

Universidad Católica de Santa María

Escuela de Postgrado

Maestría en Administración de Negocios



LA INFLUENCIA DEL SUMMER WORK TRAVEL PROGRAM A ESTADOS UNIDOS EN EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS TRANSVERSALES EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE AREQUIPA - 2019

Tesis presentada por el Bachiller:

Mendoza Huerta, Walter Ricardo

para optar el Grado Académico de:

Maestro en Administración de Negocios

Asesor:

Dr. Samalvides Márquez, Elberth Hernán

Arequipa - Perú

2022

UCSM-ERP

UNIVERSIDAD CATÓLICA DE SANTA MARÍA
ESCUELA DE POSTGRADO
DICTAMEN APROBACIÓN DE BORRADOR DE TESIS

Arequipa, 22 de Abril del 2022

Dictamen: 000470-C-EPG-2022

Visto el borrador del expediente 000470, presentado por:

2017007401 - MENDOZA HUERTA WALTER RICARDO

Titulado:

**LA INFLUENCIA DEL SUMMER WORK TRAVEL PROGRAM A ESTADOS UNIDOS EN EL
DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS TRANSVERSALES EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS
DE AREQUIPA - 2019**

Nuestro dictamen es:

APROBADO

**2301 - DELGADO NIETO JOHN ALEX
DICTAMINADOR**



**5691 - SAMALVIDES MARQUEZ ELBERTH HERNAN
DICTAMINADOR**



**6096 - BEJAR ZEA EDWIN VICTOR
DICTAMINADOR**

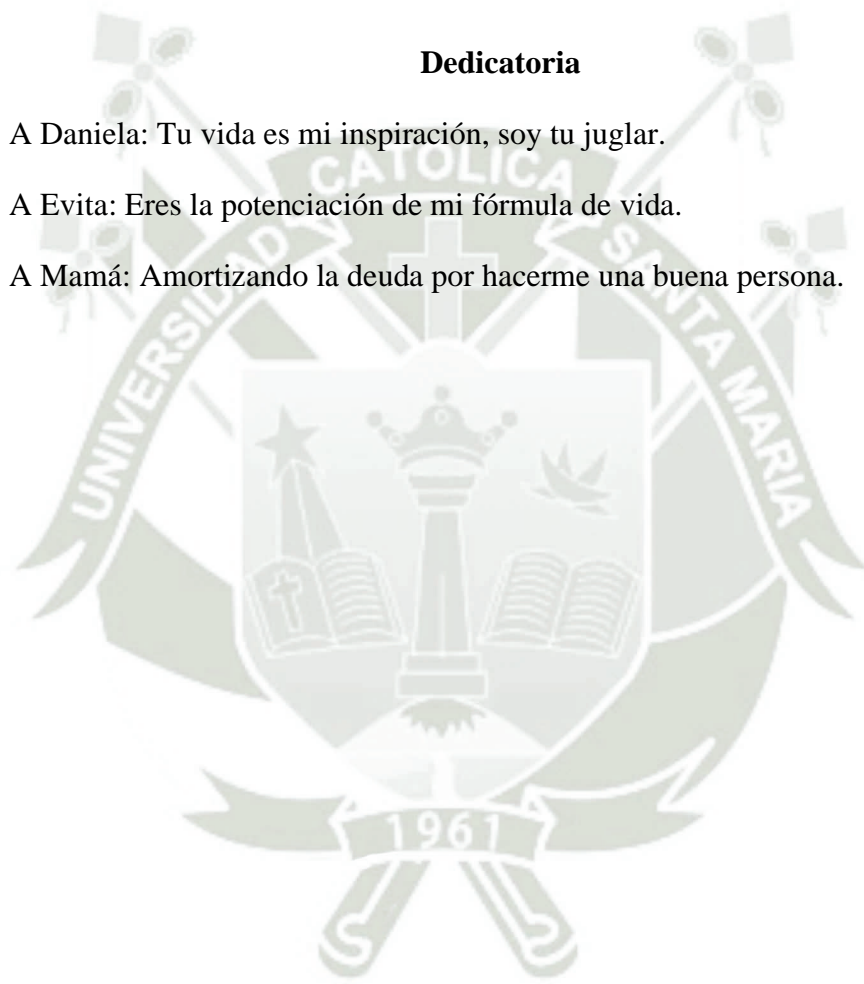


Dedicatoria

A Daniela: Tu vida es mi inspiración, soy tu juglar.

A Evita: Eres la potenciación de mi fórmula de vida.

A Mamá: Amortizando la deuda por hacerme una buena persona.



Epígrafe

Se escribe a partir de lo que se ha conseguido ser.

Simone de Beauvoir



ÍNDICE

RESUMEN	xiii
ABSTRACT	
INTRODUCCIÓN	1
HIPÓTESIS	2
OBJETIVOS	3
Objetivo general	3
Objetivos específicos	3
CAPÍTULO I MARCO TEÓRICO	4
1. Agencias especializadas	5
2. Organismos supranacionales	5
3. Programas nacionales	7
4. Evaluación de capacidades	8
5. Visa de trabajo « <i>Summer Work Travel</i> »	8
6. Listado de <i>sponsors</i>	9
7. Departamento de Estado de los Estados Unidos de Norteamérica	10
8. SEVIS	12
9. Social Security Card	12
10. Trabajo en equipo y cooperación	12
11. Comunicación	13
12. Responsabilidad	13
13. Estabilidad emocional	14
14. Resolución de problemas	14
15. Liderazgo	15
16. Manejo del tiempo	15
17. Extraversión	16

18. Amabilidad	16
19. Habilidad de cálculo y numérica	17
20. Informática	17
21. Pensamiento creativo y crítico.....	18
22. Inglés	18
23. Apertura a la experiencia y adaptabilidad	19
24. Lectura y escritura	19
25. Orientación al Cliente.....	20
26. Identificación con la empresa.....	20
27. Orden y calidad.....	21
28. Trabajo bajo presión	21
29. Autonomía	22
30. Disposición al aprendizaje.....	22
Capítulo II Metodología	24
1. Problema de Investigación	25
1.1. Enunciado del problema	25
1.2. Interrogantes del problema	25
1.2.1. <i>Pregunta general</i>	25
1.2.2. <i>Preguntas específicas</i>	25
1.3. Descripción del problema.....	25
1.3.1. <i>Tipo de investigación: Campo Área Problema</i>	25
1.3.2. <i>Variables</i>	26
1.3.3. <i>Operacionalización de variables</i>	26
1.4. Justificación del problema	27
2. Técnicas e instrumento de verificación	30
2.1. Técnicas e instrumentos:	30
2.2. Cuadro de Coherencias	31
2.3. Tipo de estudio	32

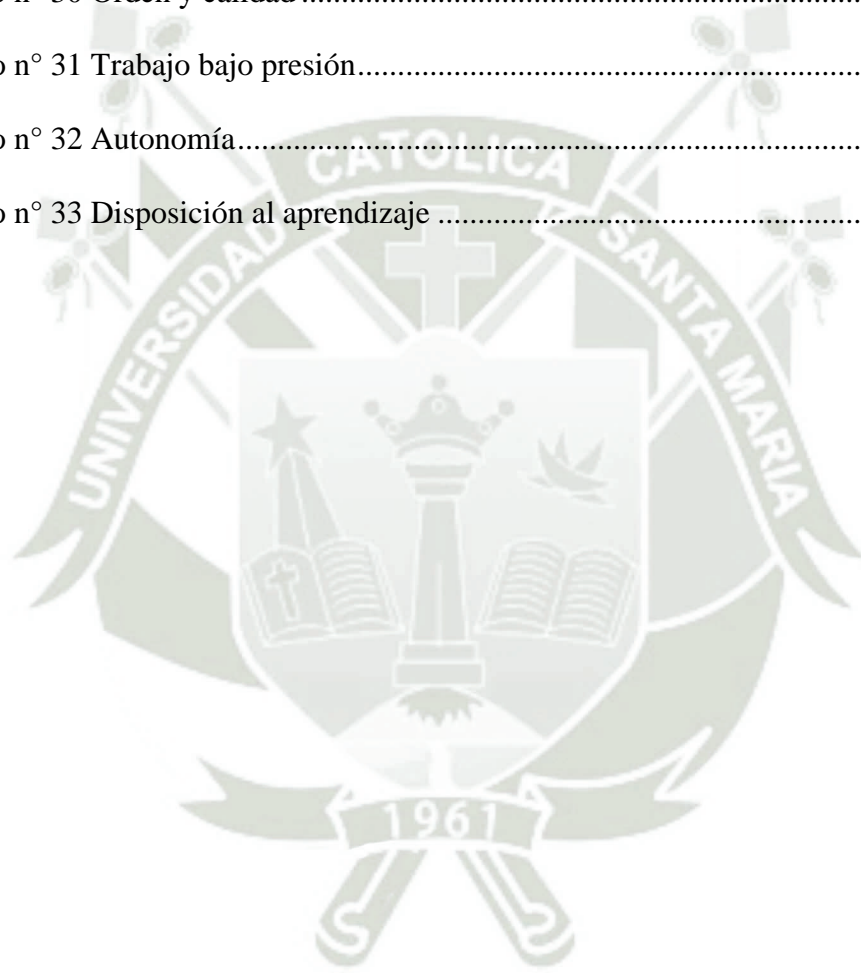
3.	Campo de verificación.....	33
3.1.	Ubicación espacial.....	33
3.2.	Ubicación temporal.....	33
3.3.	Unidades de estudio.....	33
4.	Estrategia de recolección.....	33
4.1.	Organización.....	33
4.2.	Recursos.....	34
4.3.	Validación del Instrumento.....	34
4.4.	Criterios para el manejo de resultados.....	34
5.	Análisis de antecedentes investigativos.....	34
CAPÍTULO III RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		35
1.	Resultados de la investigación.....	36
1.1.	Análisis e interpretación de datos más relevantes y anecdóticos.....	36
2.	Resolución de interrogantes del problema.....	37
3.	Validación de la hipótesis planteada.....	43
4.	Referencia conceptual con los resultados obtenidos.....	46
4.1.	Trabajo en equipo y cooperación.....	46
4.2.	Comunicación.....	48
4.3.	Responsabilidad.....	49
4.4.	Estabilidad emocional.....	50
4.5.	Resolución de problemas.....	51
4.6.	Liderazgo.....	53
4.7.	Manejo del tiempo.....	54
4.8.	Extraversión.....	55
4.9.	Amabilidad.....	56
4.10.	Habilidad de cálculo y numérica.....	57
4.11.	Informática.....	58
4.11.1.	<i>Pensamiento creativo y crítico</i>	60
4.12.	Inglés.....	61
4.13.	Apertura a la experiencia y adaptabilidad.....	63

4.14. Lectura y escritura	64
4.15. Orientación al cliente.....	65
4.16. Identificación con la empresa.....	66
4.17. Orden y calidad.....	67
4.18. Trabajo bajo presión	68
4.19. Autonomía	69
4.20. Disposición al aprendizaje.....	71
CONCLUSIONES.....	72
RECOMENDACIONES	74
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	75
ANEXOS	79
Anexo 1 Acápites de Diccionarios Usados como referencia	
Anexo 2 Dictámenes	
Anexo 3 Instrumento de la encuesta	

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro n° 1 Bancos de Competencias.....	6
Cuadro n° 2 Listado de <i>Sponsors</i>	9
Cuadro n° 3 Operacionalización de variables	26
Cuadro n° 4 Capacidades transversales expuestas en el ENHAT	29
Cuadro n° 5 Cuadro de coherencias	31
Cuadro n° 6 Diccionario Ex profeso.....	38
Cuadro n° 7 Frecuencias Obtenidas.....	41
Cuadro n° 8 Comparación de χ^2	44
Cuadro n° 9 Cuartil superior valores encontrados.....	44
Cuadro n° 10 Cuartil superior valores esperados	44
Cuadro n° 11 Cuartil inferior valores encontrados.....	45
Cuadro n° 12 Cuartil inferior valores esperados	45
Cuadro n° 13 Trabajo en equipo y cooperación	46
Cuadro n° 14 Comunicación	48
Cuadro n° 15 Responsabilidad	49
Cuadro n° 16 Estabilidad emocional	50
Cuadro n° 17 Resolución de problemas	51
Cuadro n° 18 Liderazgo.....	53
Cuadro n° 19 Manejo del tiempo.....	54
Cuadro n° 20 Extraversión	55
Cuadro n° 21 Amabilidad.....	56
Cuadro n° 22 Habilidad de cálculo y numérica.....	57
Cuadro n° 23 Informática	58
Cuadro n° 24 Pensamiento creativo y crítico	60

Cuadro n° 25 Inglés	61
Cuadro n° 26 Apertura a la experiencia y adaptabilidad	63
Cuadro n° 27 Lectura y escritura	64
Cuadro n° 28 Orientación al cliente	65
Cuadro n° 29 Identificación con la empresa.....	66
Cuadro n° 30 Orden y calidad	67
Cuadro n° 31 Trabajo bajo presión.....	68
Cuadro n° 32 Autonomía.....	69
Cuadro n° 33 Disposición al aprendizaje	71



ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico n° 1 Comparación de campanas gaussianas pre y post viajes	37
Gráfico n° 2 Índice de aprovechamiento	39
Gráfico n° 3 Zonas de aprovechamiento	40
Gráfico n° 4 Trabajo en equipo y cooperación.....	47
Gráfico n° 5 Comunicación.....	48
Gráfico n° 6 Responsabilidad.....	49
Gráfico n° 7 Estabilidad emocional.....	50
Gráfico n° 8 Resolución de problemas.....	51
Gráfico n° 9 Liderazgo	53
Gráfico n° 10 Manejo del tiempo	54
Gráfico n° 11 Extraversión.....	55
Gráfico n° 12 Amabilidad	56
Gráfico n° 13 Habilidad de cálculo y numérica	57
Gráfico n° 14 Informática.....	58
Gráfico n° 15 Pensamiento creativo y crítico.....	60
Gráfico n° 16 Inglés.....	61
Gráfico n° 17 Apertura a la experiencia y adaptabilidad	63
Gráfico n° 18 Lectura y escritura	64
Gráfico n° 19 Orientación al cliente.....	65
Gráfico n° 20 Identificación con la empresa	66
Gráfico n° 21 Orden y calidad.....	67
Gráfico n° 22 Trabajo bajo presión	68
Gráfico n° 23 Autonomía	69
Gráfico n° 24 Disposición al aprendizaje.....	71

ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración n° 1 Modelo pedagógico de la UCSM.....	28
Ilustración n° 2 la falta de preparación es un obstáculo	29
Ilustración n° 3 Instrumento de la encuesta.....	8
Ilustración n° 4 Movilización de capacidades	42
Ilustración n° 5 diferencia de χ^2 entre los cuartiles superior e inferior.....	46



RESUMEN

La población estudiantil universitaria se integra a la fuerza laboral nacional con un conjunto de herramientas que provienen de su especialidad y otras que no pertenecen a la especialidad, las empresas evalúan a esta nueva fuerza en ambas ramas, la primera, la especialidad, se logra con la consecución de logros operativos y coincidencia con el perfil del puesto al que responde, la segunda se evalúa contrastando con diccionarios preestablecidos de capacidades transversales, de este caso, la estandarización es dispersa y no consistente, a tal punto que en el Perú a diferencia de otros países no se cuenta con un diccionario de capacidades transversales propio ni instituciones que hayan logrado consistencia para la evaluación de estas llamadas además de capacidades transversales, «soft skills», «habilidades blandas».

Tomando como base los diccionarios de capacidades transversales consultados y los requerimientos nacionales como el expuesto en la Encuesta de Habilidades al Trabajo (ENHAT) del Banco Interamericano de Desarrollo podemos identificar el requerimiento peruano en cuanto a las capacidades transversales por parte de los nuevos integrantes de la fuerza laboral nacional, de estos 2 conjuntos hemos creado un diccionario de capacidades transversales ex profeso constituido por veintiún capacidades que priorizan el orden establecido en el ENHAT en razón a ser los requeridos por el empresariado nacional.

La hipótesis de este trabajo de investigación es que dado que, la integración de jóvenes universitarios a actividades laborales en corporaciones norteamericanas a través del Summer Work Travel Program, afecta positivamente a las capacidades transversales; es probable que las capacidades transversales de los jóvenes universitarios sean diferentes antes y después de que se integren a las actividades laborales a través de corporaciones norteamericanas como Summer Work Travel Program.

Las respuestas obtenidas para las veintiún capacidades las hemos graficado ordenadas desde tres columnas:

- Capacidades existentes «antes del viaje».
- Índice de «aprovechamiento» después del viaje.
- Capacidades requeridas por el «ENHAT».

La ubicación de cada una de las capacidades en estas columnas varía de acuerdo a los resultados obtenidos y nos sirven para explicar, a través de esta movilización, el comportamiento de cada una de las capacidades.

Estas tres columnas se dividen en cuartiles para visualizar y categorizar la movilización en posiciones de las capacidades desde los cuartiles inferiores al cuartil superior, por ejemplo, comparando el conjunto de capacidades con las que el estudiante viene y como percibe su aprovechamiento, así como luego del viaje, veremos cómo dos de las capacidades que el ENHAT las coloca en posiciones iniciales son influenciadas con el viaje y como una, anecdótica, también en alta posición según el ENHAT, salta de la primera posición antes del viaje a última posición en la tabla de aprovechamiento.

Con los resultados que se exponen podemos validar la hipótesis y figurar el aprovechamiento, también declarar que existen capacidades que se potencian con un viaje de este tipo pero que también existen capacidades que se desarrollan en casa.

Los resultados de esta investigación son relevantes para el establecimiento de nuevas estrategias formativas por parte de la universidad, para los informes de resultados de las instituciones que se encargan de organizar los viajes de trabajo y para la medición de las capacidades transversales de las empresas que integran a la fuerza laboral joven.

Palabras Clave: Competencias laborales, competencias transversales, CINTERFOR

ABSTRACT

The university student population integrates into the national workforce with a set of tools that come from their specialty and others that do not belong to the specialty, companies evaluate this new force in both branches, the first one, the specialty, is accomplished by achieving operational goals and matching the profile of the position to which it responds, the second one is evaluated by contrasting it with pre-established dictionaries of transversal skills, in this case, the standardization is dispersed and not consistent, to such an extent that in Peru, unlike other countries, there is no dictionary of transversal skills of its own, nor institutions that have achieved consistency in the evaluation of these so-called «soft skills».

Based on the transversal skills dictionaries consulted and national requirements such as those set out in the Inter-American Development Bank's Job Skills Survey (ENHAT) we can identify the Peruvian requirement in terms of transversal skills by the new members of the national workforce, from these two sets we have created a dictionary of transversal skills specifically constituted by twenty-one skills that prioritize the order established in the ENHAT due to the fact that they are required by the national business community.

The hypothesis of this research work is that given that, the integration of university students to work activities in American corporations through the Summer Work Travel Program, positively affects transversal skills; it is likely that the transversal skills of university students are different before and after they are integrated to work activities through American corporations such as Summer Work Travel Program.

The answers obtained for the twenty-one skills have been graphed in order from three columns:

- Existing skills «before the trip».
- Index of «utilization» after the trip.
- Skills required by the «ENHAT».

The location of each of the skills in these columns varies according to the results obtained and they serve to explain, through this mobilization, the behavior of each of the skills.

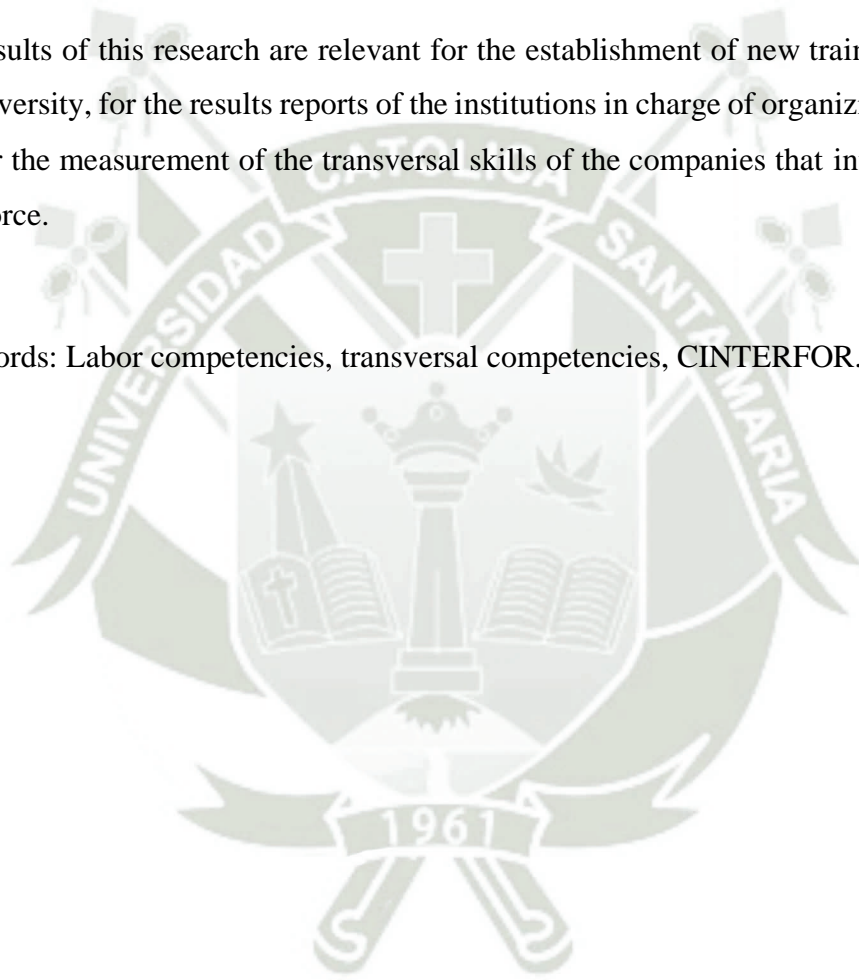
These three columns are divided into quartiles to visualize and categorize the mobilization in positions of the skills from the lower quartiles to the upper quartile, for example, comparing the set of skills with the ones the student comes with and how he perceives his

achievement, as well as after the trip, we will see how two of the skills that the ENHAT places in initial positions are influenced with the trip and how one, anecdotally, also in high position according to the ENHAT, jumps from the first position before the trip to the last position in the achievement table.

With the results that are presented we can validate the hypothesis and figure out the use, and also declare that there are skills that are enhanced with a trip of this type but that there are also skills that are developed at home.

The results of this research are relevant for the establishment of new training strategies by the university, for the results reports of the institutions in charge of organizing the work trips and for the measurement of the transversal skills of the companies that integrate the young workforce.

Key words: Labor competencies, transversal competencies, CINTERFOR.



INTRODUCCIÓN

Los estudiantes que participan del «Summer Work Travel Program» bajo las condiciones del Departamento de Estado de los Estados Unidos experimentan una oportunidad de poner en práctica una serie de capacidades llamadas «transversales» debido a que no corresponden en especial a las especialidades que estudian, esta experiencia permite que conozcan la organización de una empresa y se hagan parte de un equipo productivo, las labores que realizan son generales, de interacción humana y generalmente corresponden a niveles operativos básicos, por lo que se concentrarán en desarrollar estas capacidades transversales, puesto este escenario planteamos la hipótesis de este trabajo de investigación: “Dada la integración de jóvenes universitarios a actividades laborales en corporaciones norteamericanas a través del «Summer Work Travel Program», es probable que sus capacidades transversales se vean afectadas positivamente”.

Para ello hemos desarrollado una encuesta instrumentada por un cuestionario que propone en forma de preguntas de situación fáctica las 21 capacidades seleccionadas para construir el diccionario de capacidades transversales ex profeso para esta investigación el mismo que se distribuyó mediante tecnología web lo que permitió tanto su distribución como su recopilación y tabulación.

Debido a la amplitud de resultados (21) orientaremos la interpretación de resultados usando los cuartiles superiores e inferiores del posicionamiento de cada uno de los ítems desde la perspectiva de tres columnas:

1. El orden que se obtiene según la autopercepción de cuál es el estado inicial o antes del viaje para cada uno de los 21 ítems.
2. El orden que se obtiene luego de resolver la fórmula $(\text{estado final} - \text{estado inicial}) - 1$ y que se define como «índice de aprovechamiento».
3. El orden de importancia que se optó a la luz del ENHAT 2019 y otros seleccionados de diversos diccionarios de capacidades transversales. (Novella, Alvarado, Rosas, & Gonzáles-Velosa, 2019)

El resultado de esta conjugación evidenciará si existen competencias diferenciadoras que se hayan estimulado con el viaje (Ernst & Young, 2011).

HIPÓTESIS

Dado que, la integración de jóvenes universitarios a actividades laborales en corporaciones norteamericanas a través del Summer Work Travel Program, afecta positivamente a las capacidades transversales.

Es probable que las capacidades transversales de los jóvenes universitarios sean diferentes antes y después de que se integren a las actividades laborales a través de corporaciones norteamericanas como Summer Work Travel Program.

OBJETIVOS

Objetivo general

Determinar el nivel de influencia que tiene en los participantes de un viaje en la modalidad «Summer Work Travel Program» evaluados con un conjunto de indicadores soft skills seleccionados.

Objetivos específicos

- Determinar el desarrollo de las competencias transversales derivadas de la experiencia de Summer Work Travel Program.
- Dimensionar el nivel de influencia en el estudiante luego de haber trabajado en una empresa norteamericana en tanto sus competencias transversales.
- Determinar las capacidades transversales que deben ser usadas para evaluar el desarrollo.
- Identificar la oferta de propuestas para el «Summer Work Travel Program» en Arequipa.
- Identificar la propuesta norteamericana para los participantes de un viaje del tipo «Summer Work Travel Program».



CAPÍTULO I
MARCO TEÓRICO

1. Agencias especializadas

Son las empresas encargadas de poner en contacto al estudiante interesado en participar en el «Summer Work Travel Program» con las organizaciones norteamericanas involucradas en el proceso, sus funciones principales son la de acopiar la documentación necesaria, coordinar las evaluaciones y entrevistas y asesorar en todo momento al viajante, en Arequipa existen 2 reconocidas: INTEJ e IPEP sin embargo la propuesta incluye a otras agencias de cobertura local y nacional, su posicionamiento en el mercado está relacionado a la calidad de su servicio y la aceptación reflejada por una cantidad mayor de jóvenes que se registran a través de ellas.

2. Organismos supranacionales

La Organización Internacional del Trabajo (OIT) es una agencia que reúne a gobiernos, empleadores y trabajadores de 187 estados miembro y su objetivo es el establecimiento de normas laborales, políticas y el diseño de programas que promueve el trabajo decente para el tema de esta investigación se ha referenciado una unidad de la OIT llamada Centro Interamericano para el Desarrollo del Conocimiento en la Formación Laboral (OIT/CINTERFOR) que es un servicio técnico creado en 1963 y con sede en Montevideo, Uruguay y su orientación es la formación laboral y desarrollo del recurso humano, su presupuesto y programa es aprobado directamente por la Conferencia internacional del trabajo. (Organización Internacional del Trabajo OIT, 2019)

En el tema de desarrollo de competencias, OIT/CINTERFOR publicó el «Banco de Competencias Laborales» que reúne las buenas prácticas, normas y demás que diversas organizaciones de muchos estados han desarrollado, este sitio web permite encontrar referencias y contacto directo con los generadores de información, así como obtener una imagen del desarrollo del tema a nivel global:

Cuadro n° 1 Bancos de Competencias

Área geográfica	Entidad	Normas	Perfiles	Buenas Prácticas
ARGENTINA	Ministerio de Trabajo, Empleo y Seguridad Social	✓	✓	✓
	Dirección General de Cultura y Educación. Gobierno de la Provincia de Buenos Aires	✓		
	Instituto Nacional de Educación Tecnológica - INET	✓		
AUSTRALIA	National Training Information Service	✓		
BARBADOS	Barbados Vocational Training Board	✓		
BRASIL	MEC - PRONATEC	✓		
	SETEC	✓		
	SENAI	✓		✓
CHILE	CHILE VALORA	✓	✓	✓
	Consejo de Competencias Mineras	✓		✓
COLOMBIA	SENA	✓		
COSTA RICA	INA/AECID/FOIL/MEP/MTSS			
ECUADOR	SETEC	✓		
ESPAÑA	Instituto Nacional de las Cualificaciones (INCUAL)	✓		
	FOREM	✓		
FILIPINAS	TESDA			
JAMAICA	HEART/NTA	✓		
MEXICO	CONOCER	✓		✓
	CONALEP	✓		
NICARAGUA	INATEC	✓		✓
NUEVA ZELANDA	New Zealand Qualification Authority	✓		
PERÚ	Ministerio de Salud	✓		
	Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo	✓		
CABO VERDE	Instituto de Empleo e Formação Profissional	✓		
TRINIDAD Y TOBAGO	NTA	✓		
CENTROAMÉRICA, PANAMÁ y REPÚBLICA DOMINICANA	FOIL, Red de Instituciones de Formación Profesional, apoyados por la Oficina Subregional de San José.	✓		
ASIA/PACÍFICO	ILO - Skills/AP Project			
EUROPA	CEDEFOP European Inventory on validation of non-formal and informal learning	✓		✓

European Inventory on validation of non-formal and
informal learning

INGLATERRA, GALES E
IRLANDA DEL NORTE National Database of Accredited Qualifications

WORLDSKILLS
STANDARDS
SPECIFICATIONS WorldSkills International

Fuente: Organización Internacional del Trabajo OIT, (2019)

Es esta lista la que nos ha orientado en la selección de metodologías y variables que de forma muy particular cada país y cada institución aborda el tema de capacidades transversales.

3. Programas nacionales

“El Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo tiene publicado a través de su portal web el «Catálogo Nacional de Perfiles Ocupacionales» (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo MTPE, 2018), donde expone el conjunto de capacidades necesarias para el desarrollo de algunas familias de especialidades, centrando su desarrollo en esta parte. sin embargo citamos textualmente:

Se requiere de nuevas formas de gestión de las organizaciones, de capacitación y formación de personas a lo largo de la vida; de modo que superen los retos que plantea la transformación de los procesos productivos e incorporen el desarrollo integral y la mejora de la calidad de vida de los seres humanos como fin. (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2014)

Lo que nos indica que el proceso está en desarrollo, a diferencia de otros países donde las capacidades transversales tiene su propio desarrollo, en el mismo documento se encuentra en términos propios de estas capacidades que: «las personas podrán usar el catálogo como fuente de autoconfianza, en busca mejorar su eficacia, implementar buenas prácticas y recibir retroalimentación constructiva» además encontramos los conceptos del MTPE para dos palabras que son recurrentes en la investigación y que citamos textualmente:

Competencia: Conjunto de comportamientos que ponen en evidencia la capacidad para utilizar conocimientos, destrezas, habilidades y actitudes en la realización de una actividad con eficiencia y eficacia, según las demandas del contexto. y Nivel de Competencia: Categoría o rango de referencia que permite agrupar las cualificaciones que se consideran equivalentes en función

de determinados criterios tales como: autonomía, complejidad variación, responsabilidad, etc. (Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo, 2014)

4. Evaluación de capacidades

Idalberto Chiavenato nos dice que se miden los resultados, el desempeño y los factores críticos de éxito bajo el concepto de “que la evaluación es un proceso de revisar la actividad productiva del pasado para evaluar la contribución que el trabajador hace para que se logren objetivos del sistema administrativo” (Chiavenato, 2002), donde las preguntas principales identifican el por qué evaluar, que desempeño se debe evaluar, las formas de evaluación, quién es el indicado para evaluar y cómo comunicar los resultados.

Una de las evaluaciones que va tomando auge por los resultados que se obtiene es la Evaluación de 360° o evaluación circular del desempeño debido a que toman parte todas las personas que están vinculadas al evaluado: jefes colegas y subordinados, clientes internos, externos y proveedores. ¿y la autoevaluación? corresponde a un enfoque completamente novedoso que va de la mano con la autodirección de las personas y que consiste en la transferencia de oportunidades de planeación del desarrollo personal, básicamente consiste en acompañar al trabajador en el proceso de evaluación y consensuar con él, el conjunto de acciones necesarias para el crecimiento de sí mismo y de la empresa.

Esta investigación se instrumenta con un cuestionario que consulta a las unidades de estudio la autoevaluación respecto a un conjunto de capacidades transversales propuestas en donde se medirá la percepción personal en términos de aprovechamiento tomando en cuenta dos momentos: antes del viaje y luego del viaje. (Chiavenato, 2002)

5. Visa de trabajo «*Summer Work Travel*»

El consulado norteamericano, como es el caso de muchos países con tradición de ser destinos apreciados por migrantes en busca del desarrollo personal y económico, organiza los volúmenes migratorios mediante la expedición de visas con propósitos específicos, en este caso para el servicio «*Summer Work Travel*» del que citamos textualmente el mensaje de bienvenida que refleja el espíritu del servicio:

“Donde experimentan de primera mano a nuestra gente y a nuestra cultura. Ellos de igual manera comparten su cultura e idioma con sus comunidades anfitrionas, así brindando una experiencia de intercambio cultural mutuamente beneficiosa” (USA Embassy, 2019).

Esta visa es la J-1 y corresponde a individuos no migrantes que visitan Estados Unidos de Norteamérica como parte de programas de trabajo del tipo que se estudia en esta investigación.

6. Listado de *sponsors*

El Exchange Visitor Program de la Oficina de Estado de los Estados Unidos mantiene un programa de *Sponsors* que son los responsables de seleccionar participantes para el programa, así como servir de soporte y monitorear a los participantes durante su estadía, cada uno de los *sponsors* tiene un catálogo de centros de trabajo con características descritas de modo que el participante pueda escoger de acuerdo a su necesidad, gusto y capacidad el lugar donde desempeñará su trabajo.

Cuadro n° 2 Listado de *Sponsors*

Sponsor Name	City
A Cultural Exchange Service, Inc.	FL
Alliance Abroad Group, L.P.	TX
American Camp and Work Experience	VA
American Exchange Organization, Inc.	VA
American Institute for Foreign Study - Campower Program	CT
American Work Adventures, Inc.	CA
American Work Experience	CT
ASSE International, Inc.	CA
Camp Counselors USA/Work Experience USA	CA
Camp Wayne for Boys, Inc.	NY
CampGroup, LLC	NY
Center for International Career Development	WA
Council on International Educational Exchange, Inc.	ME
CSB International, Inc.	NY
Cultural Exchange Network, Inc.	MO
Cultural Homestay International	CA
Dynamic Global Exchange, Inc.	MI
Educational Resource Development Trust	CA
Foundation for Worldwide International Student Exchange	TN

GeoVisions	NH
Global Educational Concepts, Inc.	TN
Greenheart Exchange	IL
Greenwood Lake Gaelic Cultural Society, Inc.	NY
ICCE, Inc.	CA
InterExchange, Inc.	NY
International Cultural Exchange Organization Inc.	CA
International Educational Exchange, Inc.	SC
International Exchange of North America, Inc.	NJ
Intrax Work/Travel	CA
Ireland Institute of Pittsburgh	PA
Janus International Hospitality Student Exchange	FL
LifeAdventures, Inc.	FL
Signature Services Corporation	TX
Spirit Cultural Exchange, Inc.	IL
United Studies, Inc.	AR
United Work and Travel, a Division of APEI	MD
Walt Disney Parks and Resorts, U.S., Inc.	FL
World Wide Cultural Exchange, Inc.	CA

Fuente: Exchange Visitor Program, (2019)

7. Departamento de Estado de los Estados Unidos de Norteamérica

El Departamento de Estado de los Estados Unidos es la unidad ejecutiva federal encargada de las relaciones internacionales norteamericanas, lo que en muchos países se conoce como ministerio de Relaciones Exteriores, entre ellos el Perú, las funciones relacionadas de este departamento con el tema de investigación son el conjunto de procedimientos que establece para la correcta secuencia de trámites necesarios para poder trabajar adecuadamente en los Estados Unidos:

¿Cómo participar del Exchange Visitor Program?

Paso 1: Determinar cuál es el programa adecuado, en este caso se seleccionará *Summer Work Travel*, que permite a estudiantes extranjeros la posibilidad de conocer la cultura Norteamericana, mientras trabaja en posiciones

temporarias o estacionales, con la condición de estar estudiando en una universidad o un equivalente al *College* fuera de los Estados Unidos, acreditando que es estudiante a tiempo completo, de forma presencial, fuera de los Estados Unidos y haber cursado por lo menos un semestre, la duración es de hasta 4 meses y hasta 12 meses en pilotos para AUS/NZ (Australia / New Zealand).

- Paso 2: Contactar al *Sponsor* directamente para tomar parte en uno de sus programas de intercambio, el *Sponsor* proveerá al participante todos los requisitos para proseguir el proceso.
- Paso 3: El *Sponsor* es responsable de seleccionar a los participantes, apoyarlos durante su estadía y monitorear durante toda la duración del programa.
- Paso 4: El *Sponsor* carga a los participantes el pago de costos (*fees*). se pide a los participantes que obtengan un desglose de costos y tarifas antes de comprometerse con un programa.
- Paso 5: Si el estudiante acepta el programa, el *Sponsor* emite el formato DS-2018 (en el caso del proceso sobre el que se está haciendo la investigación).
- Paso 6: Pagar el SEVIS y tener el comprobante de pago.
- Paso 7: Ingresar al sitio web del Departamento de Estado y llenar la aplicación a la Visa de no Inmigrante - Formato DS-160 y pagar el monto de U.S.\$160, en la página de la embajada o el consulado se pueden consultar sobre la aplicación o pago.
- Paso 8: Programar la entrevista en el consulado.
- Paso 9: El día de la entrevista llevar: el formato DS-160, Formulario DS-2018, pasaporte, fotografía, recibo por el pago de costos por la entrevista.
- Paso 10: El entrevistador le informará al final si su solicitud fue aprobada o no y como recibirá la visa en caso sea aprobada, luego debe continuar la preparación del viaje con el *Sponsor*.

8. SEVIS

(Student and Exchange Visitor Information System) que pertenece al «U.S. Immigration and Customs Enforcement» y que es el sistema de control e información de inmigrantes y aduanas norteamericana. El sistema SEVIS mantiene la información con el objeto de poder verificar en todo momento el estado del migrante, se debe realizar un pago de US\$180.00 para poder registrarse y es un requisito documental imprescindible.

9. Social Security Card

El sistema de Seguridad Social Norteamericano (Social Security Administration) emite el número de Seguro Social con el que se genera el vínculo con el sistema y es el número al que se registran los ingresos por trabajo o salarios, está conformado por 9 dígitos y en el caso de los participantes de Summer Work Travel es del tipo 2 «Valid for work only with DHS authorization», este documento permite realizar labores remuneradas y luego de convenir con el empleador, se puede usar para obtener un segundo trabajo.

10. Trabajo en equipo y cooperación

El concepto de trabajo en equipo y colaboración refleja la capacidad de procurar un objetivo común, estableciendo las mejores condiciones para un ambiente participativo, coordinado adecuadamente y orientado hacia los logros, se establecen asignaciones y tareas y se crean vínculos positivos, empáticos, recíprocos y cálidos. (Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales, 2017)

Criterios o Roles de Trabajo en Equipo:

- propiciar un ambiente de trabajo en equipo.
- Respeto y promoción de la decisión grupal.
- Jugar el rol que le ha sido otorgado dentro del equipo con propiedad.
- Motivar activamente la mejora de los lazos de cooperación entre los integrantes del equipo.
- Actitud positiva ante las críticas constructivas dentro del fuero del equipo. (Tarcica & Masis, 2013)

11. Comunicación

En el contexto de la investigación definimos la comunicación como la capacidad de escuchar, preguntar, entender, crear conceptos y diseñar ideas efectivas y adecuadas para cumplir un propósito, dos valores importantes para la comunicación son la claridad del mensaje y la concreción. (Alles, Dirección estratégica de RH, Gestión por Competencias: el Diccionario, 2002)

Roles de Desempeño (Criterios Conductuales)

- Uso proficiente de la gramática y ortografía correcta y actual.
- Uso proficiente de formatos documentales proporcionados por la organización o sistemas de gestión.
- Claridad en las ideas que plasma en papel.
- Coherencia y concisión en la redacción de informes técnicos de acuerdo a las normas aceptadas y pre acordadas en la organización.
- Cerrar ideas y redactar resúmenes conteniendo las conclusiones relevantes y contextuales necesarias como información. (Tarcica & Masis, 2013)

12. Responsabilidad

En el contexto de la investigación la responsabilidad se define como la capacidad y asunción de decisiones y sus respectivas consecuencias en concordancia con el nivel de compromiso y corrección de la persona, se manifiesta como la respuesta ante los hechos.

El sustantivo responsabilidad superlativa a la palabra que acompañe: «responsabilidad civil», «responsabilidad social», «responsabilidad solidaria».

Roles de Desempeño (Criterios Conductuales)

- Expone un gran sentido del deber comprometiéndose con los objetivos del trabajo.
- Atender las obligaciones no obstante los escenarios y condiciones que se presenten.
- Identifica las responsabilidades como contribuciones a la misión del cargo y de la organización mas no como sobrecargas o sanciones.
- Actuar de acuerdo a las metras y cuotas asignadas, de acuerdo a los perfiles y estándares fijados y en pro de mejorar los indicadores de gestión asumidos.
- Está consciente que es parte de un equipo y que su ausencia generará retrasos o carga en los demás y en casos de fuerza mayor repondrá el tiempo perdido. (Tarcica & Masis, 2013)

13. Estabilidad emocional

La estabilidad emocional es una capacidad que permite a las personas hacer frente a los problemas cotidianos, discrepancias y adversidades, la manifestación del espectro de estabilidad emocional de una persona en el trabajo va expresada en sus reacciones, así, una persona con baja estabilidad emocional muestra ansiedad, hostilidad, inhibición, etc. Y en el otro extremo las personas con mayor estabilidad emocional expresan una actitud positiva, calma y seguridad resolviendo el problema trabajando sobre él.

Roles de Desempeño (Criterios Conductuales)

- La eficiencia del trabajo realizado no está supeditado a las condiciones críticas o conductuales del entorno laboral.
- Es emocionalmente estable y controlado en situaciones de presión laboral.
- En tiempos de alta demanda operativa o situaciones de desgaste emocional, mantiene el sentido de sus acciones.
- Su actitud ante clientes y compañeros de trabajo es adecuada aún en momentos estresantes.
- Es capaz de proyectar positivismo y nuevas ideas en respuesta a los momentos difíciles o retos complicados. (Tarcica & Masis, 2013)

14. Resolución de problemas

La resolución de problemas es la capacidad de atender una cuestión actualmente conflictuada y su valoración se mide en la agilidad y en la utilización adecuada de recursos hasta obtener una respuesta útil.

Esta capacidad se evidencia cuando el trabajador utiliza una metodología natural que sigue estos pasos: definición del problema, evaluar las consecuencias buenas y malas y tomar parte por la solución más útil y económica.

Roles de Desempeño (Criterios Conductuales)

- Su reacción a un requerimiento es preciso en cuanto al momento.
- Ante una contingencia o momento difícil, articula respuestas con precisión.
- Prevé las situaciones de cambio y actúa consecuentemente.
- Sus aportes al entorno demandante son oportunos y proficuos.
- Actúa rápidamente realizando los cambios y ajustes necesarios que la situación requiere. (Tarcica & Masis, 2013)

15. Liderazgo

Para Martha Alles el liderazgo es la capacidad para dirigir a un grupo o equipo de trabajo. Implica el deseo de guiar a los demás. Los líderes crean un clima de energía y compromiso y comunican la visión de la empresa, ya sea desde una posición formal o informal de autoridad. El “equipo” debe considerarse en sentido amplio como cualquier grupo en el que la persona asume el papel de líder. (Alles, Dirección estratégica de RH, Gestión por Competencias: el Diccionario, 2002)

Criterios o Roles de liderazgo

- Sabe usar el clima de armonía y el respeto recíproco como vehículo para mantener la cohesión del grupo.
- Estimula la motivación a través de la participación para estimular el aporte creativo y sugerencias del grupo.
- Es manifiesta su capacidad de convocatoria al momento de exponer una ponencia personal.
- Conoce la planificación estratégica y la aplica al proponer un proyecto.
- Conocidas las metas o tareas para su grupo, aplica las motivaciones y estímulos apropiados para conseguirlos. (Tarcica & Masis, 2013)

16. Manejo del tiempo

El manejo del tiempo en el trabajo es una destreza que permite aprovechar este recurso limitado debido a que el tiempo no es personal si no, un recurso del equipo: la programación temporal, la identificación de prioridades, la coordinación de gestiones, la prelación de acciones, la oportunidad de la interacción y la pericia en la delegación son valoradas en el trabajador que las practica.

Criterios o Roles de Optimización del tiempo

- Discrimina lo urgente de lo importante y sabe cómo organizarlos en una agenda de trabajo.
- Cuida los plazos de entrega comprometidos.
- Incluye en las tareas paralelas la verificación del avance programático como tributarios a el plazo general de entrega.
- Impulsa ajustes sensibles y oportunos para que una tarea no retrase el plazo negociado.

- Está al corriente de los plazos de unidades de operación horizontales y alerta en caso identifique una causa externa que pueda atrasar sus plazos de entrega. (Tarcica & Masis, 2013)

17. Extraversión

La extraversión es una característica que identifica la cantidad, calidad e intensidad de las interacciones de las personas, se mide en dinamismo, actividad, energía, dominancia, locuacidad y optimismo, las diferencias fisiológicas, el autor cita a Eysenck y su propuesta que la diferencia se genera fisiológicamente en una zona del cerebro llamado sistema reticular activador ascendente (SRAA) donde establece una relación directa de la extroversión con la actividad cortical cerebral.

En el campo laboral la extraversión es compatible con los puestos que exijan intercambio social como ventas, capacitadores y puestos directivos.

Criterios y roles de la Extraversión

- La interacción con el equipo de trabajo se manifiesta de forma natural y fluida.
- Participa activamente de las actividades de integración.
- Su actitud es principalmente alegre y afable.
- Su exposición verbal es elocuente y amena. (García, García, Belda, & Cuadrado, 2014)

18. Amabilidad

La capacidad de ser cortés, complaciente y afectuoso, fundado en el respeto, afecto y benevolencia, es una cualidad necesaria para la convivencia en la sociedad, la amabilidad, la ausencia de esta da lugar a la apatía, desinterés y acritud en el trato, actitudes que en el campo laboral devienen en malas relaciones entre colaboradores y en pérdida de valor corporativo si es con clientes externos, dado que el servicio y atención al cliente funda su éxito en tener en la cara visible a personas que expresen positivamente este valor.

Criterios o Roles de la Amabilidad

- Identifica las necesidades y sentimientos de los demás y las comprende con apertura.
- Su escucha activa es genuina y valora los argumentos de su interlocutor.
- Expone claramente su accionar sin comprometer más allá de sus posibilidades, logrando que su propuesta sea de valor y oportuna a su interlocutor.

- Practica las buenas prácticas del diálogo y la negociación y funda las relaciones en ellas.
- Su posición durante situaciones conflictivas o discrepantes es equilibrada, serena y coherente, tanto al momento de escuchar como el de argumentar.
- Sabe usar a favor de la discusión y está atento del estado emocional de las personas a las que atiende. (Tarcica & Masis, 2013)

19. Habilidad de cálculo y numérica

La producción de informes que reflejen el éxito corporativo tanto de indicadores provenientes de la operación (indicadores duros, financieros o contables) como de aquellos que se integren para «contabilizar» la parte subjetiva de la empresa (indicadores blandos) deviene en su «numerización» de modo que se pueda comparar un periodo y otro y decir si se está «más» o «menos» entre dos periodos comparados, en la gestión corporativa estamos contando, midiendo, relativizando y para ello se requiere que la persona desarrolle su capacidad de encontrar las mejores formas de comparar valores.

Roles de Desempeño (Criterios Conductuales)

- Dado un problema, crea una fórmula o notación matemática que le permita explicar e interpretar un problema.
- Establece razones de causalidad, las expone mediante un modelo cuantitativo e interpreta las relaciones figuradas.
- Diseña matrices que favorezcan la interpretación multifactorial de los problemas y las computa mediante modelos matemáticos precisos.
- Coloca en un lugar discreto la complejidad matemática de modo que no distraiga del resultado obtenido.
- Tiene pericia en la explotación de los recursos informáticos destinados a la estadística y proyecciones computacionales y numéricas. (Tarcica & Masis, 2013)

20. Informática

El soporte informático para la gestión de las empresas es un recurso presente en casi la totalidad de empresas en la actualidad. Tanto en las grandes corporaciones como en los emprendimientos personales, apoyarse en las capacidades de búsqueda, selección, registro, proceso y comunicación de información permitirá acelerar el crecimiento y asertividad de la empresa. El Trabajador es evaluado en tanto sus capacidades

informáticas al momento de su incorporación e inmediatamente capacitado en las herramientas propias y procesos informáticos que usa la empresa.

Roles de Desempeño (Criterios Conductuales)

- Practica el autoaprendizaje y «prueba / error» ante las aplicaciones informáticas.
- Su actitud es investigativa, indagatoria y positiva frente al uso de dispositivos informáticos.
- Conoce y sustenta sus decisiones recuperando información y datos de los repositorios de información y aplicaciones de la empresa. (Tarcica & Masis, 2013)

21. Pensamiento creativo y crítico

Capacidad para desarrollar ideas y conceptos nuevos, mediante el proceso de conjugaciones nuevas de las ideas, se le valora como original y genera conclusiones, hipótesis, toma de decisiones o resultados materiales como la producción y mejora del producto, la creatividad implica esfuerzo y trabajo además de una firme resolución y determinación para alcanzar lo deseado, el pensamiento creativo rechaza las opciones obvias y se somete a una constante evaluación, las características fundamentales del pensamiento crítico son: la originalidad, flexibilidad y genuinidad.

Roles de desempeño:

- La profundidad obtenida en la búsqueda de indicios y examen de datos es propicia dada la perspicacia y tenacidad.
- Su capacidad de análisis es coherente y consistente y el resultado es una investigación que aporta valor a la resolución del problema que se investiga.
- La formulación de las hipótesis son guía para la consecución de conclusiones valiosas.
- Sintetiza los resultados obtenidos en una respuesta de fácil ejecución. (Tarcica & Masis, 2013)

22. Inglés

El idioma inglés en el ámbito empresarial es la divisa que permite colocarse dentro del mercado globalizado y la internacionalización del comercio. Es una lengua «franca» usada en la comunicación personal, redacción de contenidos técnicos y medio estimado para publicar la información más actualizada.

Roles de desempeño

- Habla en inglés de modo que se le entienda.
- Escucha el inglés y contextualiza lo escuchado correctamente.
- Escribe en inglés de forma correcta, respetando la gramática y formalidad.
- Lee contenidos en inglés.
- Tiene un acervo de palabras significativo. (Morehouse, 2017)

23. Apertura a la experiencia y adaptabilidad

Es la disposición de la persona a experimentar nuevas opciones y cambios al modo habitual de actuar, el entorno laboral está sujeto a cambios en tanto sus políticas o equipos de trabajo, la afectación por los cambios se compensa con características personales como la imaginación activa, sensibilidad estética, atención a los sentimientos propios, preferencia por la variedad y la curiosidad intelectual.

Roles de Desempeño (Criterios Conductuales)

- Responde rápidamente en forma de aceptación y acondicionamiento a los cambios.
- Demuestra apertura y flexibilidad en la aceptación e incorporación de sugerencias y aportes provenientes del resto del equipo.
- Se involucra en los procesos de incorporación de ajustes o cambios de las políticas laborales.
- Está al tanto de las actualizaciones a la política y las aplica a sus actividades.
- Muestra capacidad de afianzamiento de nuevos paradigmas y de desaprender esquemas obsoletos. (Regader, 2019).

24. Lectura y escritura

La lectura y escritura en el trabajo conlleva el principio de la sencillez y capacidad de resumen, manifiesta en el entendimiento correcto de las asignaciones recibidas en forma escrita y creación de informes que detallen sin retórica la información necesaria, así mismo usa y entiende aforismos y jerga propia de la gestión corporativa y de la especialidad.

La ortografía y gramática como referencias formales sirven además para evaluar el desempeño de esta capacidad.

Roles de Desempeño (Criterios Conductuales)

- Lee e interpreta correctamente comunicaciones cursadas a su persona.
- Redacta sucintamente informes y evidencias del trabajo.

- Practica la redacción con ortografía formal en la documentación que genera.
- Corrección en la construcción gramatical de la documentación que genera.

25. Orientación al Cliente

La estructura moderna de los procesos administrativos identifica a dos clientes: interno y externo, la interacción del colaborador con estos dos perfiles debe propiciar el beneficio de los resultados teniendo como premisa la satisfacción de los mismos. La resolución de los requerimientos del cliente deviene en mejores resultados propios.

Roles de Desempeño (Criterios Conductuales)

- Establece la práctica de estar cerca del cliente para estar al tanto de sus necesidades.
- Hace uso de las infraestructuras corporativas diseñadas para el apoyo oportuno al cliente, crea canales y puentes de comunicación.
- Dispone de instrumentos de verificación de la calidad con el fin de depurar y optimizar el servicio brindado.
- Realiza un adecuado servicio postventa que se refleja en la reacción de la clientela.
- Realiza *benchmarking* con el fin de incorporar nuevas prácticas que satisfagan a sus clientes.
- Es honesto e íntegro en la relación técnica profesional con sus clientes. (Tarcica & Masis, 2013)

26. Identificación con la empresa

Félix Socorro propone la paradoja de «compromiso» que es una palabra que se asocia a la identificación con la empresa donde sustrae “el contrato psicológico con el empleado, orientado a crear fidelidad por ‘agradecimiento’ y ‘dependencia’ y no por cohesión e identificación” (Socorro Márquez, 2003), por tanto la identificación es un proceso más elaborado donde la experiencia de los encomendados a gestionar el recurso humano para lograr en ellos el alineamiento de sus propios intereses y desarrollo a los intereses y desarrollo de la empresa.

Roles de Desempeño (Criterios Conductuales)

- Supera y optimiza los tiempos de entrega en el sentido de oportunidad y espacio.
- Verifica el estado de las metas fijadas y los tiempos para lograrlas.
- Es celador de las directrices tanto en la ejecución propia como en la de su equipo de trabajo.

- Hace uso correcto y disciplinado de todos los recursos asignados y compartidos de la empresa.
- Ejercita la revisión de la ejecución del plan organizacional y establece un tiempo laboral para ello. (Tarcica & Masis, 2013)

27. Orden y calidad

El esmero en la ejecución del trabajo se manifestará por el orden, limpieza y seguridad con el que se entregan los resultados. La calidad es la “Tendencia o propensión a gestionar el cumplimiento de normas y estándares de calidad de los procesos en los que interviene o tiene a cargo, bajo el conjunto de políticas y normas que rigen esa materia” (Tarcica & Masis, 2013).

Roles de Desempeño (Criterios Conductuales)

- La realización de su labor es ordenada y pulcra.
- El área de trabajo asignada está ordenada y limpia, asegurando objetos y agentes nocivos.
- Realiza el plan de mantenimiento de equipos, instrumentos y herramientas de trabajo.
- Programa y se supedita a las acciones de mantenimiento e higiene del sitio de trabajo como fumigaciones o pintura.
- El orden físico y documental de las bitácoras y reportes que mantiene, cumple con las normas de preservación y salud.

28. Trabajo bajo presión

El flujo de tareas en un proceso corporativo obedece a una programación temporal de tareas que de no completarse en los tiempos dados se ralentiza y podría detenerse completamente, esta es una de las principales razones del *stress* laboral, por tanto, la capacidad de saber organizar las tareas aún en situaciones adversas, en el sitio web «observatorio RH» proponen que hay que tener en cuenta:

- Planificación.
- Organización.
- Priorización.
- Concentración en los asuntos importantes.
- Delegación.

Saber decir que “no”. (Fragua, 2016)

Roles de Desempeño (Criterios Conductuales)

- Actitud positiva frente a un escenario demandante de respuestas efectivas.
- Está comprometido con las exigencias.
- Las dificultades o avenencias no son óbice de entrega en los plazos y condiciones fijados.
- Actitud proactiva y positiva aún en los momentos las álgidos de la interrelación bajo presión.
- Demuestra calma y empatía ante las quejas de los clientes internos y externos.
(Tarcica & Masis, 2013)

29. Autonomía

La autonomía laboral es lo mismo que decir «autogestión» que involucra el uso de diversas estrategias y métodos para cumplir los objetivos sin interferir negativamente en el trabajo de otros, el resultado de esta capacidad es el aporte al desarrollo del grupo.

Roles de Desempeño (Criterios Conductuales)

- Conoce y desarrolla las funciones de su cargo sin necesidad de supervisión o recordatorios.
- Identifica su participación intelectual y profesional y expone su opinión desde una posición independiente.
- Recurre a argumentos generados desde su conocimiento del caso, sin interferir ni permitir la influencia y presión de otros.
- Compatibiliza su capacidad de autocritica con la filosofía de la empresa en la ejecución de su rol. (Tarcica & Masis, 2013)

30. Disposición al aprendizaje

Es la búsqueda de adquirir nuevos conocimientos técnicos y desarrollar las habilidades necesarias para la tarea encomendada, la actitud del trabajador es de amplitud a nuevas formas de aprender.

Roles de Desempeño (Criterios Conductuales)

- Referencia los actos de su gestión con información técnica que sustenten científicamente la ejecución en algún sentido.
- Modifica su acción dentro de los procesos en base a nuevos conocimientos adquiridos mediante la búsqueda de información.

- Participa de eventos académicos y de actualización técnica por iniciativa propia y prepara documentación para compartir la información con su equipo.
- Es parte de su rutina el acopio y lectura de información relevante a su función y especialidad.
- Su experiencia en la ejecución de sus funciones son fuente de lecciones aprendidas que comparte con el resto de su equipo. (Tarcica & Masis, 2013)





1. Problema de Investigación

1.1. Enunciado del problema

LA INFLUENCIA DEL SUMMER WORK TRAVEL PROGRAM A ESTADOS UNIDOS EN EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS TRANSVERSALES EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE AREQUIPA - 2019

1.2. Interrogantes del problema

1.2.1. Pregunta general

¿Cuál es el nivel de influencia en los participantes de un viaje en la modalidad «*Summer Work Travel Program*» evaluados con un conjunto de indicadores de competencias transversales seleccionados?

1.2.2. Preguntas específicas

- ¿Cuál es el diccionario de competencias transversales propicio para evaluar a estudiantes universitarios que participan de un *Summer Work Travel Program*?
- ¿Cuáles son las competencias transversales que se desarrollan más y menos en un *Summer Work Travel Program*?
- ¿Cuánto influyó en el estudiante haber trabajado en una empresa norteamericana en tanto sus competencias transversales?
- ¿Cuál es la propuesta norteamericana para los usuarios del *Summer Work Travel Program*?

1.3. Descripción del problema

1.3.1. Tipo de investigación: Campo Área Problema

CAMPO : Ciencias sociales – Administración de Empresas

ÁREA : Capital humano

LÍNEA : Gestión del conocimiento

TIPO DE INVESTIGACIÓN : Explicativa

TIPO DE PROBLEMA : Relacional

1.3.2. Variables

1.3.2.1. Variables Independientes

- Oferta de Summer Work Travel Program.
- Diccionarios de competencias transversales.
- Oferta de trabajo en USA.

1.3.2.2. Variables dependientes

- Desarrollo de competencias transversales.

1.3.3. Operacionalización de variables

Cuadro n° 3 Operacionalización de variables

VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES
Variables Independientes:		
Oferta de « <i>Summer Work Travel Program</i> »	Actores locales	Agencias especializadas
Diccionarios de competencias transversales	Catalogación de capacidades	Organismos supranacionales Programas nacionales Autores especializados
	Valoración de capacidades	Evaluación de capacidades
Oferta de Trabajo en USA	Consulado Norteamericano	Visa de trabajo
	Sponsors	Listado de Sponsors
	Actores gubernamentales de protección	Departamento de Estado SEVIS Social Security Card

VARIABLES	INDICADORES	SUBINDICADORES
Variable dependiente:		
Desarrollo de Competencias Transversales	Diccionario <i>ex profeso</i>	<ul style="list-style-type: none"> • Trabajo en equipo y cooperación • comunicación • responsabilidad • estabilidad emocional • resolución de problemas • liderazgo • manejo del tiempo • extraversión • amabilidad • habilidad de cálculo y numérica • informática • pensamiento creativo y crítico • ingles • apertura a la experiencia y adaptabilidad • lectura y escritura • orientación al Cliente • identificación con la empresa • orden y calidad • trabajo bajo presión • autonomía • disposición al aprendizaje

Fuente: Elaboración propia

1.4. Justificación del problema

Para el modelo académico de integración de experiencia laboral, manifiesto a través de las prácticas pre profesionales y profesionales, existe de forma paralela y sin integración con el programa académico regular, la participación por parte de alumnos universitarios de programas de viajes orientados a trabajar en corporaciones residentes en Estados Unidos; este país recibe a jóvenes bajo normativas específicas que regulan la migración laboral temporal.

Esta investigación busca determinar el impacto de esta acción en la autovaloración del participante del programa en contraste con un diccionario de competencias transversales creado tomando como referencia los propios desarrollados por entidades gubernamentales de Chile (chilevalora, 2020), Reino Unido (Universia, 2019), Catalunya (Entitats Catalanes d'Acció Social, 2011), (Barcelona Treball, 2020), Comunidad Europea (Comunidad Europea DISCO, 2020), organizaciones como la OIT (Organización internacional del trabajo oit/cinterfor, 2019), y autores especializados en evaluación por competencias como Martha Alles (Alles, 2002), quienes describen la necesidad desde perspectivas y necesidades diferentes, y bajo el

precepto de innovación es que desarrollamos un diccionario *ex profeso* donde se evidencien las capacidades de una forma de fácil lectura y a su vez conjugue las buenas prácticas y experiencia de los desarrolladores de las fuentes antes descritas, estas referencias son, luego de su revisión, la referencia teórica general para construir a la luz del informe ENHAT del BID el diccionario de capacidades con el que midamos el aprovechamiento y valor de la experiencia de trabajar en un país extranjero y al final formular conclusiones que apoyen la prueba de la hipótesis planteada y pueda ser de validez externa en lo investigativo como en lo operacional, es decir que pueda ejecutarse con otros grupos locales, en otras ciudades y a favor de empresas y organizaciones públicas o privadas interesadas en saber el nivel de las capacidades transversales o «*soft skills*» que presentan los jóvenes que se integran a sus cuadros laborales.

Del mismo modo es de interés para las universidades como la Universidad Católica de Santa María, identificar como un valor el desarrollo de las capacidades transversales, plasmado en su principio pedagógico «Desarrollo de competencias» y en el Modelo educativo de la UCSM. (Martínez Carpio, 2019)

Ilustración n° 1 Modelo pedagógico de la UCSM

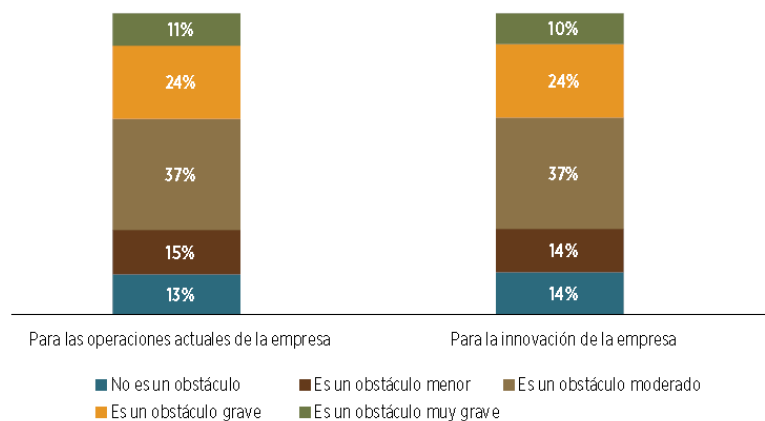


Fuente: García, (2011)

Una referencia consolidadora de los intereses particulares de las empresas respecto a las capacidades que presentan y que se desean de los jóvenes que se integra a sus representadas se ven reflejadas en los resultados de la investigación anual que realiza el Banco Interamericano de Desarrollo (BID), a través del informe de la Encuesta de habilidades al trabajo (ENHAT), donde se expresa el interés en reducir la brecha de habilidades transversales. (Novella, Alvarado, Rosas, & Gonzáles-Velosa, 2019)

Ilustración n° 2 la falta de preparación es un obstáculo

GRÁFICO 6. ¿EN QUÉ MEDIDA EL HECHO QUE LA FUERZA LABORAL NO ESTÉ PREPARADA ADECUADAMENTE ES UN OBSTÁCULO PARA LAS OPERACIONES ACTUALES O LA INNOVACIÓN DE SU EMPRESA?
(PORCENTAJE DE EMPRESAS)



Fuente: Novella, Alvarado, Rosas, & Gonzáles-Velosa, (2019)

La problemática está expuesta en los resultados de la investigación donde encontramos los mismos términos en tanto las habilidades transversales que se registran en los modelos de los países e instituciones que hemos citado:

Cuadro n° 4 Capacidades transversales expuestas en el ENHAT

BID	%
habilidades técnicas específicas para la ocupación	60.40%
habilidad para trabajar en equipo	38.40%
Habilidad de comunicación	31.90%
Responsabilidad	31.20%
Estabilidad Emocional	23.70%
Habilidad de resolución de problemas	23.70%
Habilidad de Liderazgo	23.50%

Habilidad de manejo del tiempo	20.00%
Extraversión	18.30%
Amabilidad	17.80%
Habilidades de cálculo y numérica	13.00%
Conocimiento de informática	12.90%
Habilidad de pensamiento creativo y crítico	11.40%
Conocimiento de inglés	10.70%
Apertura a la experiencia	8.10%
Habilidades de lectura y escritura	6.00%
Habilidad de trabajar independientemente	3.40%
Conocimiento de otro idioma extranjero	1.00%

Fuente: Redacción Gestión, (2019)

Para posicionar esta investigación en un contexto de necesidad real expresado por el conjunto de empresas que se representan por los resultados del ENHAT utilizaremos como referencia tanto las capacidades incluidas en el informe, así como el orden obtenido en tanto su dificultad de consecución y añadiremos otras que tomaremos de los diccionarios que utilizamos como referencia, cabe acotar que cada una de las capacidades del ENHAT se encuentran definidas en los diccionarios referenciados.

Exceptuaremos el primer ítem del cuadro número 2 debido a que no es una capacidad transversal sino una necesidad específica de especialización profesional.

2. Técnicas e instrumento de verificación

2.1. Técnicas e instrumentos:

- Técnicas: Análisis documental y Encuesta.
- Instrumentos: Documentación publicada y Cuestionario.

2.2. Cuadro de Coherencias

Cuadro n° 5 Cuadro de coherencias

Variables	Indicadores y subindicadores	Técnicas e instrumentos	Ítems de Instrumentos
VI Oferta de <i>Summer Work Travel Program</i>	Actores locales: <ul style="list-style-type: none"> • Agencias especializadas 	Análisis documental	
VI Diccionarios de competencias transversales	Catalogación de capacidades: <ul style="list-style-type: none"> • Organismos supranacionales • Programas nacionales • Autores especializados Valoración de capacidades: <ul style="list-style-type: none"> • Evaluación de capacidades 	Análisis documental	
VI Oferta de Trabajo en USA	Consulado Norteamericano <ul style="list-style-type: none"> • Visa de trabajo Sponsors <ul style="list-style-type: none"> • Listado de empresas privadas Actores gubernamentales de protección <ul style="list-style-type: none"> • Departamento de Estado • SEVIS • Social Security Card 	Análisis documental	
VD Desarrollo de Competencias Transversales	Diccionario <i>ex profeso</i>	Cuestionario de encuesta	Ítems del 02 al 22

-
- Trabajo en equipo y cooperación (02)
 - Comunicación (03)
 - Responsabilidad (04)
 - Estabilidad emocional (05)
 - Resolución de problemas (06)
 - Liderazgo (07)
 - Manejo del tiempo (08)
 - Extraversión (09)
 - Amabilidad (10)
 - Habilidad de cálculo y numérica (11)
 - Informática (12)
 - Pensamiento creativo y crítico (13)
 - Inglés (14)
 - Apertura a la experiencia y adaptabilidad (15)
 - Lectura y escritura (16)
 - Orientación al Cliente (17)
 - Identificación con la empresa (18)
 - Orden y calidad (19)
 - Trabajo bajo presión (20)
 - Autonomía (21)
 - Disposición al aprendizaje (22)
-

Fuente: Elaboración propia

2.3. Tipo de estudio

La investigación presentada corresponde a un estudio longitudinal, debido a que se investigó los resultados de antes y después de la integración de jóvenes universitarios a actividades laborales en corporaciones norteamericanas a través del Summer Work Travel Program,

3. Campo de verificación

3.1. Ubicación espacial

La investigación se realiza en la ciudad de Arequipa.

3.2. Ubicación temporal

La investigación incluye a alumnos universitarios que han participado en programas de Summer Work Travel Program a Estados Unidos el año 2018.

3.3. Unidades de estudio

Universitarios de Arequipa que han participado del Summer Work Travel Program en Estados Unidos durante los meses de diciembre 2018 y marzo 2019, que de acuerdo a la información proporcionada por las agencias locales se determina la utilización de la muestra no probabilística, aprovechando la ventaja de este tipo de muestra que según Hernández Samperi (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014), se presta cuando no se busca una “representatividad” de elementos de una población sino una perfilación de acuerdo a algunas características dadas previamente, en nuestro caso, el diccionario de capacidades transversales escogidas en el estudio de ENHAT. (Novella, Alvarado, Rosas, & Gonzáles-Velosa, 2019)

4. Estrategia de recolección

4.1. Organización

Teniendo como referencia actual el informe ENHAT al que por la circunscripción de la investigación eliminaremos la primera: "habilidades técnicas específicas para la ocupación", y dejando el orden generado por el porcentaje obtenido, recopilaremos los acápites pertinentes provenientes de los diccionarios que nos sirven de referencia, siempre a la luz de la prelación de importancia evidenciada por el informe ENHAT. (Novella, Alvarado, Rosas, & Gonzáles-Velosa, 2019)

Por cada uno de las capacidades seleccionadas se preguntará al encuestado sobre dos momentos: su autoevaluación retro trayéndose a un tiempo previo al viaje y el segundo, a un momento posterior al viaje.

¿Por qué no preguntar a estudiantes que NO han participado del Summer Work Travel Program? Porque la muestra podría incluir a jóvenes que no tienen ninguna

referencia experimental de las capacidades transversales y responder en base a otros contextos, por el contrario, los jóvenes que si han tenido una experiencia laboral pueden autoevaluarse en los dos momentos propuestos.

El investigador ha recolectado una base de datos de correos electrónicos de los estudiantes que han participado del Summer Work Travel Program del año 2018 que constituye la muestra no probabilística.

4.2. Recursos

El cuestionario se distribuirá mediante la herramienta “formulario Google” y utilizará para las preguntas 2 a 22 una escala Likert de 5 unidades que nos permitirá graficar la sensibilidad ante las variables propuestas.

4.3. Validación del Instrumento

Prueba en un grupo más pequeño de la población, similar en cuanto a características al de la unidad de estudio.

4.4. Criterios para el manejo de resultados

El criterio será estadístico, las herramientas informáticas serán un procesador de cálculo Microsoft Excel 365 y software estadístico SPSS versión 26 y la representación y análisis serán generados digitalmente.

Para poder comprobar la hipótesis que permita determinar el nivel de influencia que tienen los participantes de un viaje en la modalidad «Summer Work Travel Program» se utilizó la prueba estadística de chi cuadrado, la prueba permitió comprobar si existen diferencia estadística significativa entre los jóvenes antes y después de participar en el programa.

5. Análisis de antecedentes investigativos

No existen antecedentes investigativos que relacionen las capacidades transversales con la participación en viajes a Estados Unidos.



CAPÍTULO III

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

1. Resultados de la investigación

1.1. Análisis e interpretación de datos más relevantes y anecdóticos.

En cuanto a los objetivos planteados en la investigación evidenciamos que respecto al nivel de influencia de un viaje en la modalidad «Summer Work Travel Program» sobre un conjunto de capacidades transversales seleccionadas, hay un incremento positivo en las variables, el nivel de crecimiento es individual y se deben estudiar de forma individualizada, pues cada uno de ellos responde a un comportamiento donde influye el propio viaje, la actitud del estudiante y los antecedentes educativos y familiares, estos últimos se consolidan como una hipótesis alternativa a la seleccionada en la investigación.

En cuanto a los objetivos secundarios, evidenciamos que existen capacidades transversales más apreciadas que otras y que el «Summer Work Travel Program» estimula un conjunto de ellas respondiendo positivamente al requerimiento nacional, el que hemos usado como referencia y directriz en la predilección y ordenamiento en base a su importancia.

La dimensión del nivel de influencia se percibe mejor en los cuadros expuestos infra, donde se aprecian gráficamente los valores numéricos que van desde un aprovechamiento del 58% en el mejor caso y 17% en el caso más discreto en la columna de «índice de aprovechamiento» Ilustración n° 3 Movilización de capacidades.

Para el objetivo de la determinación de las capacidades que deben ser usadas, usamos como referencia un conjunto ordenado en base a la necesidad manifestada por el empresariado nacional, ítems que además existen en los diccionarios de capacidades de autores expertos en el tema, con esas dos fuentes en perspectiva, se desarrolló un diccionario propio expuesto en el proyecto de investigación anexo a este informe.

En cuanto a la oferta norteamericana para los participantes del viaje de trabajo se evidenció una estructura que parte de la oferta local por parte de entidades particulares, se identificaron dos empresas privadas formales con un flujo mayoritario de estudiantes de donde proviene la muestra no probabilística usada para esta investigación, estas empresas son Intej e Ipep quienes realizan las gestiones y primeros contactos con el sistema laboral de los Estados Unidos representado por la Oficina de Estado, que mantiene un programa que regula la participación mediante

sponsors que representan a las organizaciones que recibirán a los participantes del programa.

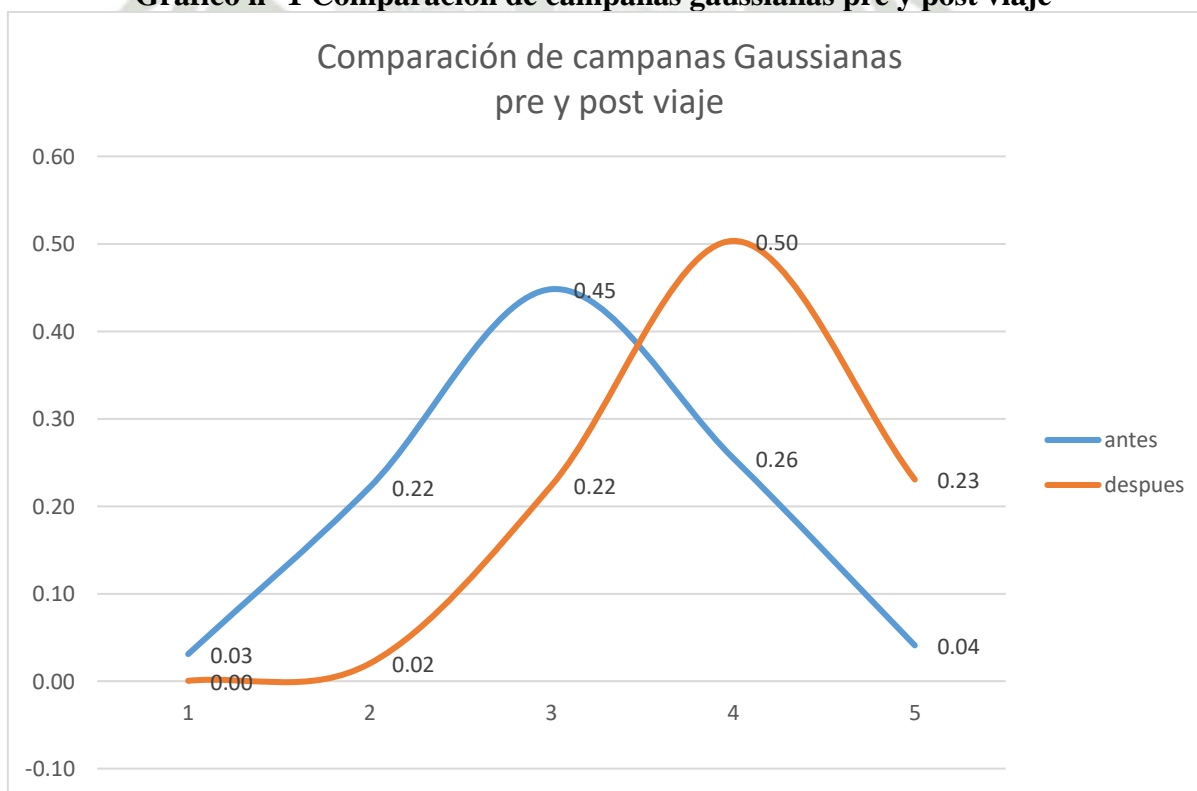
2. Resolución de interrogantes del problema

2.1. ¿Cuál es el nivel de influencia en los participantes de un viaje en la modalidad «Summer Work Travel Program» evaluados con un conjunto de indicadores de competencias transversales seleccionados?

Para resolver esta interrogante usaremos el gráfico comparativo de campanas de gauss correspondientes a los dos momentos analizados donde se establece una curtosis moderada para el momento previo y una curtosis ligeramente más esbelta para el momento posterior además un valor incrementado para el segundo momento con lo que se infiere que: el viaje favorece el desarrollo de las capacidades transversales.

Los datos usados para estas dos curvas corresponden a la media, desviación estándar y normal de la suma de todas las respuestas en conjunto en los dos momentos preguntados.

Gráfico n° 1 Comparación de campanas gaussianas pre y post viaje



Fuente: Elaboración propia

2.3. Para la pregunta: ¿Cuál es el diccionario de competencias transversales propicio para evaluar a estudiantes universitarios que participan de un Summer Work Travel Program? Resolvimos luego de la investigación documental y comparación de relevancia de diversas capacidades transversales a la luz del ENHAT 2019 que conlleva el requerimiento de las empresas peruanas grandes y medianas, se desarrolló un diccionario ex profeso que contiene las siguientes capacidades:

Cuadro n° 6 Diccionario Ex profeso

Diccionario ex profeso

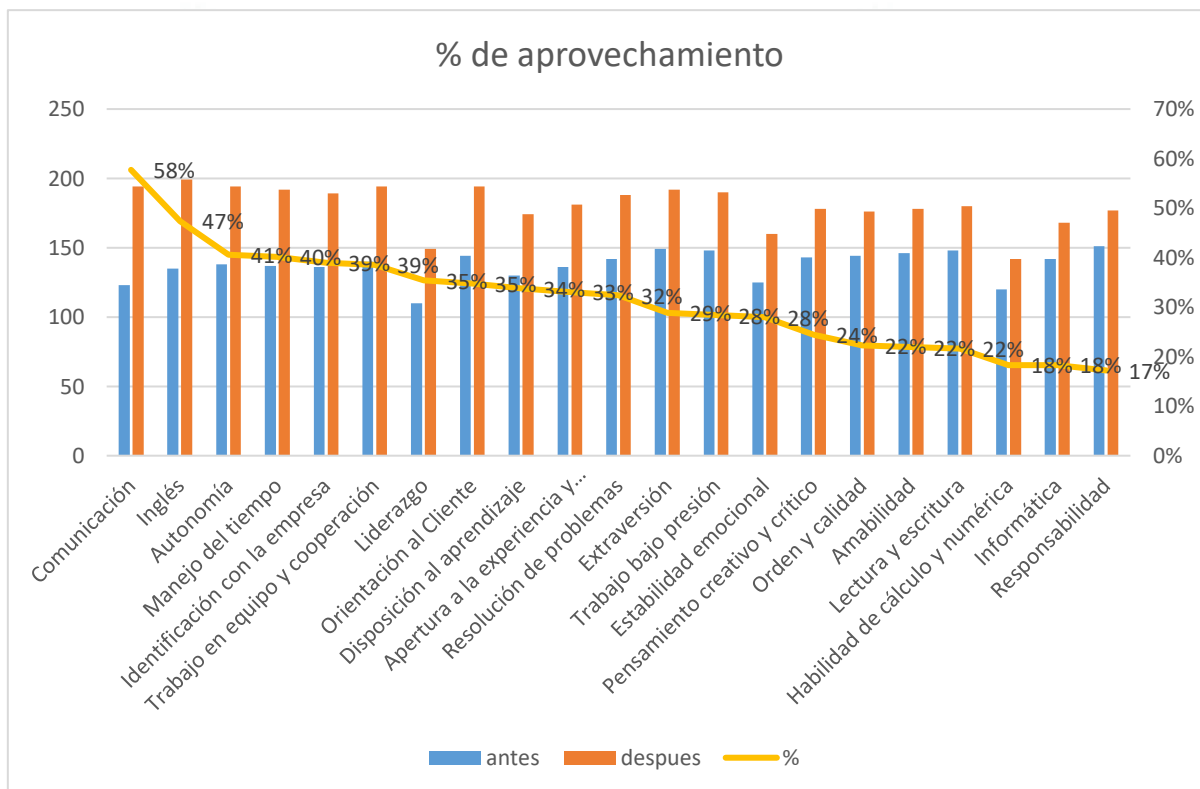
Trabajo en equipo y cooperación
 Comunicación
 Responsabilidad
 Estabilidad emocional
 Resolución de problemas
 Liderazgo
 Manejo del tiempo
 Extraversión
 Amabilidad
 Habilidad de cálculo y numérica
 Informática
 Pensamiento creativo y crítico
 Inglés
 Apertura a la experiencia y adaptabilidad
 Lectura y escritura
 Orientación al Cliente
 Identificación con la empresa
 Orden y calidad
 Trabajo bajo presión
 Autonomía

Disposición al aprendizaje

Fuente: Elaboración propia

2.3. Para la pregunta: ¿Cuáles son las competencias transversales que se desarrollan más y menos en un *Summer Work Travel Program*? De acuerdo a los resultados obtenidos utilizamos el grafico resultante:

Gráfico n° 2 Índice de aprovechamiento



Fuente: Elaboración propia

Del que extraemos el cuartil superior donde se denotan la «comunicación» (58%), «inglés» (47%), «autonomía» (41%), «manejo del tiempo» (40%), «identificación con la empresa» (40%) y «trabajo en equipo y cooperación» (39%) como los más desarrollados, es de resaltar que las dos más altas corresponden a una necesidad propia de la experimentación en un entorno en el que se obliga la comunicación en idioma inglés.

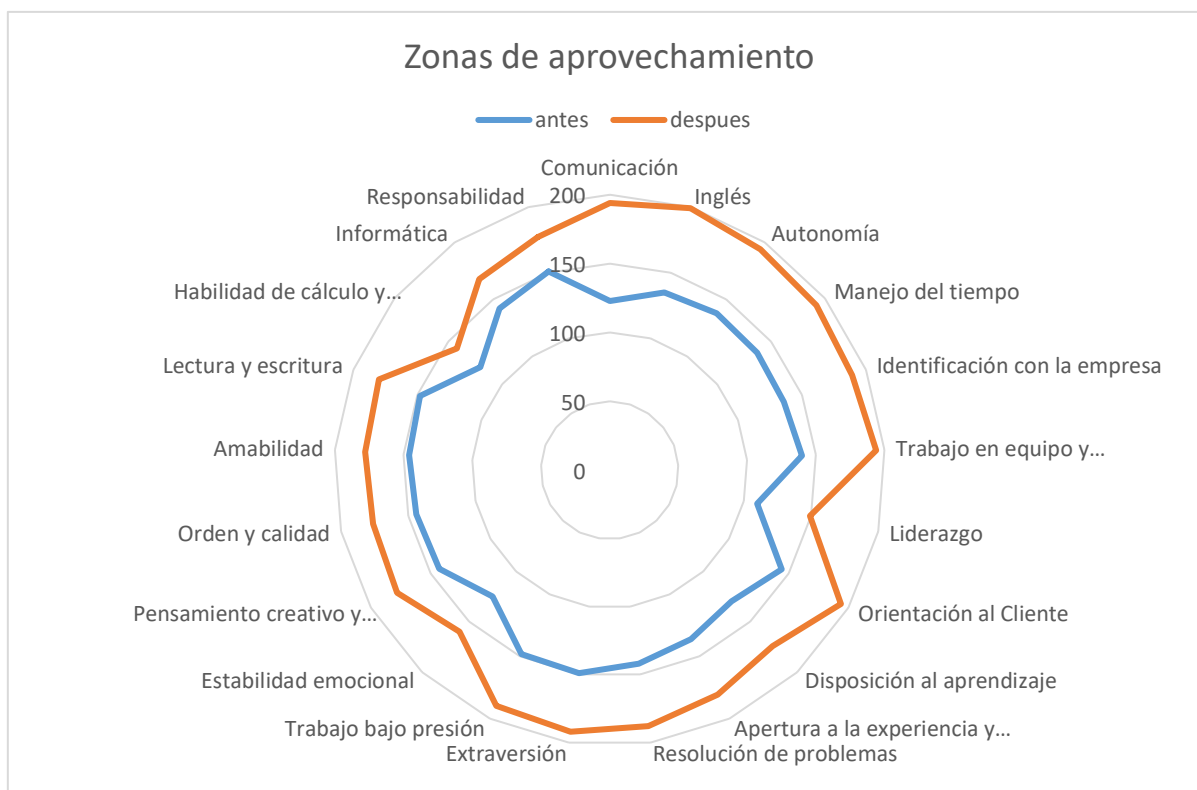
En el otro extremo, en el cuartil inferior, se encuentran la «amabilidad» (22%), «lectura y escritura» (22%), «cálculo numérico» (18%), «informática» (18%) y «responsabilidad» (17%), como las que no han sido objeto de mejora significativa con la participación de un viaje de trabajo, lo que no indica que sean deficientes si

no que como el estudio propone, pueden ser otras fuentes o estímulos los que desarrollen estas capacidades.

2.4. A la pregunta: ¿Cuánto influyó en el estudiante haber trabajado en una empresa norteamericana en tanto sus competencias transversales?

Para resolver este cuestionamiento presentamos el grafico:

Gráfico n° 3 Zonas de aprovechamiento



Fuente: Elaboración propia

Donde se aprecia una comparación entre los dos momentos analizados: antes y después del viaje estableciendo dos zonas radiadas que disponen, a la derecha las más incrementadas y a la izquierda las menos incrementadas, complemento de este grafico es el cuadro de frecuencias obtenido:

Cuadro n° 7 Frecuencias Obtenidas

Capacidad	antes	después	aprovechamiento	%
Comunicación	123	194	71	58%
Inglés	135	199	64	47%
Autonomía	138	194	56	41%
Manejo del tiempo	137	192	55	40%
Identificación con la empresa	136	189	53	39%
Trabajo en equipo y cooperación	140	194	54	39%
Liderazgo	110	149	39	35%
Orientación al Cliente	144	194	50	35%
Disposición al aprendizaje	130	174	44	34%
Apertura a la experiencia y adaptabilidad	136	181	45	33%
Resolución de problemas	142	188	46	32%
Extraversión	149	192	43	29%
Trabajo bajo presión	148	190	42	28%
Estabilidad emocional	125	160	35	28%
Pensamiento creativo y crítico	143	178	35	24%
Orden y calidad	144	176	32	22%
Amabilidad	146	178	32	22%
Lectura y escritura	148	180	32	22%
Habilidad de cálculo y numérica	120	142	22	18%
Informática	142	168	26	18%
Responsabilidad	151	177	26	17%

Fuente: Elaboración propia

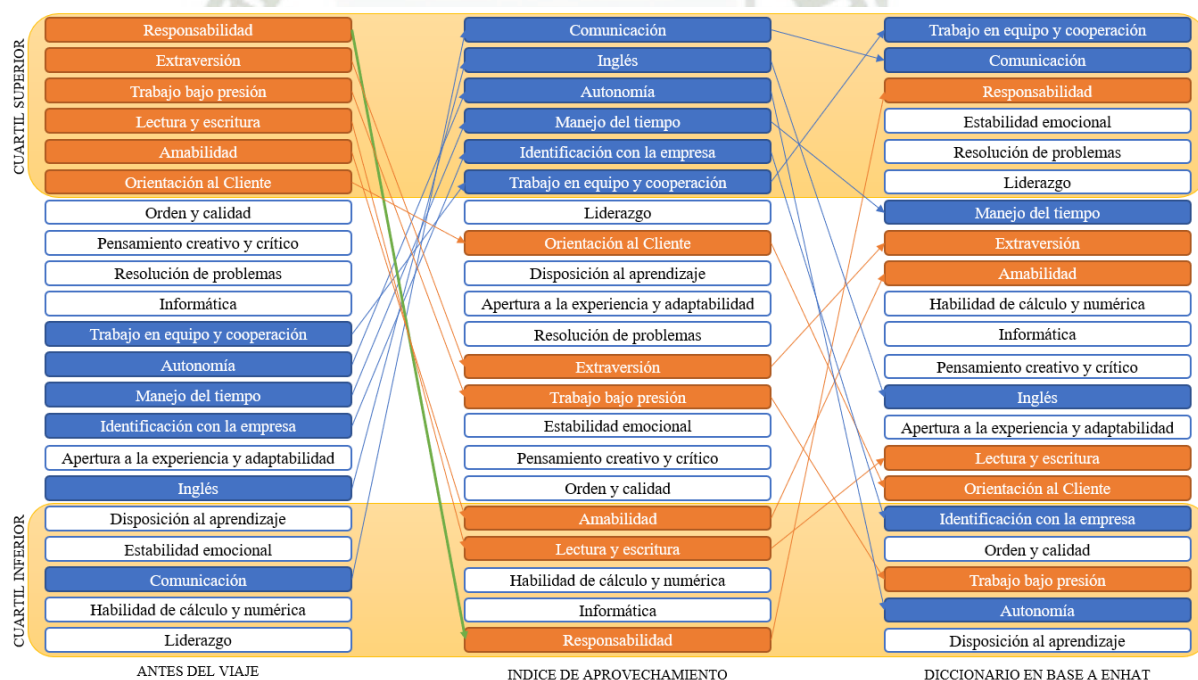
Del resultado para esta pregunta inferimos que el «*Summer Work Travel Program*» es una oportunidad excepcional de mejora de las capacidades en forma integral, que existen unas que se aprovechan mejor que otras pero que la sumatoria total devuelve

un resultado positivo y una preparación personal alineada a las necesidades y expectativas de la empresa peruana.

2.6. A la pregunta: ¿Cuál es la propuesta norteamericana para los usuarios del Summer Work Travel Program? Hemos identificado la estructura gubernamental norteamericana que propicia la inmigración temporal de jóvenes universitarios bajo la premisa de integración cultural y que establece las reglas de manera taxativa, a esta estructura se ciñen tanto las agencias especializadas en captar y orientar al participante, los participantes mismos y las empresas que brindarán las locaciones laborales. (USA Embassy, 2019)

Luego, podemos apreciar la movilización de capacidades desde su estado inicial antes del viaje, compararlo con el aprovechamiento y luego encontrar su ubicación de utilidad en el diccionario creado teniendo como referencia el ENHAT:

Ilustración n° 3 Movilización de capacidades



Fuente: Elaboración propia

Esta ilustración evidencia los hallazgos más relevantes de esta investigación:

1. La movilización de las capacidades, desplazándose entre los diferentes cuartiles u horizontes, confirma la hipótesis planteada: Sí existe una influencia del «Summer Work Travel Program» dado que estimula las capacidades en diferentes grados.

2. La influencia es productiva y eficaz dado que ha llevado capacidades que se encuentran mayoritariamente en los cuartiles inferiores en el estado «antes del viaje» al cuartil superior del estado «índice de aprovechamiento».
3. Existen capacidades anecdóticas como «Responsabilidad» que se moviliza de estar a la cabeza del conjunto de capacidades «antes del viaje» al último lugar en «índice de aprovechamiento» esto denota que existen capacidades apreciadas que no se ven considerablemente estimuladas con el viaje, pero que son importantes para el desempeño laboral dada su ubicación en «diccionario en base a ENHAT».
4. Las capacidades «trabajo en equipo y cooperación» y «comunicación» apreciadas como primordiales al estar a la cabeza «diccionario en base a ENHAT» denotan una evolución favorable directamente estimuladas por el viaje.

Las 2 primeras colocaciones de 3 del cuartil superior de «Diccionario en base al HENHAT» sin embargo el conjunto de capacidades estimuladas está dispersa entre las 21 colocaciones, las oportunidades de mejora son objeto de recomendaciones en el apartado oportuno.

3. Validación de la hipótesis planteada

Para la validación usaremos el estadístico χ^2 que, partiendo de la premisa contenida en la pregunta n°1 de la encuesta: «la experiencia laboral previa al viaje» y si influye en el resultado de la investigación, que genera la primera dimensión donde se pueden obtener respuestas cerradas de “sí” y “no” y para la otra dimensión en el otro extremo de la matriz el resultado de la fórmula : $\sum_{cuartil superior}$ y para el segundo resultado $\sum_{cuartil inferior}$ en ambos casos se separan los rangos obtenidos en 2 grupos de 50% cada uno, obteniendo la siguiente información:

Cuadro n° 8 Comparación de Chi²

	Cuartil superior	Cuartil inferior
Valor máximo de Σ	12	6
Valor mínimo de Σ	2	0
Rango	10	6
Rangos de agrupamiento	De 2 a 6 De 7 a 12	De 0 a 3 De 4 a 6
Chi tabla	3.842	3.842
Grado de libertad	1	1
p	0.00008388	0.83200403
Chi prueba	15.469	0.045

Fuente: Elaboración propia

El cuartil superior de variables con mayor aprovechamiento:

Cuadro n° 9 Cuartil superior valores encontrados encontrado

	no	si	
de 7 a 12	33	0	33
de 2 a 6	7	5	12
	40	5	45
	89%	11%	

Fuente: Elaboración propia

Cuadro n° 10 Cuartil superior valores esperados esperado

	no	si	
de 7 a 12	29.333	3.667	33
de 2 a 6	10.667	1.333	12
	40	5	45

Fuente: Elaboración propia

El cuartil inferior de variables con mayor aprovechamiento:

**Cuadro n° 11 Cuartil inferior valores encontrados
encontrado**

	no	si	
de 4 a 6	18	2	20
de 0 a 3	22	3	25
	40	5	45

89% 11%

Fuente: Elaboración propia

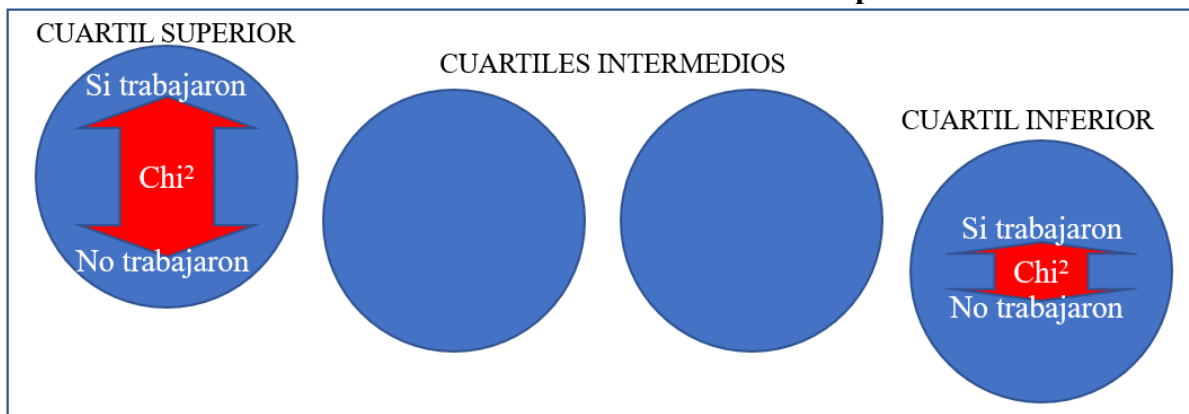
**Cuadro n° 12 Cuartil inferior valores esperados
esperado**

	no	si	
de 4 a 6	17.778	2.222	20
de 0 a 3	22.222	2.778	25
	40	5	45

Fuente: Elaboración propia

Con estos datos podemos interpretar que se sustenta la separación de participantes que han tenido experiencia laboral previa de los que no han tenido experiencia laboral previa, dado que para esa muestra y segmento correspondiente al cuartil superior de datos existe un Chi2 de 15.469 a diferencia del segmento correspondiente al cuartil inferior donde resulta un Chi2 de 0.045. con este resultado inferimos que en el segmento correspondiente al cuartil superior de aprovechamiento existe una marcada diferencia entre el grupo de participantes que han trabajado con los que no, debido a que el desarrollo de las capacidades transversales más aprovechadas son inherentes al trabajo, a las actividades propias de un centro laboral, a diferencia de lo que sucede en el cuartil inferior donde la diferencia entre los que han trabajado previamente con los que no, no es significativa, debido a que el desarrollo se debe a estímulos diferentes al viaje como casa, colegio, sociedad.

Ilustración n° 4 diferencia de χ^2 entre los cuartiles superior e inferior



Fuente: Elaboración propia

4. Referencia conceptual con los resultados obtenidos

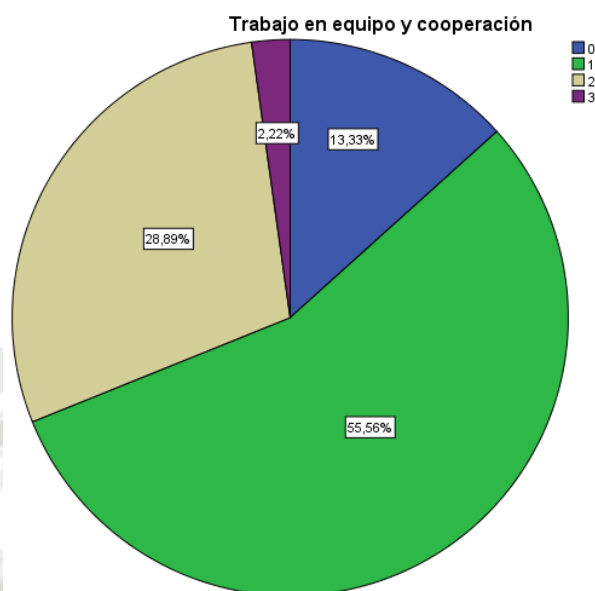
4.1. Trabajo en equipo y cooperación

Cuadro n° 13 Trabajo en equipo y cooperación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido 0	6	13,3	13,3
1	25	55,6	68,9
2	13	28,9	97,8
3	1	2,2	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico n° 4 Trabajo en equipo y cooperación



Fuente: Elaboración propia

Pertenece al cuartil superior, su mayor acumulación corresponde a un punto (55.6%) de opciones en la escala Likert aplicada, siendo la segunda colocación el aprovechamiento de 2 puntos (28%).

Ante la pregunta «Aun cuando no me felicitaron personalmente, me sentí bien cuando mi grupo de trabajo logró con éxito una meta.» este resultado denota que esta capacidad es estimulada por la participación en el viaje.

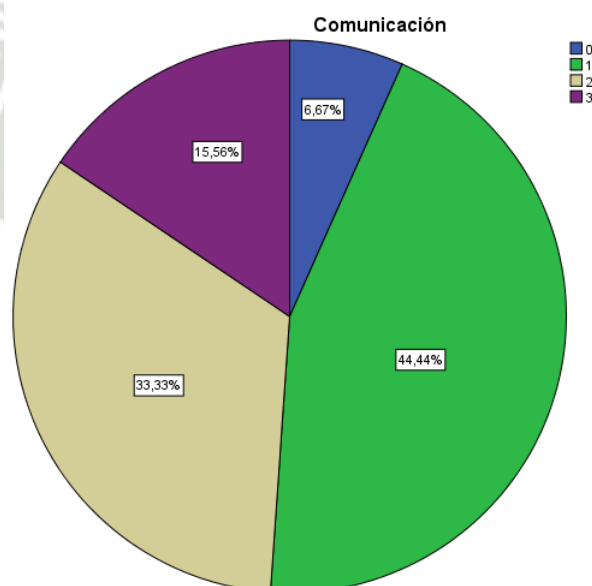
4.2. Comunicación

Cuadro n° 14 Comunicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido	0	3	6,7	6,7
	1	20	44,4	51,1
	2	15	33,3	84,4
	3	7	15,6	100,0
	Total	45	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico n° 5 Comunicación



Fuente: Elaboración propia

Pertenece al cuartil superior, la acumulación combinada de un aprovechamiento de 1 y 2 puntos llega a más del 77%.

Ante la pregunta «Generalmente pude lograr hacer entender a mi interlocutor lo que requería de él para poder ayudarlo mejor» se evidencia la necesidad de saber expresar adecuadamente los datos iniciales por parte del interlocutor o cliente para poder ofrecerle un mejor servicio.

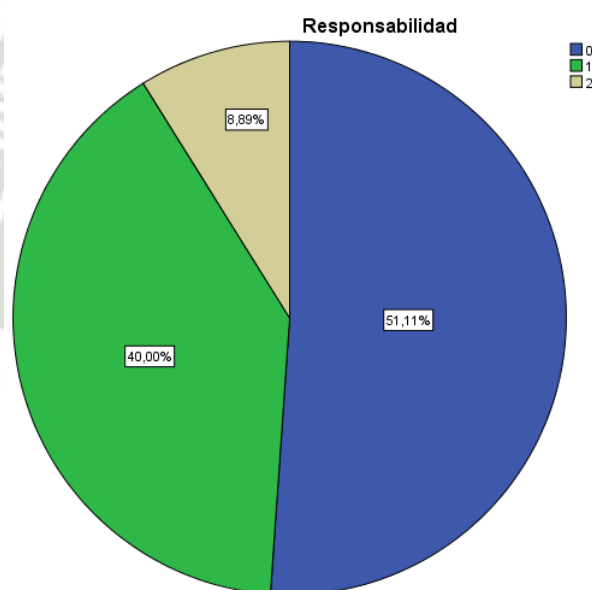
4.3. Responsabilidad

Cuadro n° 15 Responsabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido 0	23	51,1	51,1
1	18	40,0	91,1
2	4	8,9	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico n° 6 Responsabilidad



Fuente: Elaboración propia

Pertenece al cuartil inferior, donde la mayor acumulación está en cero puntos (51.1%) lo que indica que el encuestado ha seleccionado en esa proporción un valor igual tanto en el estado previo al viaje, como en el estado posterior al viaje.

Ante la pregunta «Me sentí incomodo cuando dejé un trabajo pendiente para el día siguiente.» la respuesta obedece a factores actitudinales y formativos que no se estimulan por el viaje, sino que son parte de la actitud del participante, como parte del conjunto de sus valores más intrínsecos propios de su formación ética y moral.

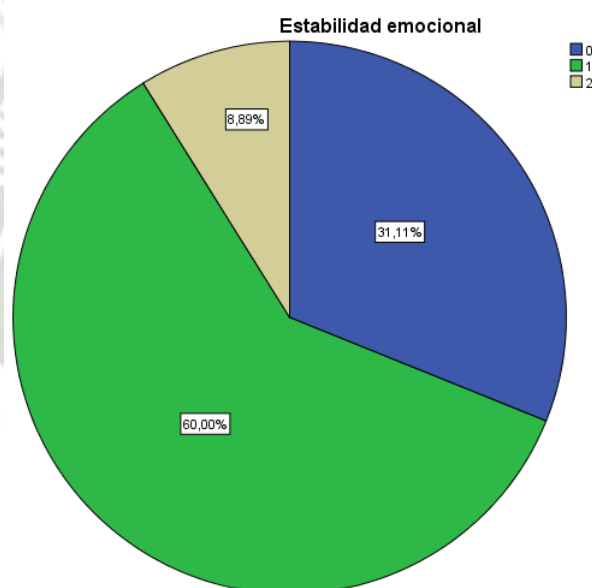
4.4. Estabilidad emocional

Cuadro n° 16 Estabilidad emocional

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido 0	14	31,1	31,1
1	27	60,0	91,1
2	4	8,9	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico n° 7 Estabilidad emocional



Fuente: Elaboración propia

La mayor acumulación de aprovechamiento está en 1 punto (60%) sin embargo un porcentaje alto de 0 puntos (31.1%) de aprovechamiento, aleja a esta capacidad de estar presente el en cuartil superior.

Ante la pregunta «Pude calmarme y respondí profesionalmente a una persona molesta» existe un grupo mayoritario (60%) que pudo mejorar esta capacidad de manera discreta y un grupo considerable no logro mejorar (31.1%).

4.5. Resolución de problemas

Cuadro n° 17 Resolución de problemas

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido 0	9	20,0	20,0
1	27	60,0	80,0
2	8	17,8	97,8
3	1	2,2	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico n° 8 Resolución de problemas



Fuente: Elaboración propia

La capacidad de resolución de problemas concentra el aprovechamiento de 1 punto en el 60% de los encuestados, seguido de 0 puntos (20%) y dos puntos (17.8%), si bien en esta capacidad se denota un grupo de encuestados que mejoraron en 2 puntos, la acumulación de cero y 1 correspondiente a 80% aleja a esta capacidad del cuartil superior.

Ante la pregunta «Cuando hubo un problema pude aportar una solución que fue felicitada por mis jefes o compañeros» los participantes no tuvieron la oportunidad de expresar su posición para resolver un problema de modo visible y sensible debido a las características propias de las labores encomendadas al perfil de puesto que se ofrece bajo este tipo de programa.



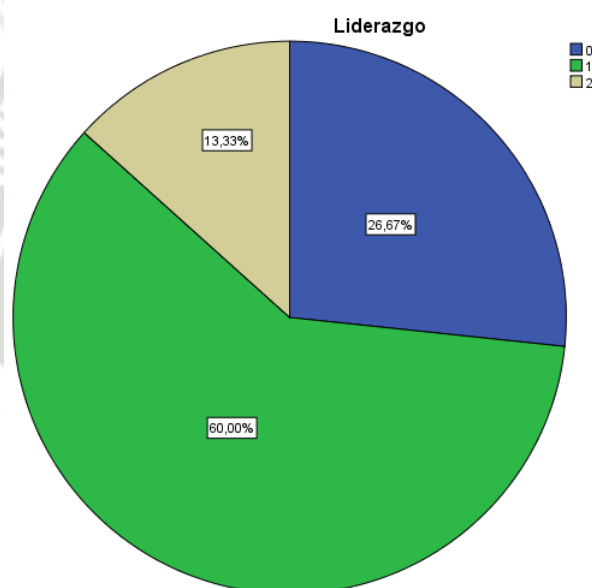
4.6. Liderazgo

Cuadro n° 18 Liderazgo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido 0	12	26,7	26,7
1	27	60,0	86,7
2	6	13,3	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico n° 9 Liderazgo



Fuente: Elaboración propia

El desarrollo del liderazgo está acumulado en el aprovechamiento de 1 y 0 puntos con 60% y 26.7% respectivamente, dejando solo 13.3% para el aprovechamiento de 2 puntos, por lo que esta capacidad no se encuentra en el cuartil superior.

Ante la pregunta «Me ofrecí para organizar una actividad y el equipo se sintió cómodo con mi aporte» el aprovechamiento está ligeramente por debajo del cuartil superior y fue menguado por la cantidad significativa de respuestas con 0 puntos de aprovechamiento, en razón a las características inherentes al tipo de labor que realizan durante el viaje de trabajo.

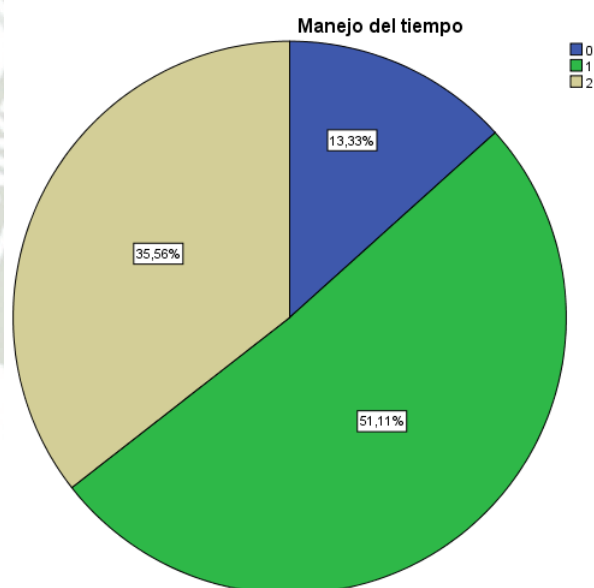
4.7. Manejo del tiempo

Cuadro n° 19 Manejo del tiempo

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido 0	6	13,3	13,3
1	23	51,1	64,4
2	16	35,6	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico n° 10 Manejo del tiempo



Fuente: Elaboración propia

Pertenece al cuartil superior, el manejo del tiempo acumula en 1 y 2 puntos de aprovechamiento 51.1% y 35.6% respectivamente, lo que permite que el aprovechamiento de cero puntos no sea significativo.

Ante la pregunta «Me preocupé por llegar siempre temprano y acabar mis tareas a tiempo» evidenciamos la necesidad de aprender a manejar los tiempos a solas, por lo que esta capacidad se estimula con el viaje de trabajo en un entorno diferente y alejado de la familia o conocidos.

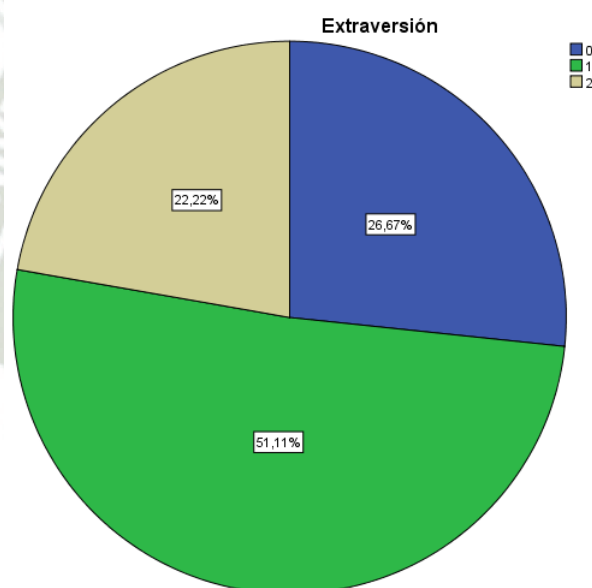
4.8. Extraversión

Cuadro n° 20 Extraversión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido 0	12	26,7	26,7
1	23	51,1	77,8
2	10	22,2	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico n° 11 Extraversión



Fuente: Elaboración propia

La extraversión acumula en aprovechamiento de 1 punto el 51.1% y el aprovechamiento de 0 puntos supera al de 2 puntos, 22.22% a 26.67% por lo que esta capacidad queda relegada a casi la mitad de la tabla comparativa de nivel de aprovechamiento.

Ante la pregunta «Mi forma de hablar fue alegre y causó una reacción positiva entre mis compañeros y clientes» la mitad del grupo tuvo una mejora discreta, pero un grupo considerable siente que no ha existido estímulo como para mejorar esta capacidad.

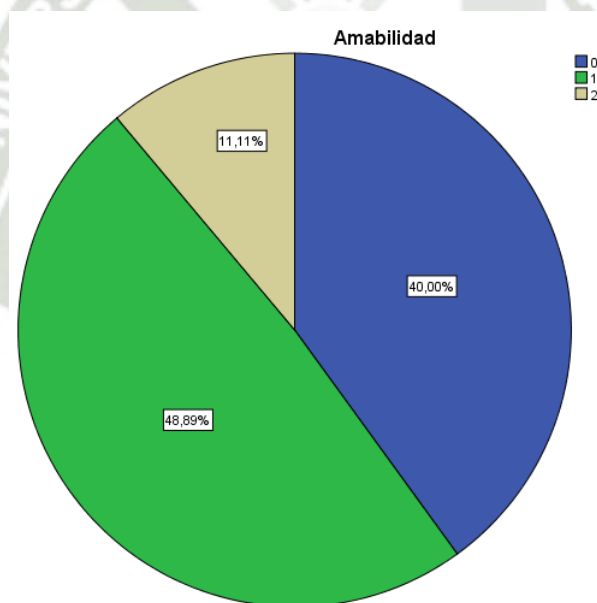
4.9. Amabilidad

Cuadro n° 21 Amabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido 0	18	40,0	40,0
1	22	48,9	88,9
2	5	11,1	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico n° 12 Amabilidad



Fuente: Elaboración propia

Pertenece al cuartil inferior, esta capacidad tiene un aprovechamiento de 1 punto significativamente parecido al aprovechamiento de 0 puntos, 48.9 y 40% respectivamente, por lo que no se ha desarrollado al nivel de otras capacidades.

Ante la pregunta «Pude resolver problemas de otros creando un ambiente amable, sin tensión» los participantes han seleccionado opciones que manifiestan una mejora discreta.

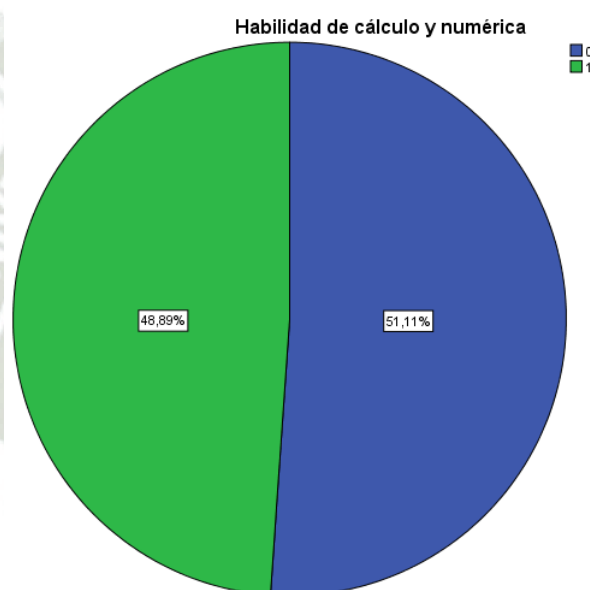
4.10. Habilidad de cálculo y numérica

Cuadro n° 22 Habilidad de cálculo y numérica

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido 0	23	51,1	51,1
1	22	48,9	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico n° 13 Habilidad de cálculo y numérica



Fuente: Elaboración propia

Pertenece al cuartil inferior, en este caso sólo se presentan frecuencias para 0 y 1 puntos de aprovechamiento por lo que queda relegado casi al final del gráfico comparativo.

Ante la pregunta «He sabido obtener datos numéricos de sistemas informáticos y entregar correctamente informes de resultados» los participantes manifiestan haber desarrollado muy discretamente esa capacidad, entendiéndose que no compete a las tareas asignadas la consolidación de datos numéricos ni la emisión de reportes complejos.

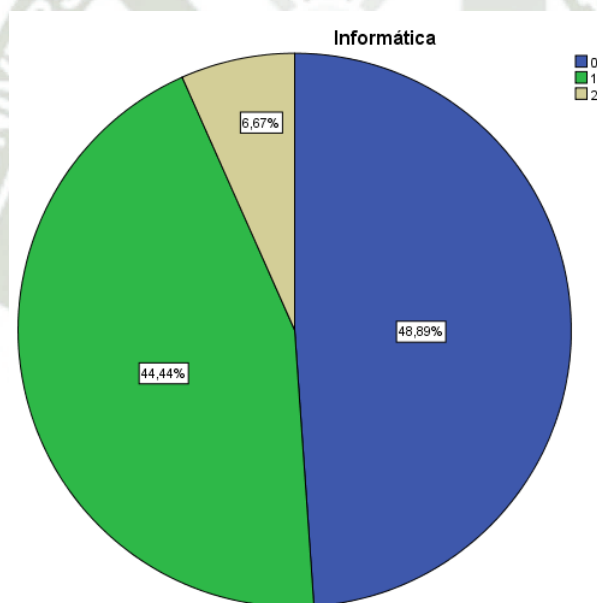
4.11. Informática

Cuadro n° 23 Informática

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido 0	22	48,9	48,9
1	20	44,4	93,3
2	3	6,7	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico n° 14 Informática



Fuente: Elaboración propia

Pertenece al cuartil inferior, esta capacidad consolida más del 90% entre el aprovechamiento de 0 y 1 puntos con 48.9% y 44.4% respectivamente, siendo casi insensible el aprovechamiento de 2 puntos, correspondiente a la respuesta de 3 participantes.

Ante la pregunta «Supe usar los programas de computadora que tenían instalados para mi función en la oficina o tienda» la respuesta es mayoritariamente nula en razón

al tipo de tareas asignadas a los perfiles que ocupan durante el viaje de trabajo, la excepción es el 6,7% que si manifiesta una mejora.



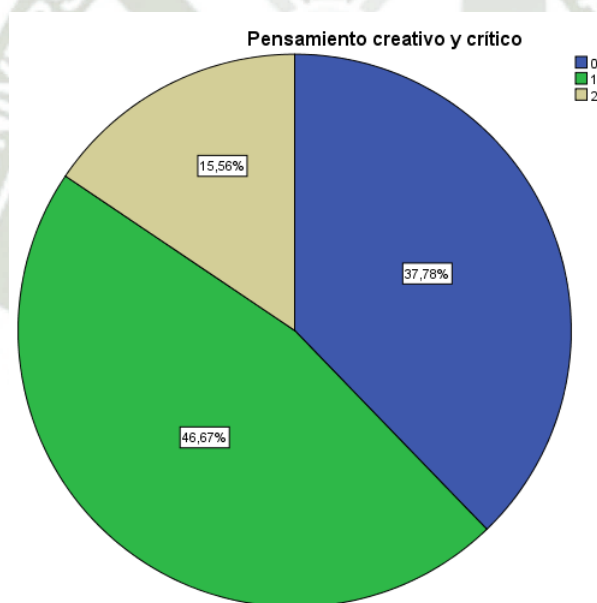
4.12. Pensamiento creativo y crítico

Cuadro n° 24 Pensamiento creativo y crítico

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido 0	17	37,8	37,8
1	21	46,7	84,4
2	7	15,6	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico n° 15 Pensamiento creativo y crítico



Fuente: Elaboración propia

Esta capacidad concentra en aprovechamiento de 1 punto el 46.7% seguido de aprovechamiento 0 con 37.8%, quedando en el tercer cuartil en el gráfico de aprovechamiento.

A la pregunta «Pude descubrir la causa de algún problema en un tiempo corto y la solución que propuse fue muy efectiva» los participantes no han tenido oportunidades efectivas para demostrar esta capacidad.

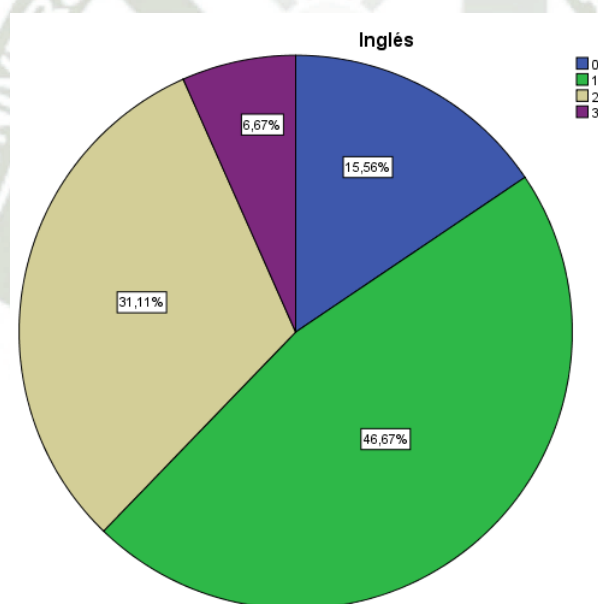
4.13. Inglés

Cuadro n° 25 Inglés

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido 0	7	15,6	15,6
1	21	46,7	62,2
2	14	31,1	93,3
3	3	6,7	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico n° 16 Inglés



Fuente: Elaboración propia

Pertenece al cuartil superior, esta capacidad presenta 3 zonas de aprovechamiento significativas de 1, 2 y 3 puntos con 46,7, 311.1% y 15,6, de modo que 42 participantes de 45 consideran que el idioma inglés si se desarrolló.

Ante la pregunta «Las personas que hablaban sólo inglés podían entenderme muy bien cuando yo les hablaba» casi todos los participantes han manifestado la mejora de la capacidad, debido a la exigencia del entorno, la diversificación de respuestas se

debe a que en algunos puestos la interacción directa con clientes es mayor que en otras colocaciones.



4.14. Apertura a la experiencia y adaptabilidad

Cuadro n° 26 Apertura a la experiencia y adaptabilidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido 0	11	24,4	24,4
1	23	51,1	75,6
2	11	24,4	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico n° 17 Apertura a la experiencia y adaptabilidad



Fuente: Elaboración propia

Esta capacidad acumula el 51% de respuestas en 1 punto, su aprovechamiento es discreto y se coloca al medio del cuadro general debido a la equivalencia de respuestas con 0 y 2 puntos, ambas con 24.4%.

Ante la pregunta «Asumí el reto al recibir mis órdenes de trabajo a pesar de que no había hecho nada de eso antes» los participantes experimentan nuevas situaciones y actúan ante ellas, teniendo más de la mitad de ellos un aprovechamiento discreto.

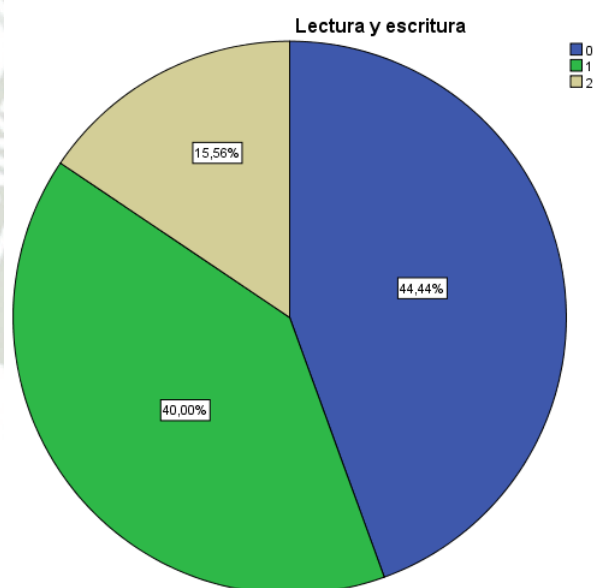
4.15. Lectura y escritura

Cuadro n° 27 Lectura y escritura

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido 0	20	44,4	44,4
1	18	40,0	84,4
2	7	15,6	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico n° 18 Lectura y escritura



Fuente: Elaboración propia

Pertenece al cuartil inferior, esta capacidad se aprecia como no estimulada dado que tiene un aprovechamiento de cero en un 44,4%, y sólo de 1 en el 40%.

Ante la pregunta «Entendí clara y rápidamente los manuales e indicaciones escritas para mi trabajo» donde claramente se ha preferido el componente «lectura» dado el tipo de trabajo y el idioma al que se enfrentaban, se denota que la interpretación de ordenes mediante manuales y sinópticos, usuales en las unidades de trabajo, es aceptable.

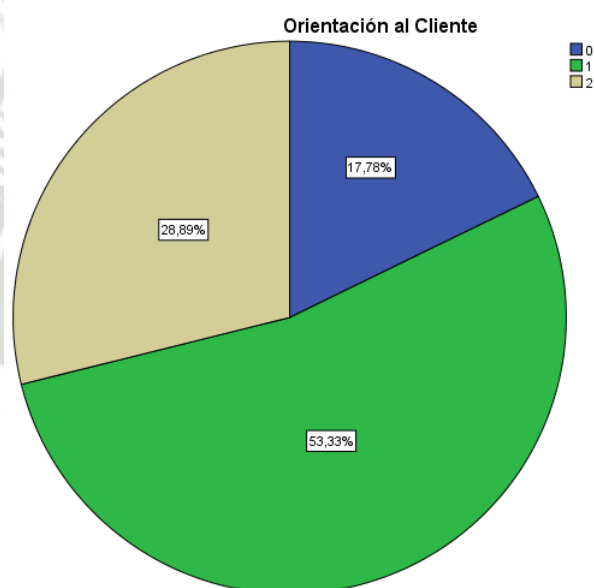
4.16. Orientación al cliente

Cuadro n° 28 Orientación al cliente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido 0	8	17,8	17,8
1	24	53,3	71,1
2	13	28,9	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico n° 19 Orientación al cliente



Fuente: Elaboración propia

Esta capacidad se encuentra en la colocación 14 de las capacidades organizadas por aprovechamiento a 7 espacios de la cabeza con dos puntuaciones significativas: con un punto el 53.3% y con 2 puntos el 28.9%.

Ante la pregunta «Los clientes o personas que necesitaban algo de mí, me agradecían complacidos con mi tarea» responde a dos motivaciones: efectividad y actitud ante el requerimiento expresando con la respuesta la interpretación de la labor realizada.

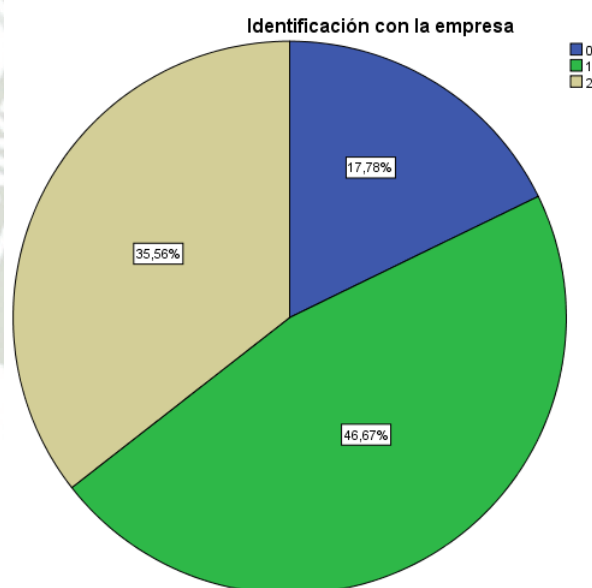
4.17. Identificación con la empresa

Cuadro n° 29 Identificación con la empresa

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido 0	8	17,8	17,8
1	21	46,7	64,4
2	16	35,6	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico n° 20 Identificación con la empresa



Fuente: Elaboración propia

Pertenece al cuartil superior, esta capacidad tiene un sobresaliente consolidado entre los aprovechamientos de 1 y 2 puntos de 46.7% y 35.6 respectivamente, sumando en conjunto más del 80%.

Ante la pregunta «A pesar de algunas actitudes de los jefes, supe "ponerme la camiseta" y sacar adelante a mi empresa» los participantes relegaron la subjetividad de las relaciones laborales e interpretaron el objetivo planteado por la empresa y la consecución de objetivos.

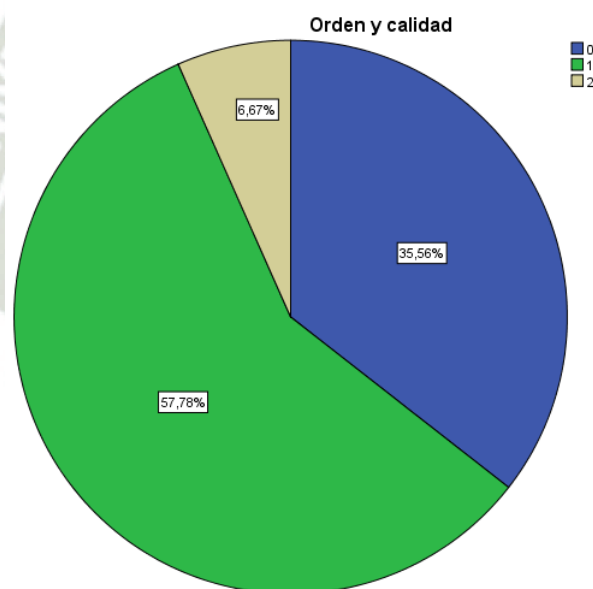
4.18. Orden y calidad

Cuadro n° 30 Orden y calidad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido 0	16	35,6	35,6
1	26	57,8	93,3
2	3	6,7	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico n° 21 Orden y calidad



Fuente: Elaboración propia

Esta capacidad no es una de las más aprovechadas y se encuentra en el tercer cuartil a pesar que presenta un aprovechamiento de un punto en 57.8% de la muestra, es menguada en cuanto a su colocación por la presencia de 35.6% de participantes que consideran que su aprovechamiento fue de 0 puntos.

Ante la pregunta «He recibido felicitaciones por tener bien ordenado mi sitio de trabajo y por la pulcritud de mis acciones» el participante no ha recibido una retroalimentación sensible que haga que esta capacidad haya sido apreciada significativamente.

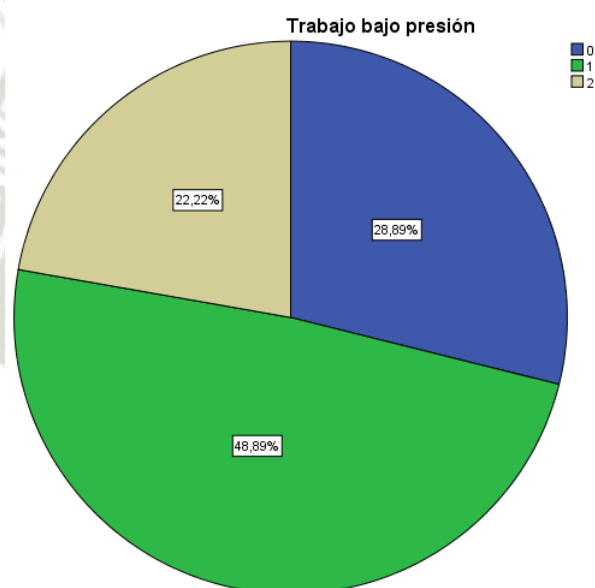
4.19. Trabajo bajo presión

Cuadro n° 31 Trabajo bajo presión

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido 0	13	28,9	28,9
1	22	48,9	77,8
2	10	22,2	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico n° 22 Trabajo bajo presión



Fuente: Elaboración propia

Esta capacidad acumula 48.9% en el aprovechamiento de 1 punto y tiene en contra un aprovechamiento de 0 equivalente al 28.89%, con lo se relega al tercer cuartil.

Ante la pregunta « Durante un evento muy tenso, supe mantener la calma y resolver el problema a pesar de la mala actitud de jefes o compañeros » la combinación de los dos tipos de aprovechamiento más notorios evidencia el desarrollo discreto de esta capacidad.

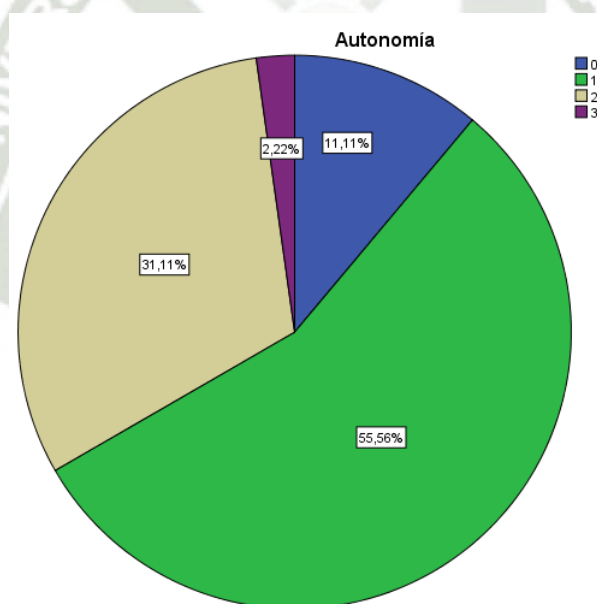
4.20. Autonomía

Cuadro n° 32 Autonomía

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido 0	5	11,1	11,1
1	25	55,6	66,7
2	14	31,1	97,8
3	1	2,2	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico n° 23 Autonomía



Fuente: Elaboración propia

Pertenece al cuartil superior, podemos apreciar el aprovechamiento combinado de 1 y 2 puntos, 55.6% y 31.11% respectivamente, velando el 11.1% correspondiente a un aprovechamiento de 0.

Ante la pregunta « Fui adquiriendo práctica en resolver problemas y necesidades sin tener que estar preguntando a otros » se evidencia que el participante desarrolla la autonomía dado el escenario laboral propuesto y reconoce la necesidad de resolver

individualmente las situaciones emergentes para luego generar aporte al objetivo común.



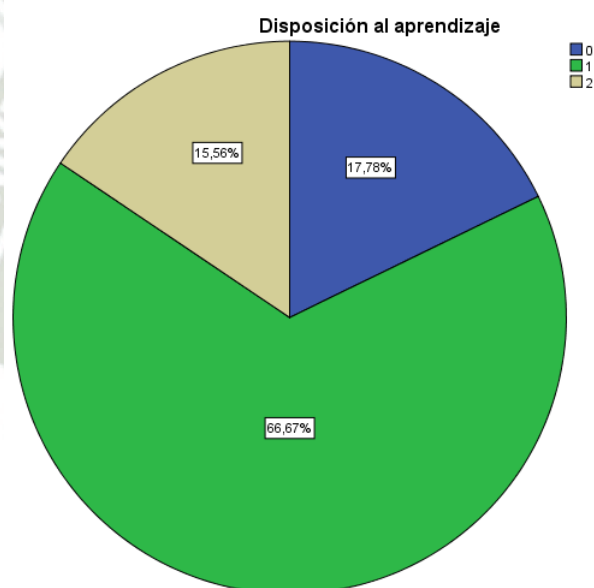
4.21. Disposición al aprendizaje

Cuadro n° 33 Disposición al aprendizaje

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Válido 0	8	17,8	17,8
1	30	66,7	84,4
2	7	15,6	100,0
Total	45	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico n° 24 Disposición al aprendizaje



Fuente: Elaboración propia

Un mayoritario 66.67% correspondiente a un aprovechamiento de un punto coloca a esta capacidad en la primera mitad del cuadro general comparado.

Ante la pregunta «Tuve la confianza necesaria para pedir una opinión sobre mi trabajo y/o acciones» los participantes demuestran una actitud positiva a la integración con el resto del equipo y obtener de ellos una retroalimentación respecto de su propio accionar.

CONCLUSIONES

Primera:

El «Summer Work Travel Program» sí influye positivamente en el desarrollo de las competencias transversales. La curtosis esbelta y más alta de la campana de gauss correspondiente al segundo momento correspondiente al tiempo posterior al viaje, en comparación al previo indican un afinamiento de los resultados con tendencia a la mejora, corroborando el hecho con los resultados estadísticos obtenidos que indican un aprovechamiento positivo de 58% en la capacidad transversal más desarrollada hasta el 17% de aprovechamiento positivo que muestra la capacidad transversal menos aprovechada, representando ambos los extremos de los ítems de estudio siempre en positivo.

Segunda:

Cada una de las competencias presentan un crecimiento particular y se desarrollan de forma diferente y singular entre ellas. Nuevamente recurrimos al espectro obtenido entre 17% y 58% de aprovechamiento.

Tercera:

Existe un conjunto de capacidades que por sus características conceptuales y aplicativas son más propensas a ser estimuladas por el «Summer Work Travel Program», correspondientes a aquellas que se estimulan con la interacción laboral real experimentada, siendo las representativas la comunicación, inglés, autonomía y manejo del tiempo con 58%, 47%, 41% y 40% respectivamente.

Cuarta:

Existen otras fuentes de estímulo que caracterizan a un conjunto de capacidades que no son sensiblemente estimuladas por el viaje de trabajo, el caso representativo es la «responsabilidad» que tiene una razón de aprovechamiento de 17%, muy discreta en comparación a otras que, por su naturaleza compatible con el entorno de trabajo, proviene del hogar o el colegio.

Quinta:

Existen capacidades estimuladas por el «Summer Work Travel Program» que son apreciadas por el empresariado nacional, esto se demuestra teniendo como evidencia que 2 de las 6 capacidades más desarrolladas están a la cabeza del diccionario de capacidades del ENHAT

Sexta:

La intervención de un viaje de trabajo influye más en los participantes que no han tenido una experiencia laboral previa, se demuestra esto con los resultados de la prueba de comprobación χ^2 donde un resultado de 15.469 y de 0,045 revela que hay diferencias entre los dos grupos a favor de los que no trabajaron previamente.



RECOMENDACIONES

Primera:

Visibilizar la importancia de la evaluación de las capacidades transversales y el desarrollo de especialistas para su difusión y práctica dada la importancia de la formación de profesionales más asertivos e íntegros.

Segunda:

No desechar ninguna capacidad dado que todas son requeridas por el empresariado nacional, el fundamento metodológico de esta investigación puede documentar estudios de capacidades transversales al interior de las empresas y mejorar el crecimiento integral de sus trabajadores, trasladando el modelo a nuevas muestras.

Tercera:

Dada la dispersión existente entre «índice de aprovechamiento» y «Diccionario en base al HENHAT» en tanto las capacidades que ocupan el cuartil superior de la primera y que luego se distribuye entre las 21 colocaciones, es oportunidad para las universidades para establecer el conjunto de capacidades que se buscan formar en los alumnos de acuerdo a los nuevos paradigmas de preparación integral que se propugnan. (Martínez Carpio, 2019)

Cuarta:

Las organizaciones que se encargan de contactar y promover el «Summer Work Travel Program» americano pueden usar y repetir la aplicación del instrumento de esta investigación para retroalimentar con información válida a las familias que optan por esta experiencia.

Quinta:

El gobierno a través del ministerio de trabajo debe observar las buenas prácticas en la organización de oficinas de evaluación y desarrollo de capacidades transversales y mantener un diccionario de capacidades transversales y que reflejen las expectativas que el sector empresarial tiene en la fuerza laboral que se integra al sistema.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alles, M. (2002). *Dirección estratégica de RH, Gestión por Competencias: el Diccionario*. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2005). *Desempeño por Competencias Evaluación 360°*. Buenos Aires : Granica.
- Alles, M. (2005). *Diccionario de comportamientos gestión por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Alles, M. (2007). *Desarrollo del Talento Humano basado en competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Barcelona Treball. (2020). *Diccionario de Competencias Clave*. Obtenido de <https://treball.barcelonactiva.cat/porta22/cat/altres/diccionari.jsp>
- Chiavenato, I. (2002). *Gestión del Talento Humano*. Bogotá: McGrawHill.
- chilevalora. (2020). *Competencias Transversales*. Obtenido de <https://www.chilevalora.cl/competencias-laborales/competencias-transversales/>
- Comisión del Sistema Nacional de Certificación de Competencias Laborales. (2017). *Catálogo de competencias transversales para la empleabilidad*. Santiago de Chile: chilevalora.
- Comunidad Europea DISCO. (2020). *European Dictionary of Skills and Competences*. Recuperado el 04 de 2019, de http://www.disco-tools.eu/disco2_portal/europeanDocuments.php
- Education and Skills Funding Agency. (10 de 09 de 2018). *National Careers Service*. Obtenido de <https://nationalcareersservice.direct.gov.uk/>
- Entitats Catalanes d'Acció Social. (2011). *Diccionari normatiu de competències transversals clau per a l'ocupabilitat de joves*. Barcelona: Unió Europea Fons social europeu.
- Ernst & Young. (2011). *Gestión por Competencias. Manual del Director de Recursos Humanos*, 20.
- Esterkin, J. (2008). *Conocimientos, habilidades y actitudes, ¿cómo se enseñan?* Recuperado el 5 de 2019, de <https://iaap.wordpress.com/2008/04/02/conocimientos-habilidades-y-actitudes-%C2%BFcomo-se-ensenan/>
- Exchange Visitor Program. (2019). *Designated Sponsor Organizations*. Obtenido de <https://j1visa.state.gov/participants/how-to-apply/sponsor-search/>

- Fragua, C. (2016). *Trabajar bajo presión, una habilidad profesional cada vez más demandada*. Recuperado el 2019, de <https://www.observatoriorh.com/productividad/trabajar-bajo-presion-una-habilidad-profesional-cada-vez-mas-demandada.html>
- García, H. (2011). *Modelo Pedagógico UCSM*. Obtenido de <http://helardcompetenciasucsm.blogspot.com/2011/10/modelo-pedagogico-ucsm.html>
- García, P., García, M., Belda, R., & Cuadrado, A. (2014). *Extraversión y su relación con las variables satisfacción laboral y calidad de vida laboral*. Universitas Miguel Hernández.
- Gil Flores, J. (2007). La evaluación de competencias laborales. *Educación XX1*(10), 83 - 106.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigación*. Mexico D.F.: Mc Graw Hill education.
- Luengo, M. J., & Periañez, I. (2014). *Identificación de competencias transversales de la excelencia profesional en Bizkaia*. Bilbao: Servicio Editorial de la Universidad del País Vasco.
- Marin-Garcia, J. A., Betancour, E., & Giraldo-O'Meara, M. (2018). Protocolo: revisión de literatura sobre las propiedades psicométricas de las versiones cortas de las escalas de deseabilidad social en las respuestas a cuestionarios de autoevaluación de competencias. *Working Papers on Operations Management*, 9, 14 -29.
- Martínez Carpio, H. (2019). *Modelo educativo de la UCSM*. Obtenido de <https://www.ucsm.edu.pe/wp-content/uploads/2019/03/MODELO-EDUCATIVO-UCSM-2019.pdf>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. (2014). *Catálogo nacional de perfiles ocupacionales (cualificaciones)*. Lima: MTPE.
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo MTPE. (2018). *Catálogo Nacional de Perfiles Ocupacionales*. Recuperado el 12 de 04 de 2019, de <http://www2.trabajo.gob.pe/el-ministerio-2/sector-empleo/dir-gen-form-cap-lab/c-n-p-o/estructura-del-c-n-p-o/>

- Morehouse, K. (2017). *What Are the Four Language Skills?* Recuperado el 2019, de <https://www.linguacore.com/blog/the-four-skills/>
- Novella, R., Alvarado, A., Rosas, D., & Gonzáles-Velosa, C. (2019). *Encuesta de habilidades al trabajo (ENHAT) 2017-2018: Causas y consecuencias de la brecha de*. Lima: Banco Interamericano de Desarrollo.
- Organización Internacional del Trabajo OIT. (2019). *Acerca de la OIT*. Recuperado el 12 de 04 de 2019, de <https://www.ilo.org/global/about-the-ilo/lang--es/index.htm>
- Organización Internacional del Trabajo OIT. (2019). *Banco de Competencias Laborales*. Obtenido de <http://www.oitcinterfor.org/banco-competencias-laborales/inicio>
- Organización internacional del trabajo oit/cinterfor. (2019). *Banco de Competencias Laborales*. Recuperado el 04 de 2019, de <http://www.oitcinterfor.org/banco-competencias-laborales/inicio>
- Redacción Gestión. (2019). *Empleo: 18 habilidades difíciles de conseguir por las empresas peruanas, según el BID*. Obtenido de <https://gestion.pe/fotogalerias/18-habilidades-son-dificiles-empresas-peruanas-263404>
- Regader, B. (2019). *Los 5 grandes rasgos de personalidad*. Recuperado el 2019, de <https://psicologiaymente.com/personalidad/5-grandes-rasgos-de-personalidad>
- Rocha, G. (2018). La revancha de las habilidades blandas. *Revista de Negocios del IEEM*, 62.
- Schwartz, J., Bohdal-Spiegelhoff, U., Gretczko, M., & Sloan, N. (2016). *Tendencias globales en Capital Humano*. Bratislava: Deloitte University Press.
- Secretaría Nacional de la Juventud. (2017). *Informe Nacional de las Juventudes*. Obtenido de <https://juventud.gob.pe/wp-content/uploads/2018/12/INFORME-NACIONAL-DE-LAS-JUVENTUDES-2016-2017.pdf>
- Socorro Márquez, F. (20 de 03 de 2003). *Identificación y compromiso laboral con la empresa*. Recuperado el 2019, de <https://www.gestiopolis.com/identificacion-compromiso-laboral-empresa/>
- Suárez Martínez, R. A., & Castellanos Domínguez, Ó. F. (2006). Bases conceptuales e impacto de la implementación de las competencias laborales en la relación individuo-organización. *Cuadernos de Administración*, 81 - 101.

Tarcica, J., & Masis, M. (2013). *120 Competencias Integrales*. Pennsauken: BookBaby.

The Chief Executive of Skills Funding. (2019). *National Career Service*. Obtenido de <https://nationalcareersservice.direct.gov.uk/home>

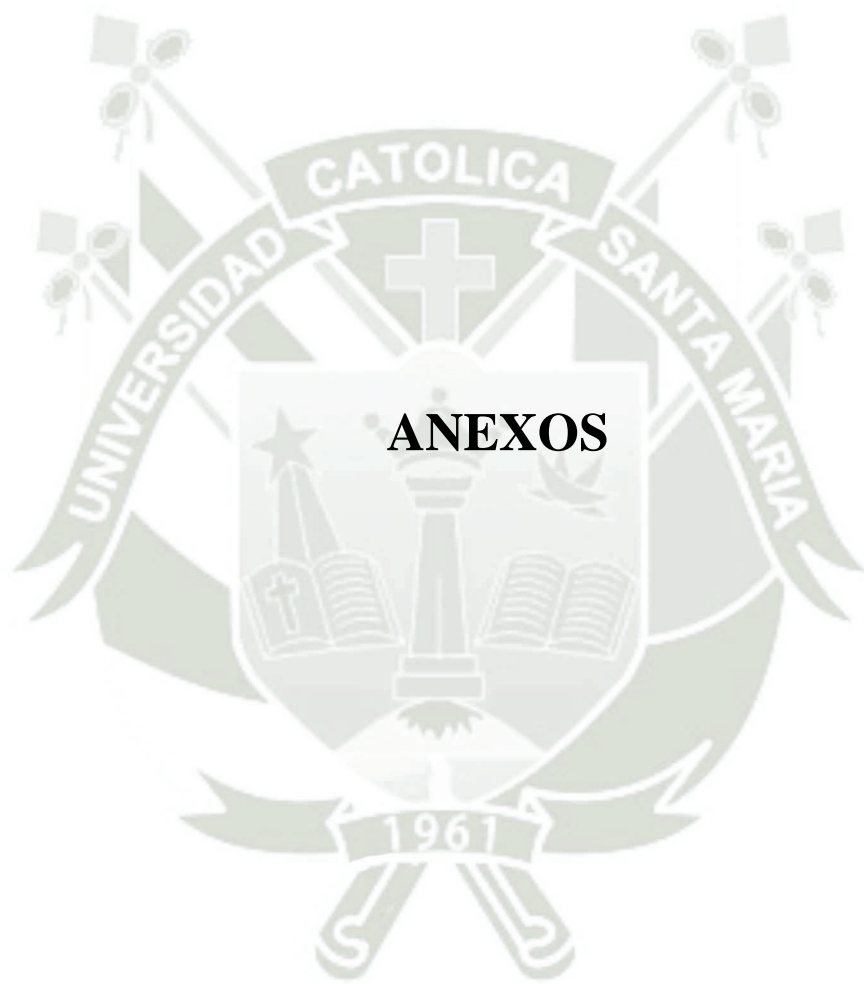
Transform student lives with employability skills. (2019). *Techniques: Connecting Education & Careers*, 58 - 59.

Universia. (2019). *Las 10 competencias transversales más valoradas por los empleadores*. Obtenido de <https://noticias.universia.net.co/practicas-empleo/noticia/2016/05/11/1139319/10-competencias-transversales-valoradas-empleadores.html>

Universia. (2019). *Las 10 competencias transversales más valoradas por los empleadores*. Obtenido de <https://noticias.universia.net.co/practicas-empleo/noticia/2016/05/11/1139319/10-competencias-transversales-valoradas-empleadores.html>

USA Embassy. (2019). *Summer Work Travel*. Obtenido de <https://pe.usembassy.gov/es/visas-es/nonimmigrant-visas-es/summer-work-travel-es/>

Vargas Zúñiga, F. (2004). *40 preguntas sobre Competencia Laboral*. Montevideo: CINTERFOR/OIT.



Anexo 1

Acápites de Diccionarios Usados como referencia

Cuadro n° 34 Capacidades transversales del BID

BID

Habilidad para trabajar en equipo

Habilidad de comunicación

Responsabilidad

Estabilidad Emocional

Habilidad de resolución de problemas

Habilidad de Liderazgo

Habilidad de manejo del tiempo

Extraversión

Amabilidad

Habilidades de cálculo y numérica

Conocimiento de informática

Habilidad de pensamiento creativo y crítico

Conocimiento de inglés

Apertura a la experiencia

Habilidades de lectura y escritura

Habilidad de trabajar independientemente

Conocimiento de otro idioma extranjero

Fuente: Novella, Alvarado, Rosas, & Gonzáles-Velosa, (2019)

Cuadro n° 35 Diccionario de Martha Alles

Martha Alles

compromiso

ética

prudencia

justicia

fortaleza

orientación al cliente

orientación a los resultados

calidad del trabajo

sencillez

adaptabilidad al cambio

temple

perseverancia

integridad

iniciativa

innovación

flexibilidad

empowerment

autocontrol

desarrollo de las personas

conciencia organizacional

Fuente: Alles, (2002)

Cuadro n° 36 Chile Valora

Chile Valora

comunicación
trabajo en equipo
resolución de problemas
iniciativa y aprendizaje permanente
efectividad personal
conducta segura y autocuidado

Fuente: Chilevalora, (2020)

Cuadro n° 37 Entitats catalanes d'acció social

Entitats catalanes d'acció social

adaptabilidad
comunicación
disposición al aprendizaje
gestión de las emociones
identificación
iniciativa - autonomía
organización
relación interpersonal
responsabilidad

T.I.C.

Fuente: Entitats Catalanes d'Acció Social, (2011)

Cuadro n° 38 Barcelona Treball

Barcelona Treball

Aprendizaje y utilización de conocimientos

Autoconfianza

Autocontrol

Compromiso con la organización

Comunicación

Creatividad

Dirección de personas

Empatía

Flexibilidad y gestión del cambio

Iniciativa

Liderazgo

Negociación

Networking

Orientación al logro

Orientación al cliente

Orientación estratégica

Pensamiento analítico

Pensamiento conceptual

Planificación y organización

Preocupación por el orden y la calidad

Trabajo en equipo y cooperación

Fuente: Barcelona Treball, (2020)

**Cuadro n° 39 European Dictionary of Skills and Competences
fuente: (Comunidad Europea DISCO, 2020)**

DISCO

gestión y organización

artísticas

informáticas

personales

sociales y comunicativas

idiomas

materiales, herramientas, productos y software

permisos de conducción

verbos básicos de acción

Cuadro n° 40 National Career Service

National Career Service

Tomar decisiones

Compromiso

Comunicación interpersonal

Flexibilidad

Gestión del tiempo

Liderazgo

Creatividad y resolución de problemas

Trabajo en equipo

Responsabilidad

Saber trabajar bajo presión

Fuente: The Chief Executive of Skills Funding, (2019)

Anexo 2 Dictámenes


Dictamen de Proyecto de Tesis

De : Dr. Edwin Béjar Zea
A : Dr. José A. Villanueva Salas
Director de la Escuela de Postgrado
Universidad Católica de Santa María
Asunto : Dictamen de Proyecto de Tesis
Referencia : Boleta de Nombramiento de Jurado Dictaminador N° 118
Proyecto de Tesis Para el Grado Académico de Maestro
en
Administración de Negocios
Fecha : 06 de junio 2019.

Según el asunto y la referencia, se ha procedido a revisar el proyecto de tesis presentado por el Bachiller **MENDOZA HUERTA, Walter Ricardo**; titulado **“LA INFLUENCIA DE LOS SUMMER WORK TRAVEL PROGRAMS A ESTADOS UNIDOS EN EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS TRANSVERSALES EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE AREQUIPA - 2019”**. Al respecto cumpla con informar a usted lo siguiente:

1. El proyecto de tesis cumple con los fundamentos esenciales por lo que es APTO.
2. Se recomienda revisar la consistencia metodológica existente entre interrogante, objetivos e hipótesis; además revisar el planteamiento operacional. Debe agregar firma al final del proyecto.

Es todo cuanto informo a Ud.


Dr. Edwin Béjar Zea



AREQUIPA - PERÚ

Universidad Católica de Santa María

☎(5154) 251210 Fax: (5154) 251213 ✉ucsm@ucsm.edu.pe 🌐http://www.ucsm.edu.pe Apartado: 1350

DICTAMEN

A : Dr. José A. Villanueva Salas
Director de la Escuela de Postgrado de la UCSM

Asunto : Dictamen de Proyecto de Tesis para optar el grado académico de Maestro en
Administración de Negocios

Enunciado : "LA INFLUENCIA DE LOS SUMMER WORK TRAVEL PROGRAMS A ESTADOS
UNIDOS EN EL DESARROLLO DE LAS COMPETENCIAS TRANSVERSALES
EN ESTUDIANTES UNIVERSITARIOS DE AREQUIPA-2019"

Graduando : Bachiller Sr. Walter Ricardo Mendoza Huerta

Fecha : Arequipa, 27 de agosto del 2019

Previo atento saludo , informo que el presente Proyecto de Tesis cuenta con **OPINIÓN FAVORABLE** del Suscrito,

Es cuanto tengo por informar,

Atentamente,


Dr. Elberth Hernán Samalvides Márquez
Docente Dictaminador



c.c. arch.

Anexo 3

Instrumento de la encuesta

Ilustración n° 5 Instrumento de la encuesta

Cómo influyó el "Work and Travel" en mi desarrollo personal

Queremos conocer algunos detalles respecto a tu experiencia laboral en los Estados Unidos, la primera pregunta es para saber si previamente al viaje has tenido una experiencia laboral formal, luego, cada una de las 21 preguntas siguientes tienen 2 momentos:

1. Cómo te auto percibías ANTES del viaje.
2. Como te sientes luego de haber viajado.

Debes responder tratando de recordar y comparar como te sentías respecto a cada ítem en cada uno de los dos momentos: antes del viaje y después del viaje

Cada pregunta tiene dos escalas del 1 al 5, donde "1" es para indicar NUNCA y "5" es para indicar SIEMPRE, puedes escoger cualquier valor intermedio incluso.

Agradecemos de antemano tu participación y por favor comparte este cuestionario con tus compañeros de viaje.

SIGUIENTE

Página 1 de 2

Cómo influyó el "Work and Travel" en mi desarrollo personal

*Obligatorio

1. ¿Has trabajado en alguna empresa o negocio de manera formal antes de tu viaje a EEUU? (con contrato, boletas de pago, etc.) *

- Sí
- No

2. Aún cuando no me felicitaron personalmente, me sentí bien cuando mi grupo de trabajo logró con éxito una meta. (escoge una opción entre 1 y 5 donde 1 es nunca y 5 es siempre) *

	1	2	3	4	5
Antes del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Después del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

3. Generalmente pude lograr hacer entender a mi interlocutor lo que requería de él para poder ayudarlo mejor. (escoge una opción entre 1 y 5 donde 1 es nunca y 5 es siempre) *

	1	2	3	4	5
Antes del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Después del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Me sentí incomodo cuando dejé una tarea pendiente para el día siguiente. (escoge una opción entre 1 y 5 donde 1 es nunca y 5 es siempre) *

	1	2	3	4	5
Antes del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Después del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

5. Pude calmarme y respondí profesionalmente a una persona molesta. (escoge una opción entre 1 y 5 donde 1 es nunca y 5 es siempre) *

	1	2	3	4	5
Antes del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Después del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Cuando hubo un problema pude aportar una solución que fue felicitada por mis superiores o compañeros. (escoge una opción entre 1 y 5 donde 1 es nunca y 5 es siempre) *

	1	2	3	4	5
Antes del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Después del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Me ofrecí para organizar una actividad y el equipo se sintió cómodo con mi aporte. (escoge una opción entre 1 y 5 donde 1 es nunca y 5 es siempre) *

	1	2	3	4	5
Antes del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Después del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Me preocupé por llegar siempre temprano y acabar mis tareas a tiempo. (escoge una opción entre 1 y 5 donde 1 es nunca y 5 es siempre) *

	1	2	3	4	5
Antes del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Después del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

9. Mi forma de hablar fue alegre y causé una reacción positiva entre mis compañeros y clientes. (escoge una opción entre 1 y 5 donde 1 es nunca y 5 es siempre) *

	1	2	3	4	5
Antes del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Después del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. Pude resolver problemas de otros creando un ambiente amable, sin tensión. (escoge una opción entre 1 y 5 donde 1 es nunca y 5 es siempre) *

	1	2	3	4	5
Antes del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Después del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

11. He sabido obtener datos numéricos de sistemas informáticos y entregar correctamente informes de resultados. (escoge una opción entre 1 y 5 donde 1 es nunca y 5 es siempre) *

	1	2	3	4	5
Antes del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Después del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

12. Supe usar los programas de computadora que tenían instalados para mis tareas. (escoge una opción entre 1 y 5 donde 1 es nunca y 5 es siempre) *

	1	2	3	4	5
Antes del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Después del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

13. Pude descubrir la causa de algún problema en un tiempo corto y la solución que propuse fue muy efectiva. (escoge una opción entre 1 y 5) *

	1	2	3	4	5
Antes del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Después del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

14. Las personas que hablaban sólo inglés podían entenderme muy bien cuando yo les hablaba. (escoge una opción entre 1 y 5) *

	1	2	3	4	5
Antes del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Después del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. Asumí el reto al recibir mis órdenes y tareas a pesar de que no había hecho nada de eso antes. (escoge una opción entre 1 y 5) *

	1	2	3	4	5
Antes del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Después del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

16. Entendí clara y rápidamente los manuales e indicaciones escritas para mis tareas. (escoge una opción entre 1 y 5) *

	1	2	3	4	5
Antes del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Después del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

17. Las personas que necesitaban algo de mí, me agradecían complacidos con mi tarea. (escoge una opción entre 1 y 5) *

	1	2	3	4	5
Antes del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Después del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

18. A pesar de algunas actitudes de los superiores, supe "ponerme la camiseta" y sacar adelante el objetivo o reto. (escoge una opción entre 1 y 5) *

	1	2	3	4	5
Antes del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Después del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. He recibido felicitaciones por tener bien ordenado mi sitio de trabajo y por la pulcritud de mis acciones. (escoge una opción entre 1 y 5) *

	1	2	3	4	5
Antes del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Después del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

20. Durante un evento muy tenso, supe mantener la calma y resolver el problema a pesar de la mala actitud de superiores o compañeros. (escoge una opción entre 1 y 5) *

	1	2	3	4	5
Antes del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Después del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

21. Fui adquiriendo práctica en resolver problemas y necesidades sin tener que estar preguntando a otros. (escoge una opción entre 1 y 5) *

	1	2	3	4	5
Antes del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Después del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

22. Tuve la confianza necesaria para pedir un opinión sobre mi desempeño y/o acciones. (escoge una opción entre 1 y 5) *

	1	2	3	4	5
Antes del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Después del viaje	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

ATRÁS

ENVIAR

Página 2 de 2

Cómo influyó el "Work and Travel" en mi desarrollo personal

Muchas gracias por tu participación, sientete libre de compartir este cuestionario con tus compañeros de viaje.