanto de instructores como de estudiantes. Además, se implementaron mecanismos de seguimiento para evaluar los resultados en el ámbito educativo y laboral, asegurando la participación constante y otorgando una certificación tras la evaluación final.

En la fotografía se muestra la certificación que recibieron los estudiantes al finalizar su participación en el programa de habilidades blandas.

Figura 4: Certificación del Taller de desarrollo de habilidades blandas



Los facilitadores tuvieron la oportunidad de modelar habilidades y el uso adecuado de la información, especialmente a través de la interacción directa con los

estudiantes. Los acompañaron y motivaron mientras exploraron y probaron nuevos comportamientos. Las lecciones se basaron en el aprendizaje experiencial, donde los estudiantes participaron activamente mediante juegos de roles, discusiones en grupos pequeños, sesiones prácticas en parejas, conferencias breves y otras actividades interactivas. En el programa reconoció que cada estudiante aprende de manera diferente: algunos escuchando (aprendizaje auditivo), otros observando (visual) y otros participando activamente (kinestésico). Todas estas formas de aprendizaje se integraron en el desarrollo de los talleres.

Así mismo, los talleres están pensados para grupos de 20 a 25 participantes, lo que permite una interacción rica y la oportunidad de compartir ideas, reflexiones y discusiones durante el desarrollo de las lecciones.

Otro aspecto importante que asumió el facilitador a lo largo del proceso fue de: presentador, demostrador, participante en discusiones, evaluador y modelo a seguir; adaptándose a las necesidades del grupo para potenciar el aprendizaje.

A continuación, se muestra la participación de los estudiantes en los talleres de habilidades blandas desarrolladas en las instalaciones de SENATI Arequipa.

Figura 5: Estudiantes participando en dinámicas interactivas.



Para lograr el aprendizaje, se utilizaron diversas estrategias: conferencias cortas, grupos de discusión grandes y pequeños, juegos de roles, demostraciones de habilidades, uso de ayudas visuales (como gráficos y pizarras), juegos educativos que fomentaran la motivación y la cooperación, espacios de reflexión personal que pueden ser verbales, escritos o gráficos. Todas estas estrategias se combinaron para facilitar el aprendizaje y alcanzar los objetivos de cada lección.

Muchas lecciones fueron diseñadas para ser aplicadas con metodologías participativas e interactivas. No obstante, el facilitador podía ajustar los contenidos, ejemplos y situaciones según el contexto cultural de los estudiantes.

Cada lección incluyó objetivos de aprendizaje específicos, una breve explicación de los conceptos clave, un resumen de la lección y las actividades a realizar, la lista de materiales necesarios, tareas previas para el facilitador, lecciones o habilidades previas requeridas y la duración estimada de la sesión (aproximadamente 60 minutos).

Para asegurar el aprendizaje y dominio de conocimientos y habilidades, cada lección consideraba cuatro elementos o etapas esenciales:

- Generar interés en el tema, se inicia con una pequeña introducción a la lección. En esta parte se capta la atención de todos y se logra que se sientan conectados con el tema. La idea es que puedan relacionar lo que ya saben o han vivido con lo que vamos a discutir. Para lograrlo, podemos usar diferentes enfoques, como una referencia interesante, un juego divertido, una charla amena, una adivinanza intrigante

o una afirmación breve que invita a la reflexión. Por ejemplo, cuando se habló del tema de Comunicación asertiva se inició con preguntas sobre temas cotidianos que les sucedió a los estudiantes relacionados con asertividad motivando así la participación e involucramiento de los estudiantes al tema a tratar.

- Compartir información y demostrar habilidades, aquí es donde se comparte y se muestran habilidades, conceptos o información importante. Esta parte fue realizada por el facilitador a través de diferentes métodos, como lecturas breves de 5 a 10 minutos, actividades en grupos pequeños o grandes, juegos de roles, demostraciones prácticas y discusiones. La idea es hacer que el aprendizaje sea dinámico y participativo; siguiendo con el ejemplo anterior para desarrollar el tema se forman grupos de tres, cuatro o cinco participantes donde se entregan lecturas cortas para reflexionar sobre la lección con el objetivo de que comprendan a profundidad el tema, en este caso la comunicación afectiva.

- Realizar una actividad práctica grupal, en esta parte, los participantes tendrán la oportunidad de practicar los conceptos o habilidades que se han presentado en la lección. Es fundamental que puedan aplicar y poner en práctica esta nueva información para realmente dominar el contenido. Esto se puede lograr a través de diversas actividades, como un juego, situaciones prácticas en parejas o pequeños grupos, representaciones de roles, sketches, discusiones o métodos similares. Esta sección es la más crucial de la lección, por lo que es importante dedicar la mayor parte del tiempo a que los participantes puedan ejercitar estas habilidades en

situaciones y escenarios que sean relevantes para su vida diaria. En este paso se enfoca en forma práctica lo que se aprendió en los pasos anteriores a través de representación de roles, etc. Este paso define la aplicación práctica de la comunicación asertiva.

- Reflexionar sobre la aplicación personal, en esta etapa, los participantes reflexionan sobre lo que han aprendido y practicado, y piensan en cómo podrían llevar eso a sus propias vidas. Este proceso se llevó a cabo a través de una reflexión personal, conversaciones en grupos pequeños o en parejas, o incluso en una discusión con toda la clase. Este momento es fundamental en la lección, ya que sin la oportunidad de conectar lo aprendido con su realidad, los participantes podrían no darse cuenta de cuán relevante es para ellos. Tomando en cuenta el ejemplo de la comunicación asertiva se propone una reflexión grupal de los estudiantes, con la intención de cavilar de forma individual y grupal, de esta forma afianzar los conocimientos teóricos y prácticos a la vida cotidiana.

No menos importante es el uso de hojas de actividades o cuadernos del participante en las cuales se incluyen ejercicios prácticos y reflexivos, que los estudiantes completan durante o después de la sesión. Estos ejercicios pueden realizarse a través de símbolos, dibujos o textos, y es fundamental motivar para que los completen y así alcanzar los objetivos propuestos.

3.3 Resultados de la experiencia

Los talleres de desarrollo de competencias blandas para la carrera de mantenimiento de maquinaria pesada en SENATI Arequipa se pueden mencionar

que desde la experiencia y desde los informes de los empresarios fue positiva y transformadora para los estudiantes. Durante el proceso, los jóvenes no solo adquirieron conocimientos técnicos, sino que también fortalecieron habilidades esenciales para su vida profesional y personal, como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo, la gestión del tiempo, el liderazgo y la resolución de conflictos, entre otros.

Gracias a estas competencias, los estudiantes mejoraron significativamente su capacidad para relacionarse con otros, tomar decisiones acertadas y adaptarse a los constantes cambios del entorno laboral, aspectos fundamentales para su empleabilidad en un sector industrial cada vez más exigente y dinámico.

Los estudiantes se mostraron entusiasmados y comprometidos con las actividades realizadas, lo que favoreció un ambiente de aprendizaje dinámico y participativo. A lo largo del programa, lograron desarrollar habilidades fundamentales entre otras herramientas clave que fortalecerán su desempeño y los prepararán para un futuro productivo.

Así mismo el programa logró motivar a los estudiantes, quienes se mostraron más seguros y confiados para enfrentar los retos profesionales. Además, la experiencia permitió que un alto porcentaje de estudiantes culminara el proceso de formación y obtuviera certificaciones que respaldan sus nuevas competencias blandas, facilitando su inserción en el mercado laboral formal. La colaboración con empresas locales y el apoyo institucional han sido claves para vincular a los egresados con oportunidades laborales reales en Arequipa.

Por último, estos talleres no solo complementaron la formación técnica de los estudiantes, sino que también los prepararon integralmente para ser profesionales competentes.

SENATI Arequipa, estos talleres no son solo una clase más: son el empujón que los transforma en profesionales completos, listos para dejar una huella en el mundo laboral y en la vida.

3.4 Aspectos que facilitaron o dificultaron llevar a cabo la experiencia

La implementación de los talleres de competencias blandas en SENATI han sido un proceso enriquecedor, y varios aspectos han facilitado su aplicación de manera efectiva.

En primer lugar, el compromiso y la apertura de los instructores han sido fundamentales. Ellos no solo han aportado su experiencia técnica, sino que también han mostrado una disposición genuina para integrar las competencias blandas en su enseñanza. Este entusiasmo ha creado un ambiente de confianza y colaboración, donde los estudiantes se sienten cómodos para participar y expresar sus ideas.

Otro aspecto clave ha sido la identificación de las necesidades específicas de los estudiantes. Al comprender el contexto en el que se desenvuelven, se pudo diseñar un contenido relevante y adaptado a sus realidades. Esto ha permitido que los talleres sean más significativos y aplicables, lo que a su vez ha aumentado la motivación de los participantes.

Además, la metodología utilizada en los talleres ha sido muy interactiva y dinámica. A través de actividades prácticas, juegos de rol y simulaciones, los estudiantes han podido experimentar de primera mano la importancia de las

competencias blandas en situaciones reales. Este enfoque práctico no solo facilita el aprendizaje, sino que también hace que la experiencia sea más divertida y memorable.

La colaboración entre los estudiantes también ha jugado un papel importante. Fomentar el trabajo en equipo, ha permitido que los participantes aprendan unos de otros, compartan sus experiencias y construyan relaciones sólidas. Este sentido de comunidad ha enriquecido el proceso de aprendizaje y ha hecho que los estudiantes se sientan apoyados en su desarrollo personal y profesional.

Por último, el respaldo institucional del SENATI ha sido crucial. La dirección ha mostrado un interés genuino en promover el desarrollo integral de los estudiantes, lo que ha permitido la asignación de recursos y la creación de un espacio propicio para la realización de estos talleres.

A pesar de los muchos aspectos positivos que facilitaron la implementación de los talleres de desarrollo de competencias blandas en SENATI, también enfrentamos algunos desafíos que complicaron su aplicación.

Uno de los principales obstáculos fue la resistencia al cambio. Algunos estudiantes, acostumbrados a un enfoque más tradicional de la educación técnica, mostraron dudas sobre la relevancia de las competencias blandas en su formación. Esta resistencia inicial dificultó la participación en los talleres, ya que algunos no estaban convencidos de la importancia de desarrollar habilidades como la comunicación o el trabajo en equipo.

Otro aspecto que complicó la aplicación de los talleres fue la falta de tiempo. Las horas asignadas para el desarrollo de los talleres era insuficiente, por lo tanto,

muchas veces no se podía concluir lo establecido en cada taller, por ello fue todo un reto. Esto limitó la asistencia y, en algunos casos, afectó la continuidad del aprendizaje, ya que los estudiantes no podían participar en todas las sesiones.

Además, la diversidad de niveles de habilidad entre los estudiantes presentó un desafío. Algunos participantes tenían más experiencia en competencias blandas que otros, lo que generó una disparidad en la dinámica del grupo. Esto hizo que sea complicado diseñar actividades que fueran igualmente efectivas para todos, ya que algunos estudiantes se sintieron más cómodos y seguros, mientras que otros luchaban por seguir el ritmo.

La falta de recursos también fue un factor limitante. Aunque SENATI se esfuerza por proporcionar un entorno de aprendizaje adecuado, en ocasiones, la disponibilidad de materiales y herramientas para llevar a cabo actividades prácticas fue insuficiente. Esto afectó la calidad de algunas dinámicas y limitó la capacidad de los instructores para implementar ciertas metodologías que podrían haber enriquecido la experiencia.

Por último, la necesidad de formación adicional para los instructores en el área de competencias blandas también se hizo evidente. Aunque muchos de ellos son expertos en sus campos técnicos, algunos no contaban con la preparación necesaria para facilitar talleres de este tipo. Esto generó una curva de aprendizaje tanto para los instructores como para los estudiantes, lo que pudo haber ralentizado el proceso de implementación

Superar los aspectos negativos en la implementación de competencias blandas en SENATI requiere un enfoque humano, flexible y comprometido con el desarrollo integral de los estudiantes. Sabemos que no siempre es fácil incorporar

estas habilidades en un entorno tradicionalmente técnico, pero con voluntad y estrategias adecuadas, es posible transformar los retos en oportunidades de crecimiento.

Finalmente, superar los obstáculos en la implementación de competencias blandas es un proceso que requiere paciencia, adaptación y un enfoque centrado en las personas, donde cada estudiante se sienta valorado y apoyado en su camino hacia el éxito.

3.5 Lecciones aprendidas y aportes de la experiencia

Los aportes de la experiencia resultan altamente significativos, que para lograr una comunicación asertiva se debe promover la escucha activa, el respeto y la empatía. La implementación de estrategias de aprendizaje colaborativo, junto con actividades prácticas como el análisis de casos, debates y simulaciones, fortalecen habilidades clave como la comunicación, la negociación y el trabajo en equipo.

Estas dinámicas, que incluyen juegos o retos en el aula, no solo rompen con la monotonía de las clases tradicionales, sino que también incrementan la motivación y el compromiso de los participantes.

Se aprendió que la gestión emocional, se logra con el desarrollo de habilidades para la resolución de conflictos y al trabajo bajo presión, fomentando el aprendizaje autónomo y la toma de decisiones en los talleres dados en aula.

Se logró a través de los talleres vivenciales y Role-Playing mejorar las habilidades sociales, como la autogestión emocional y asertiva, través de

situaciones simuladas y de la vida real, permitieron intervenir en situaciones cotidianas de los estudiantes, haciéndolos protagonistas de su aprendizaje.

Otra lección aprendida es el involucramiento del instructor en contextos personales y sociales de los estudiantes, fomentando relaciones basadas en la dignidad y el respeto, valorando la diferencia de opiniones, antecedentes y estilos de aprendizaje en un entorno de tolerancia y apertura.

Aprendimos que la eficacia de los talleres orientados al desarrollo de habilidades blandas se potencia considerablemente cuando las actividades pedagógicas se articulan directamente con el ámbito técnico-laboral, para lo cual se preparan los estudiantes. Aprendimos que, en SENATI, donde la formación abarca disciplinas como mecánica, electricidad e informática, entre otras, la explicación clara de la relación entre estas habilidades transversales y su aplicación práctica en futuros desempeños profesionales resulta indispensable para aumentar la valoración y pertinencia percibida por los alumnos.

También es importante integrar estas habilidades de manera transversal en el currículo, no como un complemento aislado, sino como parte esencial de la formación técnica. Esto ayuda a que los estudiantes comprendan que la comunicación, el trabajo en equipo, la gestión del tiempo y la adaptabilidad son tan indispensables como el conocimiento técnico para su éxito profesional.

En cuanto al rol del facilitador, se destaca la necesidad de contar con profesionales que, no solo dominen los contenidos relacionados con habilidades

blandas, sino que también tengan experiencia práctica en el ámbito técnico correspondiente.

Se aprendió que el proceso de retroalimentación debe ser específico y constructivo, aplicado tanto en el transcurso como al término de las actividades, permitiendo a los estudiantes identificar fortalezas y áreas susceptibles de mejora. Este acompañamiento didáctico incrementa considerablemente la eficacia del aprendizaje y la consolidación de competencias.

Dado que la población estudiantil presenta diversidad en edad, experiencia laboral y antecedentes culturales, es fundamental diseñar talleres flexibles, capaces de adaptarse a estas diferencias. Las estructuras rígidas y homogéneas tienden a generar desafección e inclusión limitada, mientras que la valoración de la heterogeneidad promueve una participación eficaz.

Asimismo, se remarca la importancia de la evaluación continua del impacto de los talleres, considerando tanto los aprendizajes adquiridos como su aplicación concreta en contextos laborales reales. Esta evaluación es esencial para justificar la permanencia de las iniciativas, además de orientar su perfeccionamiento progresivo y asegurar el sostenimiento del respaldo institucional.

Conviene enfatizar que el desarrollo de habilidades blandas es un proceso gradual que exige práctica sostenida y refuerzo continuo. No se trata de resultados inmediatos, sino de la consolidación de habilidades a través de experiencias reiteradas y contextualizadas.

Los talleres de habilidades blandas en el contexto del programa de Mantenimiento de maquinaria pesada en SENATI aportan significativamente al desarrollo integral de los estudiantes, complementando sus habilidades técnicas y preparándolos para enfrentar los retos del entorno laboral en sectores como la minería, construcción y transporte, donde esta carrera tiene alta demanda.

Las habilidades blandas, tales como la comunicación efectiva, el trabajo en equipo y la resolución de conflictos, son altamente valoradas; en este ámbito, los estudiantes no solo deben dominar los aspectos técnicos relacionados con la reparación y mantenimiento de equipos, sino que también deben interactuar de manera efectiva con operadores, supervisores y, en ocasiones, con clientes externos.

El trabajo en equipo cobra especial relevancia en el mantenimiento de maquinaria pesada, dado que las labores como la reparación de un camión minero o una retroexcavadora requiere una coordinación estrecha entre distintos actores, incluyendo técnicos, operadores y personal logístico. Los talleres orientados al desarrollo de habilidades blandas fomentan actividades colaborativas que permiten asignar roles adecuados, gestionar responsabilidades y resolver desacuerdos de forma constructiva, fortaleciendo así la eficiencia y seguridad en el trabajo conjunto.

Asimismo, talleres alineados en el pensamiento crítico y la resolución de conflictos preparan a los estudiantes para afrontar situaciones imprevistas propias del mantenimiento, como fallos inesperados o limitaciones en los recursos disponibles.

Estas acciones contribuirán a que SENATI garantice una formación integral, pertinente, motivadora y alineada con las demandas y tendencias del sector técnico-industrial actual.

IV. CONCLUSIONES

La descripción de la situación inicial permitió comprender de manera profunda el contexto y las necesidades reales de los estudiantes de la carrera de Mantenimiento de Maquinaria Pesada en el SENATI Arequipa. Se evidenció que, aunque su formación técnica era sólida, existían brechas significativas en el desarrollo de habilidades blandas, especialmente en la comunicación efectiva, el trabajo colaborativo, la resolución de conflictos y el liderazgo. Estas carencias no solo impactaban en su desempeño académico, sino también en su preparación para integrarse con éxito al entorno laboral. Reconocer esta realidad fue un punto de partida esencial para diseñar talleres que no solo fortalecieran competencias profesionales, sino también aspectos personales, promoviendo una formación más integral, humana y coherente con las demandas actuales del mundo del trabajo.

La descripción de las etapas del proceso permitió valorar la experiencia de los talleres de Desarrollo de Habilidades Blandas como un recorrido formativo progresivo y significativo para los estudiantes de la carrera de Mantenimiento de Maquinaria Pesada en el SENATI Arequipa. Cada fase, desde la planificación hasta la evaluación, evidenció el compromiso por integrar la dimensión humana en la formación técnica, promoviendo espacios de reflexión, participación activa y aprendizaje colaborativo. Este proceso no solo fortaleció competencias como la comunicación, el trabajo en equipo y la adaptabilidad, sino que también generó un

cambio en la actitud y autopercepción de los participantes, reafirmando la importancia de formar profesionales íntegros capaces de desenvolverse con empatía, responsabilidad y liderazgo en los distintos contextos laborales.

La determinación de las lecciones aprendidas permitió reconocer que la realización de los talleres de Desarrollo de Habilidades Blandas en la carrera de Mantenimiento de Maquinaria Pesada del SENATI Arequipa fue una experiencia profundamente formativa, tanto para los estudiantes como para los docentes involucrados. Entre las principales enseñanzas destaca la importancia de promover espacios de aprendizaje que integren la dimensión técnica con la humana, reconociendo que el desarrollo profesional requiere también fortalecer la empatía, la comunicación y la autogestión emocional. Asimismo, se evidenció que la participación, la reflexión y el acompañamiento constante son factores clave para lograr una verdadera transformación en los estudiantes. Esta experiencia dejó como lección que educar en habilidades blandas no solo mejora el desempeño laboral futuro, sino que contribuye al crecimiento personal y al fortalecimiento de una comunidad educativa más consciente, colaborativa y humana.

V. RECOMENDACIONES

La información proporcionada sobre los talleres de competencias blandas para la carrera de Mantenimiento de Maquinaria Pesada en SENATI Arequipa, incluyen los desafíos, aportes, lecciones aprendidas y conclusiones, a continuación, se presenta las recomendaciones que emergen del estudio para optimizar la aplicación de estos talleres.

Fomentar un ambiente abierto y colaborativo: Es fundamental crear un espacio donde los estudiantes se sientan cómodos para expresar sus ideas y opiniones, así mismo un clima de respeto y colaboración donde todos sean valorados y motivados a participar activamente en los talleres, distribuyendo la ubicación de los estudiantes en media luna para lograr un ambiente más adecuado y menos tradicional.

Involucrar a los estudiantes en el diseño de los talleres: Escuchar las necesidades y expectativas de los estudiantes puede ser muy beneficioso; involucrándolos en el proceso de diseño de los talleres no solo aumentará su interés, sino que también asegurará que los contenidos sean relevantes y aplicables a su realidad.

Integrar las competencias blandas en el currículo: En lugar de tratar las competencias blandas como un tema separado, sería útil integrarlas en las asignaturas técnicas. Esto permitirá a los estudiantes ver la conexión entre sus habilidades técnicas y las blandas, reforzando su importancia en el ámbito laboral.

Utilizar metodologías activas y prácticas: Implementar dinámicas interactivas, juegos de rol y simulaciones puede hacer que el aprendizaje sea más atractivo y efectivo. Estas metodologías permiten a los estudiantes experimentar situaciones reales y practicar sus habilidades en un entorno seguro.

Ofrecer capacitación continua a los instructores: Proporcionar formación adicional a los instructores en el área de competencias blandas es esencial. Esto no solo les dará las herramientas necesarias para facilitar los talleres, sino que también les permitirá sentirse más seguros y preparados para guiar a los estudiantes.

Establecer un sistema de evaluación y retroalimentación: Implementar un sistema que permita evaluar el progreso de los estudiantes en el desarrollo de competencias blandas puede ser muy útil. La retroalimentación constante ayudará a los estudiantes a identificar sus fortalezas y áreas de mejora, y a los instructores a ajustar sus enfoques según sea necesario.

Promover la continuidad y el seguimiento: Para que el aprendizaje sea efectivo, es importante que los talleres no sean eventos aislados. Establecer un seguimiento y ofrecer oportunidades de práctica continua permitirá a los estudiantes consolidar lo aprendido y aplicarlo en su vida diaria.

Celebrar los logros: Reconocer y celebrar los logros de los estudiantes en el desarrollo de competencias blandas puede ser una gran motivación. Esto puede hacerse a través de certificaciones, reconocimientos o incluso eventos donde los estudiantes puedan compartir sus experiencias y aprendizajes.

El SENATI podrá fortalecer la aplicación de talleres de desarrollo de competencias blandas, contribuyendo así a formar profesionales más completos y preparados para enfrentar los desafíos del mundo laboral.

Además, para potenciar futuros resultados, se debe:

- Diseñar un programa estructurado y progresivo que acompañará al estudiante durante toda su carrera técnica.
- Desarrollar un banco de casos prácticos base en las industrias afines a los egresados, asegurando pertinencia y contextualización.
- Establecer alianzas estratégicas con empresas para co-diseñar talleres y ofrecer prácticas profesionales que refuercen las competencias en escenarios reales de trabajo.

Estas recomendaciones consolidarán los talleres de competencias blandas como un pilar clave en la formación de los estudiantes de Mantenimiento de Maquinaria Pesada en SENATI, Arequipa. Al integrar los talleres en el currículo, contextualizarlos al sector industrial, capacitar facilitadores, y evaluar su impacto, SENATI puede garantizar que sus egresados no solo sean expertos técnicos, sino también profesionales integrales, capaces de liderar, colaborar y adaptarse a los retos del mercado laboral. La implementación de estas estrategias, apoyada por alianzas empresariales y enfoques innovadores, posicionará a SENATI como líder en la formación técnica en Perú.

VI. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Abdullah-Al-Mamun, M. (2012). *La formación en habilidades blandas para el graduado de formación profesional: El valor como competencias de preparación para el trabajo*. British Journal of Education, Society & Behavioural Science, 2(4), 326–338. <https://doi.org/10.9734/BJESBS/2012/1858>
- Academia de Redes de Cisco. (2022). *Habilidades para todos: Reducir la brecha entre la educación y el empleo*. Cisco. <https://www.netacad.com/>
- Araujo, A., et al. (2023). *Desarrollo de habilidades blandas enfocadas en: comunicación asertiva, trabajo en equipo, creatividad y resolución de problemas en los estudiantes de quinto año de educación general básica de la Unidad Educativa Fisco-misional “León Ruales” de la ciudad de Mira – cantón Espejo – Provincia el Carchi, del año lectivo 2022 – 2023*.
- Bandura, A. (1977). *Social learning theory*. Prentice Hall.
- Bughin, J., Hazan, E., Lund, S., Dahlström, P., Wiesinger, A. y Subramaniam, A. (2018). *Cambio de habilidades: Automatización y el futuro de la fuerza laboral*. Instituto Global McKinsey. <https://www.mckinsey.com/featured-insights/future-of-work/skill-shift-automation-and-the-future-of-the-workforce>
- Cabrero, B. (2018). *Las habilidades socioemocionales, no cognitivas o “blandas”:* Aproximaciones a su evaluación. Revista Digital Universitaria, 19(6). <https://doi.org/10.22201/codeic.16076079e.2018.v19n6.a5>
- Cáceres, E., Peña, P., & Ramos, L. (2018). *Las habilidades blandas y el desempeño laboral: Un estudio exploratorio del impacto del aprendizaje formal e informal y la inteligencia emocional en el desempeño laboral de colaboradores de dos empresas prestadoras de servicios en el Perú*.
- Cetemin. (2024). *Mantenimiento de maquinaria pesada*. <https://www.cetemin.edu.pe/uploads/shares/Brochure%202022%20Carrera%20T%C3%A9cnicas/Brochure%20CT%202024/MMP.pdf>

- Chaca, A., & Contreras, L. (2021). *Habilidades blandas y desempeño laboral de los trabajadores administrativos en el trabajo remoto*. Escuela de Posgrado Huancayo.
- Chávez, J. (2024). *Las habilidades blandas impulsan la empleabilidad en la industria*. SENATI. <https://blogconexion.senati.edu.pe/educacion-tecnologica/habilidades-blandas-la-clave-de-la-empleabilidad-en-la-industria-peruana/>
- Deming, DJ (2017). *La creciente importancia de las habilidades sociales en el mercado laboral*. The Quarterly Journal of Economics, 132 (4), 1593-1640. <https://doi.org/10.1093/qje/qjx022>
- De la Ossa, V. J. (2022). *Habilidades blandas y ciencia*. *Revista Colombiana de Ciencia Animal* - RECIA, 14(1), e945. <https://doi.org/10.15446/recia.v14n1.945>
- Foro Económico Mundial. (2020). *Informe sobre el futuro del empleo 2020*. <https://www.weforum.org/reports/the-future-of-jobs-report-2020>
- Flórez, M. (2021). *La importancia de la perseverancia y la gestión del tiempo en el desarrollo de habilidades blandas para estudiantes universitarios*. *Revista de Educación Superior*, 15(2), 89–105.
- Franco, S., Islas, C., & Delgado, CL (2024, 1 de noviembre). *Cuáles son las 17 habilidades “blandas” más buscadas (y cómo potenciarlas)*. BBC News Mundo. <https://www.bbc.com/mundo/articles/cy8npjqqvzeo>
- Grupo Geard. (2019, 11 de diciembre). *Le presentamos los estándares y competencias para la Educación Básica*. <https://grupogeard.com/pe/blog/categoria/presentamos-estandares-competencias-educacion-basica/>
- Hurrell, SA (2009). *Déficit de habilidades sociales en Escocia: sus patrones, determinantes y respuestas de los empleadores* [Tesis doctoral inédita]. Universidad de Strathclyde.
- Jay, J. (2019). *Competencias blandas como fundamento para el éxito en la gestión de proyectos en la gerencia del instituto de protección social del sector público de Cartagena*.

- Centro Común de Investigación. (2024). *Definición de 'habilidad' y 'competencia'*. Comisión Europea. https://joint-research-centre.ec.europa.eu/projects-and-activities/skills-and-competences-0/defining-skill-and-competence_en
- Khaouja, Y., Mezzour, G., Carley, KM y Kassou, I. (2019). *Habilidades interpersonales y resultados laborales: Un análisis global*. Conferencia Internacional IEEE sobre Big Data (Big Data) de 2019, 2312-2317. <https://doi.org/10.1109/BigData47090.2019.9006351>
- Aprendizaje en LinkedIn. (2020). *Informe de aprendizaje en el lugar de trabajo 2020*. LinkedIn.
- Maturana, G., & Guzmán, F. (2019). *Las competencias blandas como complemento de las competencias duras en la formación escolar*. Eúritmia. Investigación, Ciencia y Pedagogía, 1(1), 2–13.
- Moss, P. y Tilly, C. (1996). *Habilidades interpersonales y raza: Una investigación sobre los problemas laborales de los hombres negros*. Trabajo y Ocupaciones, 23(3), 252–276. <https://doi.org/10.1177/0730888496023003002>
- Mújica. (2015). *¿Qué son las habilidades blandas y cómo se aprenden?* <https://educrea.cl/wp-content/uploads/2016/02/DOC-habilidades-blandas.pdf>
- Mujica, A. (2015). *Las habilidades blandas en la educación superior: Una necesidad imperante*. Revista de Investigación Educativa, 33(1), 119–137.
- ManpowerGroup. (2019). *The skills revolution: From consumers to creators*. <https://go.manpowergroup.com/hubfs/Talent%20Shortage%202019/2019%20Global%20Talent%20Shortage%20Report.pdf>
- Passport to Success. (2007). International Youth Foundation. <https://www.passporttosuccess.org>
- Puga, J. y Martínez, L. (2008). *Competencias directivas en escenarios globales*. Estudios Gerenciales, 24(109), 87–103. [https://doi.org/10.1016/S0123-5923\(08\)70054-8](https://doi.org/10.1016/S0123-5923(08)70054-8)
- Quesada, D. (2019). *Habilidades blandas para mejorar la interrelación de los líderes gerenciales en su recurso humano en la ESE Hospital Santa Matilde de Madrid* [Tesis de maestría].

- Ramírez, N. (2021). *Competencias blandas y empleabilidad en los estudiantes de la carrera profesional de administración y negocios internacionales, universidad peruana de ciencias e informática Lima*.
- SENA (Servicio Nacional de Aprendizaje). (2021). *Informe de impacto de la formación técnica en Colombia*. <https://www.sena.edu.co/es-co>
- SENATI. (2017). *Política institucional*. <http://www.senati.edu.pe/nosotros/politica-institucional>
- SENATI. (2018). *Los necesitamos que los guiemos hacia el éxito: Especialización en mantenimiento jóvenes de maquinaria pesada*. Revista SENATI, 89. https://www.senati.edu.pe/sites/default/files/archivos/2018/publicacion/es/10/revista_senati_89.pdf
- SENATI. (sf). *Mecánico de maquinaria pesada*. <https://www.senati.edu.pe/especialidades/mecanica-automotriz/mecanico-de-maquinaria-pesada>
- Servicio Nacional de Adiestramiento en Trabajo Industrial. (sf). *Mantenimiento de maquinaria pesada*. SENATI. Recuperado el 17 de mayo de 2025, de <https://www.senati.edu.pe/especialidades/mecanica-automotriz/mantenimiento-de-maquinaria-pesada>
- Estudio. (sf). *Desarrollo de Competencias Blandas en Mantenimiento de Maquinaria Pesada*. <https://www.studocu.com/pe/document/servicio-nacional-de-adiestramiento-en-trabajo-industrial/desarrollo-de-competencias-blandas/desarrollo-de-competencias-blandas3/121628650>
- Whetten, DA y Cameron, KS (2011). *Desarrollo de habilidades directivas*. Pearson Educación.
- Winterton, J., Deist, F. y Stringfellow, E. (2006). *Tipología de conocimientos, habilidades y competencias: Aclaración del concepto y prototipo*. Centro Europeo para el Desarrollo de la Formación Profesional (Cedefop), Serie de Referencia, 64, 1–8.
- Vargas, F. (2004). *40 preguntas sobre competencia laboral*. CINTERFOR/OIT. https://www.oitcinterfor.org/sites/default/files/file_publicacion/40preg_web.pdf

- Flórez, JD (2021). *La importancia de las habilidades blandas en la vida del ingeniero en el siglo XXI*. Universidad Nacional Abierta ya Distancia. https://repository.unad.edu.co/bitstream/handle/10596/43354/jfl_orezs.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Grupo Manpower. (2019). *Se buscan personas, los robots las necesitan*. Grupo Manpower. Pearson Educación.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (sf). SENATI – *Mantenimiento de Maquinaria Pesada*. Mi Carrera. <https://micarrera.trabajo.gob.pe/diccionarioformac/senati-mantenimiento-de-maquinaria-pesada/>
- SENATI. (sf). *Mantenimiento de Maquinaria Pesada*. <https://www.senati.edu.pe/especialidades/mecanica-automotriz/mantenimiento-de-maquinaria-pesada>
- SENATI. (sf). *Mantenimiento de Maquinaria Pesada para Construcción*. <https://www.senati.edu.pe/especialidades/mecanica-automotriz/mantenimiento-de-maquinaria-pesada-para-construccion-0>
- SENATI. (sf). *Mecánico de Maquinaria Pesada*. <https://www.senati.edu.pe/especialidades/mecanica-automotriz/mecanico-de-maquinaria-pesada>
- Escrito. (sf). *Silabo-Mantenimiento de Equipo Pesado (E) (2020-B)*. <https://es.scribd.com/document/477734378/SILABO-MANTENIMIENTO-DE-EQUIPO-PESADO-E-2020-B>
- Universidad Tecnológica Industrial. (2023). *Estudio sobre reclutamiento industrial y competencias socioemocionales en equipos productivos*. UTI Press.
- Wenger, E. (2001). *Supporting communities of practice: A guide for human resource managers* (E. Lesser, M. Fontaine, & J. A. Slusher, Eds.). Berrett-Koehler Publishers.

VII. ANEXOS

Primera promoción en incluir talleres de competencias blandas en su formación.

