



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS – MBA**

**Outdoor Training para desarrollar las competencias genéricas,
en colaboradores del centro de contacto de una empresa
eléctrica de Guayaquil, 2020**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Administración de Negocios - MBA**

AUTOR:

Hinojosa Gómez, Víctor Antonio (ORCID: 0000-0003-3021-8548)

ASESOR:

Mtro. Romero Paredes, Rolando Ronald (ORCID: 0000-0003-1100-1087)

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:

Modelos y Herramientas Gerenciales

PIURA - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mis hijos Arlenn, Tahiz y Anthony, para que sepan que el conocimiento nos enseña nuevos significados de la realidad para estar preparados y triunfar en la vida, debemos conocer diferentes situaciones para adaptarnos al mundo moderno que es cada vez más evolutivo.

A mi esposa que silenciosamente me ayuda como pilar fundamental, para mantener el espíritu de superación y avanzar en la consecución de mis objetivos.

A Víctor Rodolfo y Ángela María, mis padres, dos guerreros, siempre han depositado su confianza en mí y yo en ellos, creo que no nos hemos defraudado, lo que he logrado es gracias a sus ejemplos y dedicatoria a la familia.

AGRADECIMIENTO

Como dice el refrán “A Dios rogando y con el mazo dando”, siempre agradecido con Dios Todopoderoso, por la sabiduría que me ha dado para conseguir con esfuerzo cada una de mis metas y objetivos.

A mis colegas y compañeros de Maestría, ecuatorianos y peruanos, por su amistad y apoyo, siempre compartimos conocimientos consistentes, que me han permitido tener mejores definiciones conceptuales, para explicar todos los temas tratados en este trabajo de investigación.

A los educadores de la Universidad César Vallejo, por su dedicación y carisma en brindar sus saberes, inculcando los nuevos conceptos de la Administración de Negocios.

A los colaboradores del centro de contacto de la empresa eléctrica de Guayaquil por su predisposición y entusiasmo en el desarrollo de las diferentes actividades experienciales, son un excelente equipo de trabajo.

Índice de contenidos

Carátula.....	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	15
3.1. Tipo de investigación y diseño de investigación	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra y muestreo.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimiento.....	20
3.6. Métodos de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN.....	33
VI. CONCLUSIONES.....	40

VII. RECOMENDACIONES.....	42
REFERENCIAS.....	43
ANEXOS	51

Índice de tablas

Tabla 1 Comparativo general sobre el nivel de desarrollo de las competencias genéricas antes y después.....	31
Tabla 2 Prueba de normalidad de los datos	32

Índice de figuras

Figura 1. Resultados obtenidos en el Pre-test sobre el grado de desarrollo de las competencias genéricas.	22
Figura 2. Resultados obtenidos en el Post-test sobre el grado de desarrollo de las competencias genéricas	24
Figura 3. Resultados del Pre-test y Post-test para comparar la competencia gestión de las relaciones	25
Figura 4. Resultados del Pre-test y Post-test para comparar la competencia conciencia Social.....	26
Figura 5. Resultados del Pre-test y Post-test para comparar la competencia Autogestión	28
Figura 6. Resultados del Pre-test y Post-test para comparar la competencia Autoconciencia	29
Figura 7. Resultados del Pre-test y Post-test para comparar de manera general el desarrollo de las competencias genéricas.....	30

RESUMEN

Este trabajo de investigación buscó evidenciar en qué medida con la intervención del Outdoor Training bien estructurado, los colaboradores del centro de contacto de una empresa eléctrica de Guayaquil, mejoraron sus competencias genéricas, dado que se evidenció que por la falta del desarrollo de estas competencias, existía inconvenientes, discusiones y altercados entre los colaboradores dentro del entorno empresarial, por lo que se realizó un pre-test para conocer cómo estaba el grado de desarrollo de sus competencias genéricas, mediante el cuestionario de competencias emocionales y/o genéricas ECI, del Dr. Goleman y el Dr. Boyatzis, midiendo 18 competencias ordenadas en cuatro grupos: autoconciencia, autogestión, conciencia social y gestión de las relaciones, la validación la realizaron 3 expertos y obtuvo una confiabilidad con medida tipo ordinal, Mc Donalds-Omega de 0.798. El tipo de la investigación es cuantitativa, de diseño pre-experimental.

En el desarrollo de las actividades se empleó la teoría de aprendizaje experiencial de David Kolb y la teoría del modelo constructivismo social de Vygotsky. Se aplicó la prueba T- Student's de muestras relacionadas, el resultado fue de $p < .001$ en el nivel de significancia, demostrando una evolución de las competencias genéricas de los colaboradores, reflejado en el resultado del post-test.

Palabras claves: Outdoor Training, competencias genéricas, colaboradores.

ABSTRACT

This research work sought to show to what extent, with the intervention of the well-structured Outdoor Training, the collaborators of the contact center of an electric company in Guayaquil, improved their generic competencies, since it was evidenced that due to the lack of development of these competencies, There were inconveniences, discussions and altercations between the collaborators within the business environment, so a pre-test was carried out to find out how the degree of development of their generic competences was, through the questionnaire of emotional and / or generic ECI competencies, by Dr. Goleman and Dr. Boyatzis, measuring 18 competencies arranged in four groups: Self-awareness, self-management, social awareness and relationship management, the validation was carried out by 3 experts and obtained a reliability in Cronbach's Alpha, Mc Donalds-Omega of 0.798. The type of research is quantitative, of pre-experimental design.

In the development of the activities, the experiential learning theory of David Kolb and the theory of the social constructivism model of Vygotsky were used. The T-Student's test of related samples was applied, the result was $p = <.001$ at the level of significance, demonstrating an evolution of the generic competencies of the collaborators, reflected in the post-test result.

Keywords: Outdoor Training, generic competencies, collaborators.

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones son más eficaces cuando dentro de la calidad de vida del trabajador se preocupan por el desarrollo las capacidades, competencias y habilidades de su talento humano, para contar con su apoyo y lograr que se cumplan sus metas y objetivos, para lo cual se debe realizar acuerdos y capacitaciones que permitan afrontar las adversidades a las que el medio somete a las organizaciones, esto permite descubrir nuevos enfoques, hallazgos positivos y mejoras en el rendimiento de los colaboradores en el trabajo que benefician a las sociedades.

Las empresas públicas y privadas deben asegurarse que sus colaboradores no solo tengan los conocimientos, sino también habilidades, competencias, destrezas y valores para dar respuestas adecuadas, con la finalidad de retener a sus clientes externos y mantener buenas relaciones con sus clientes internos; debido a que, el entorno es cada vez más cambiante y competitivo globalmente, considerando que cualquier persona puede hablar, pero pocas saben comunicar, no todos tienen las habilidades para expresar y hacer comprender el mensaje que quieren transmitir.

Organizaciones de éxito como Procter & Gamble que prioriza el talento de los equipos y el desarrollo individual; Coca – Cola que dentro de sus factores de éxitos se encuentra la comunicación empática con todo su personal; Nestlé que consideran que la empresa debe contar con un equipo de trabajo para delegar y seguir innovando. Estas y otras empresas de éxito se han preocupado por desarrollar las competencias genéricas, de sus colaboradores para que cuenten con capacidades y habilidades para alcanzar prestigio y ganancias para sus marcas.

Esto por lo general no ocurre en las organizaciones que tienen Centros de Contactos para la atención de sus clientes, debido a que por sus actividades dedican el mínimo tiempo a las capacitaciones; los colaboradores aprenden los sistemas de operación y las terminologías repetitivas que tienen que informar a sus clientes. Esta forma de trabajo con la supervisión opresiva ha generado que los

trabajadores creen formas de resistencias a los cambios y las organizaciones tratan de implementar sistemas masivos que los ayuden a operar sin contratiempos, dentro su propia lógica de mejora continua del trabajo.

Esto es precisamente lo que se detectó en la Empresa Eléctrica de Guayaquil - Ecuador, organización de servicio público encargada de la distribución y comercialización de energía eléctrica, la cual cuenta con una sección para la atención al cliente a través de llamadas telefónicas y canales virtuales; mediante la observación se identificó que los principales problemas más recurrentes del área son: falta de cohesión e integración entre los colaboradores del área, (Supervisores y Operadores); falta de comunicación horizontal y vertical; no existe compromiso de los trabajadores con el giro del negocio, la falta de liderazgo de los Supervisores marca en forma clara la inexistencia de dirección y trabajo en equipo, la presión en el trabajo conlleva a tener discusiones y altercados dentro del ámbito laboral.

Los colaboradores del centro de contacto diariamente trabajan en un ambiente de estrés, incertidumbre, maltrato de los usuarios, comunicación inadecuada, lo que imposibilita la integración y el mejor desenvolvimiento de sus competencias, ocasionando poca efectividad en el trabajo. Estos resultados que usualmente son desfavorables hicieron necesario la atención, es por ello que se implementó el Outdoor Training como una estrategia diferente de capacitación y entrenamiento motivante al aire libre, de manera que impactaron y mejoraron las competencias genéricas de los colaboradores en el trabajo.

Con la información detallada anteriormente se formuló la siguiente pregunta, ¿Cuál es el efecto del Outdoor Training en el desarrollo de las competencias genéricas, en los colaboradores de centro de contacto de una empresa eléctrica de Guayaquil, 2020? Para responder esta pregunta es preciso indicar que con la intervención mediante el Outdoor Training, como un método eficaz de capacitación novedoso de motivación e interés en un campo abierto, se accedió directamente a la intervención con los equipos participantes, para que realicen el empoderamiento de sus habilidades y competencias genéricas para ser más productivos. Esta forma de aprendizaje se utilizó para la mejora continua y evolución de los conocimientos y actitudes del personal y buscó sacar del contexto las capacitaciones tradicionales a manera de cátedras teóricas en una oficina o salas. Las actividades lúdicas al

aire libre que fueron por conducidas por un facilitador permitieron aprender de marea práctica, actuando, reflexionando, conceptualizando, cumpliendo retos, experiencias vivenciales y pruebas mediante juegos, permitiéndoles descubrir y fortalecer esas competencias que tenían los participantes y no conocían.

En la práctica, con esta investigación y la intervención del Outdoor Training, se quiso contribuir con los colaboradores del centro de contacto de la empresa eléctrica de Guayaquil, para mejoren las competencias genéricas, originando un espacio donde los participantes exteriorizaron las experiencias más críticas de sus actividades, se identificó y ordenó la información que se consideró como relevante, interpretando y comprendiendo que cambios necesitaban para cumplir sus metas dentro de la organización y que vayan alineadas con los objetivos de la misma.

Con el desarrollo de esta investigación se propuso como objetivo general, determinar el efecto que tiene la metodología Outdoor Training, en desarrollar las competencias genéricas de los colaboradores del centro de contacto de una empresa eléctrica de Guayaquil, 2.020 y para conseguirlo se plantearon objetivos específicos: en primer lugar, evaluar previamente las competencias genéricas de los colaboradores de centro de contacto de la empresa eléctrica de Guayaquil, en segundo lugar, con los resultados obtenidos diseñar e implementar un programa basado en esta metodología para que desarrollen las competencias genéricas, en tercer lugar luego de la ejecución del programa, evaluar nuevamente las competencias genéricas de los participantes y por ultimo comparar los resultados antes y después para validar si hubo mejoras.

Con el presente trabajo se planteó validar la siguiente hipótesis general, el Outdoor Training contribuyó significativamente en desarrollar las competencias genéricas, en los colaboradores del centro de contacto de la empresa eléctrica de Guayaquil y por otro lado basado en la información obtenida para determinar la existencia o relación entre las variables de investigación, se propuso las siguientes hipótesis específicas: primero con la participación en el Outdoor Training, los participantes experimentaron un incremento significativo y evolución de sus competencias genéricas y segundo después de haber completado el Outdoor Training, los participantes se empoderaron y mantuvieron desarrolladas sus competencias genéricas.

II. MARCO TEÓRICO

Mediante un estilo de aprendizaje diferente como el outdoor training, se pretendió demostrar cómo se desarrollan las competencias genéricas de las personas, para enfrentar diferentes situaciones laborales en las organizaciones, para lo cual se han realizado previamente diferentes trabajos investigativos con diferentes resultados, en los cuales se enuncia que todas las organizaciones deben considerar el valor que el talento humano representa y deberían contar con planes de capacitaciones, que incluyan programas asociados a la motivación laboral para mejorar las competencias genéricas de sus colaboradores, misma que pueden aumentar su rendimiento, comportamiento y desempeño de sus funciones.

A nivel internacional Molina J., et al., (2019), en su investigación: *Desarrollo de competencias emocionales a través del Outdoor training. Un análisis en el contexto universitario, Universidad Málaga – España*, publicada en la Revista de Reseñas sobre Economía Global, consideraron que la muestra obtenida mediante la observación de los hechos, cumplió con los requisitos de la investigación para confirmar que un esquema de Outdoor training correctamente diseñado, es eficaz en el entorno de su aplicación, debido a que los individuos de la investigación evolucionaron de manera muy relevante y tuvieron un progreso en sus competencias. Los resultados de la prueba t para la muestra de investigación, los 54 individuos generaron datos para la validez de importantes disparidad entre los dos datos relacionados. En cada caso, salvo una adecuada autoevaluación, fue un valor de p inferior al 5%. Por lo tanto, aceptaron la hipótesis debido a que confirmaron la existencia de diferencias significativas en los datos antes y después.

El programa Outdoor Training se validó en dos dimensiones de análisis: sus competencias personales: autoevaluación adecuada, autocontrol, orientación al éxito, iniciativa y autoconocimiento y por otro lado algunas de su competencias sociales como: trabajo en equipo, liderazgo, estimular el cambio, comunicación y colaboración. Concluyeron que el nuevo modelo de aprendizaje tiene mucha sensación de aceptación positiva para desarrollar las competencias genéricas de los individuos.

Según Perales C. et al., (2019), en su investigación sobre *el aprendizaje activo y el desarrollo de competencias genéricas, desde la perspectiva de estudiantes de maestría en educación de una universidad privada de Lima*, concluyen que el 100% de los que participaron en la investigación concuerdan en determinar que las cualidades propias de un aprendizaje activo, faculta al individuo a investigar y a crear soluciones a diferentes situaciones que quiere conseguir en su formación y desarrollo de actividades en su ejercicio profesional, estas se pueden diligenciar mediante el liderazgo, trabajo en equipo, comunicación, asertividad, creatividad, entre otros.

Una vez realizado el análisis, evaluación y comprensión de los resultados de las preguntas propuestas para obtener una respuesta objetiva previa, sin ningún sesgo o intencionalidad, al comparar las dos categorías relacionadas entre sí, como son las competencias genéricas y aprendizaje activo, observaron varios componentes muy relacionados manifestados de manera natural en las apreciación de los encuestados de su estudio.

En la investigación de Chinchano A. (2016), sobre el *desarrollo de competencias genéricas de la carrera de administración bancaria y demanda laboral del mercado financiero*, según los agentes del Instituto Centro Peruano Bancario en Lima, sostiene que los datos determinaron un convencimiento pleno con certeza como para aseverar que para laborar en el mercado financiero, las personas deben tener desarrolladas su competencias genéricas en todas sus dimensiones.

En los resultados de la investigación sobre las competencias genéricas, la mayor proporción de los encuestados, el 43.2% consideraron poco adecuadas a las competencias genéricas, el 32.2% advirtió que es adecuada y un 24.7% consideró que las competencias genéricas son inadecuadas, por lo tanto se determinó que las competencias genéricas son poco adecuada en el Instituto Cepeban, según los individuos de estudio encuestados en el año 2016. Asimismo, los empleadores del mercado laboral bancario, califican que es muy importante que las personas hayan desarrollado sus competencias genéricas para el trabajo en equipos, manifestaron que cada vez más las empresas están necesitando que las

personas tengan capacidades, destrezas, habilidades, valores y actitudes que les den ventajas en el mercado laboral.

En la investigación de Herrera R. et al., (2015), *diseño de una propuesta de estrategia experiencial Outdoor Training para el fortalecimiento del trabajo en equipo, en el personal del Beneficio Atapasco del Municipio de Quezaltepeque, Departamento de La Libertad de El Salvador*, en los resultados obtenidos de los participantes, se identificó que las el 100% reciben capacitaciones expositiva y el mismo porcentaje le gustaría recibir capacitaciones participativas; el 96% de los participantes no conocía la metodología Outdoor Training y el 100% le gustaría que se aplique en su empresa una propuesta diferente de entrenamiento y capacitaciones como un programa de Outdoor Training.

Según Ramos C. et al., (2015), en su investigación sobre *el Outdoor Training una metodología de formación y desarrollo del talento humano desde las competencias emocionales en docentes universitarios, Pereira - Colombia*, presentó los resultados de una evaluación previa que se obtuvieron de los individuos de su estudio mediante el pre-test, en el que se evidenciaron que en seis competencias: control emocional, toma de decisión, influencia, flexibilidad manejo de conflictos y establecimiento de vínculos interpersonales, los niveles de conocimiento fueron del 50% y en 4 competencias mostraron un nivel superior, por lo que al comenzar el estudio los posicionó como un grupo con fortalezas óptimas y aptas para evolucionar. En la evaluación posterior mediante el pos-test mostraron una conducta permanente con calificaciones poco similares a la evaluación inicial, aunque en 20 competencias evaluadas no mostraron alguna diferencia elocuente, la competencia influencia, presentó una variedad mayor ($p=0,019$) cambiando el valor promedio de (3,85) en la evaluación inicial a (4,07) registrada en la evaluación posterior, pasando a ser una competencia excelente para transformarse en una fortaleza óptima.

Concluye que con el Outdoor Training diseñado con las especificaciones para el grupo de interés analizado previamente, es eficaz en su ámbito de su aplicación, dado que los participantes que ejecutaron las actividades experienciales mejoraron sus cuatro dimensiones de las competencias genéricas; por otro lado, los participantes aumentaron significativamente los niveles en el desarrollo de las

siguientes competencias: Iniciativa, conciencia organizacional, autoconfianza, decisión, adaptabilidad, liderazgo y manejo de conflictos”.

A nivel nacional Baño N. (2019), en su trabajo de investigación sobre *el sistema de formación para líderes de instituciones educativa*, cuyo objetivo fue fomentar espacios de aprendizajes y trabajo en equipo desde la metodología del Outdoor Training, para el desempeño exitoso del trabajo de los 83 participantes, consideró que lleva implícita una concepción importante en desarrollar las competencias de las personas, tales como: compromiso, motivación, trabajo en equipo, tomada de decisiones, control y manejo de estrés, liderazgo, autoestima, comunicación y compromiso organizacional, puesto que son necesarias para el adecuado desempeño en su lugar de trabajo

En su conclusión, según los resultados de los instrumentos aplicados como la entrevista semi-estructurada, para medir los estándares de calidad, se evidenció en los participantes una necesidad constante de capacitaciones en ambientes favorables al aire libre, para mejorar el desempeño de sus actividades, aumentar sus conocimientos y desarrollar sus competencias para trabajar en equipo, por lo que se hizo necesario presentar una propuesta de entrenamiento Outdoor Training.

A nivel local Fernández L. et al., (2017), en su investigación sobre *la relación entre competencias de los empresarios de la micro empresa en la provincia del Guayas, Ecuador*, publicada en la revista Ciencia UNEMI, cuyo objetivo fue determinar las principales competencias, personales y laborales de los micro empresarios del Guayas, cómo estaban relacionadas y cómo dependían entre sí, para evidenciar si había alguna influencia entre el manejo y los rendimientos de los negocios; se tomó una muestra de 379 individuos de una población total de 26.967 microempresarios y se estableció para los cálculos de resultados el 95% de confianza y 5% de riesgo.

El resultado obtenido en el cuestionario de preguntas efectuado a los microempresarios, se observó que tienen un alto conocimiento de la competencia de autoconciencia y sus sub competencias que la controlan, en cuanto al autoconcomimiento se manejan de manera individual, pero conocen y son conscientes que deben manejar una buena competencia social para conformar asociaciones de

acuerdo a sus actividades, pero sí presentan falencias en la gestión de las relaciones especialmente en el liderazgo, no se empoderaban y se manejaban de manera individual, por lo que recomendó direccionar y organizar la estructura de la microempresa con capacitaciones, talleres al aire libre, eventos, para que el microempresario haga conciencia de todos los beneficios que pueden obtener al desarrollar las competencias genéricas.

Carrasco M., et al., (2019), en su trabajo de investigación enfocado en *el desarrollo de competencias emocionales en los directivos de una organización a través del Outdoor Training*, sostiene que los resultados que se obtuvieron demostraron que esta metodología como iniciativa de aprendizaje es firme para el desarrollo y evolución de las competencias genérica y/o emocionales, las cuales pueden ser la colaboración entre individuos, trabajo en equipo, fortalecimiento de nexos, comunicación y gestión al cambio. El trabajo investigativo fue desarrollado con 42 miembros directivos de una empresa de prestigio, divididos en tres grupos, dos de los cuales participaron en el Outdoor Training y uno fue grupo de control.

Según las evaluaciones previas realizadas mediante un pre-test para conocer cuál era el conocimiento sobre sus competencias genéricas, el resultado fue de 2.99 en promedio y después de la ejecución de las actividades planeadas en el Outdoor training, el resultado obtenido mediante un post-test fue de 4.02, por lo que concluyeron que el programa de Outdoor Training, bien especificado y propuesto, demostró ser eficaz en su entorno de aplicación, debido a los sujetos que se tomaron para completar las actividades experimentales evolucionaron y mejoraron su grado y nivel de manejo en las competencias emocionales: trabajo en equipo, establecer lazos sociales, comunicación, colaboración y gestión al cambio

Brando G., et al., (2015), en su investigación sobre *el perfil de competencia y su relación con la Capacitación. Propuesta de un programa de Outdoor Training para mejorar las Competencias Genéricas del área administrativa de la Facultad de Filosofía Letras y Ciencia de la Educación de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil*, Ecuador. Se evaluó previamente las competencias comunicativas de los participantes para identificar el nivel de dominio de cada una, con los resultados concluyó que el 50% de los participantes, necesitan realizar nuevos modelos de capacitaciones que provoquen una transformación interna para posterior presentar

beneficios en su ámbito laboral, encaminados a desarrollar las competencias esenciales como el liderazgo, comunicación y comportamiento ético para cumplir sus objetivos; con su propuesta del programa de Outdoor Training, sustentó la importancia de mejorar las competencias internas de comunicación para el aumento de las capacidades de los individuos de su estudio.

Adicional a los trabajos de investigación previos, para comprender la metodología diferente de capacitaciones mediante el outdoor training, es necesario definir varios conceptos importantes del presente tema de estudio, tales como: aprendizajes, outdoor training, competencias, en los que varios autores definen y dan la validación científica de los diferentes conceptos que involucra el tema de investigación.

Según Heredia Y. et al., (2013), indica que hay muchas definiciones en lo referente al aprendizaje, pero las más aceptadas determinan que es un cambio aproximadamente estable en la conducta como consecuencia de la experiencia y otra definición que el autor hace referencia, es que lo considera como un cambio indefinidamente duradero en la asociación de las figuras mentales como efecto de la experiencia. Según estas nociones la transformación en base al aprendizaje, se puede validar después de uno o algunos sucesos en la vida de las personas que han recibido los conocimientos adecuados.

Kolb D. (1984; 2015), asegura que a través de la exploración de experiencias los individuos planifican su forma de aprender, por lo que la observación reflexiva, conceptualización abstracta, experimentación activa y experiencia concreta, las refiere en las dimensiones del ciclo de aprendizaje, las cuales en esta posición forman un plano cartesiano en el que se clasifican los estilos de aprendizaje.

En la Teoría de Aprendizaje de Kolb (1984), se presentan los cuatro estilos de aprendizaje descritos anteriormente, pero él incluyó adicionalmente la teoría del aprendizaje experiencial la cual la divide en 4 etapas. Primero para la base de las observaciones de las personas deben tener experiencias inmediatas y concretas. Segundo la persona reflexiona sobre todo lo observado para comenzar a formar una teoría general y empezar a dar significados a esa información. A continuación el individuo crea conceptos abstractos y conceptualizaciones apoyadas en sus

hipótesis y para terminar la persona prueba los alcances de sus conceptos construidos en situaciones nuevas para buscar resultados.

Esta teoría se enfoca en este trabajo de investigación por lo que considera el autor, que con aprendizajes bien definidos las personas pueden explorar sus competencias genéricas, retener los conocimientos adquiridos y es precisamente lo que se logró con quienes fueron parte de este estudio y trabajaron las actividades en el Outdoor Training, debido a que en los diferentes eventos que se desarrollaron, observaron, ejecutaron y reflexionaron sobre los alcances, conocimientos y nuevas habilidades adquiridas, para ponerlos en práctica en sus puestos de trabajo.

Por otro lado el desarrollo de las actividades y el modelo de aprendizaje se enmarca en la teoría del constructivismo y de las corrientes dialécticas, esta teoría ha recibido varios aportes de autores importantes como Jean Piaget, Vygotsky, Ausubel y Bruner, dentro de esta teoría se hace referencia al constructivismo social que según Raven E. (2016), indica que para Vygotsky los aprendices crean sus propias estrategias y formas de aprender, establecen cuáles son sus objetivos y metas y se van responsabilizando de qué y cómo quieren adquirir los conocimientos. El profesor se transforma en un facilitador apoyando las decisiones de los aprendices y se origina la construcción del conocimiento, cuando se efectúa la interacción con los otros participantes, por lo que afirma que el conocimiento resulta de la correlación de los individuos con su entorno. Las construcciones que proyectan las conclusiones de las contradicciones mentales, resultan de las interacciones con el entorno y no con las que están unidas a uno u otro elemento y concluye que mediante la interacción social, se instruye a los individuos en base a la experiencia social, donde el ambiente y el lenguaje tienen un rol muy importante en el aprendizaje colaborativo, donde todos los individuos experimenten que son partícipes del desarrollo de las actividades que facilitan este enfoque utilizado como técnica, que consiste en cambiar el nivel de apoyo que el facilitador ofrece al aprendiz.

Para Farro N. (2020), quien menciona a Assens (2002), para referirse que mediante el Outdoor training hay un progreso significativo de las competencias centradas en los individuos y para ello se interviene en los colaboradores, quienes se encuentran enfrascados en empresas que en la actualidad están sujetos a

muchas variables, siendo una de ellas las deficiencias en las aptitudes, adoptando patrones de comportamientos diversos para el accionar de sus roles dentro de la organización. El Outdoor Training es una metodología muy eficaz para el desarrollo de las competencias, se realizan actividades y juegos en campo abierto, trabajando e interviniendo en forma directa con los equipos, para entrenar y desarrollar las habilidades y actitudes más idóneas para la gestión del comportamiento, según cita a (Cobo, 2002). Posterior a las actividades realizadas es muy importante realizar una adecuada retroalimentación entre participantes y facilitador, de manera individual y grupal, para dar a los participantes la oportunidad a concebir y reflexionar de sus aciertos e ir corrigiendo los errores (Contreras & Zúñiga, 2017).

Ferro J. (2020), indica que hay varios expertos que han dado diferentes conceptos al Outdoor Training, es un forma de entrenamiento y desarrollo apoyado especialmente en un aprendizaje, donde se puede experimentar diferentes situaciones y representa la formación de personas a través de ejercicios y juegos que simulan situaciones vivenciales de manera cotidiana, donde observar y preparar las nociones que a veces por abstractos o inaccesibles son difícil de estructurar en la formación teórica, (García et al., 2002). Por otro lado menciona a Paredes L. (2002), quien define el Outdoor Training, como una herramienta donde la formación se basa en las experiencias, a consecuencia de la realización de actividades en ambientes fuera de la empresa, en contextos naturales para posterior deliberación entre los participantes. De acuerdo con Hernández (2002), el Outdoor Training es un suceso del conocimiento de la propia persona y de los demás, la aventura del aprendizaje y la práctica experimental en medio de la naturaleza conllevan a la superación de la persona y a la mejora continua. Por lo que concluye que esta metodología experiencial de entrenamiento es muy eficaz para el desarrollo del talento humano durante su permanencia en la organización.

Por otro lado Prieto M. (2017), indica que los conceptos apuntan a que poniendo en la práctica una metodología diferente de capacitaciones en espacios abiertos, elaborado en base a las necesidades, mediante un diseño instruccional inverso, preparado en 3 fases, comenzando por los resultados que esperamos, segundo se crean las evidencias o evaluaciones y por último se planifica los contenidos; este modelo crea ventajas de aprendizaje y desarrolla niveles más

profundos y muy superiores al aprendizaje tradicional; debido a que, con este aprendizaje activo los participantes experimentarán nuevas aventuras, se refuerzan los trabajos en equipo, autenticidad, razonamiento y comprensión de las diferentes actividades que se plantean y les permite a los individuos desarrollar diferentes habilidades que las tienen y que con las nuevas metodologías de aprendizaje inverso las potencializan y descubren que son capaces de resolver situaciones que les parecían complejas, a través de la intervención, reflexión y desarrollo de sus competencias genérica ocultas, que según Tacca-Huaman (2011. Pag. 174), las identifica como el conocimientos, habilidades, preparación, actitudes, cualidades, destrezas, rendimiento, valores, aptitudes y atributos personales, la cuales son de mucha importancia para hacer frente a las diferentes exigencias de las situaciones cotidianas en el ámbito laboral y personal.

Con base a lo indicado por Clemente-Ricolfe et al. E. (2013), quien es citado por Amante et ál., (2015) los cuales manifiestan que una persona dispone de competencia profesional si posee conocimientos, destrezas y actitudes necesarias para ejercer una profesión, puede atender y solventar los problemas cotidianos y profesionales de forma autónoma y aceptable, además de estar preparado con los conocimientos necesarios para colaborar en su entorno profesional y en la planificación del trabajo estructurado, a lo que Ureña et. al., (2016), afirma que en las competencias genéricas de las personas destacan varios procesos que les permiten estudiar de la experiencia, la práctica y de la realidad, para establecer y mantener lazos con otros.

Según Rychen et ál., (2003) y Bruna (2014), citados por García et ál., (2020), afirman que las competencias genéricas se caracterizan por ser relevantes en varios ámbitos y aspectos cotidianos del individuo, porque son aplicadas en diferentes campos sociales, así como el académico, familiar y profesional. De igual manera, las competencias genéricas son multifuncionales y multidimensionales, favorecen el pensamiento crítico, debido a que se realizan reflexiones y análisis por lo que son consideradas de un orden mental superior, porque pueden ser aplicadas en diversos campos de la vida cotidiana del individuo y comprenden las dimensiones de conceptos, puntos de vista, normas cooperativas entre otras. Estos conceptos apuntan hacia un desarrollo de las competencias, como una agrupación

de diversos elementos idóneos para el desempeño de las habilidades de las personas.

Alles M. (2005), establece que la palabra competencia se relaciona con las particularidades de la personalidad, deviene en comportamientos, que llevan a una actuación exitosa en un puesto de trabajo. Las competencias son conocimientos de ejecución laboral y se pueden medir o evaluar de acuerdo a los resultados que se producen (Aragundi 2005 Pág. 22). Según Goleman y Boyatzis (1998), manifiestan que para medir el grado que una persona tiene desarrollada las competencias emocionales o genéricas las organizan en 4 grupos: autoconciencia, autogestión, conciencia social y gestión de las relaciones, las cuales se pueden evaluar con 18 preguntas, mediante el cuestionario ECI 2.0 Emotional Competency Inventory Inventario de Competencias Emocionales, (Hay GroupMcClelland Center forResearch and Innovation, 2005).

Dentro de las dimensiones de las competencias genéricas encontramos la autoconciencia que para Rivera, et ál., (2018), quien menciona a Damasio, (2010), asegura que la autoconciencia es que la persona tenga constante conciencia de sus propios actos mediante un proceso recursivo, que por medio de su estado mental tiene conocimiento de su propia existencia y del entorno que lo rodea, considerando a la conciencia emocional que son las experiencias que le ayudarán en su desarrollo. La autoevaluación que enfatiza la percepción que tiene el individuo de sí como persona ante los demás, cuáles son sus opiniones, competencias y posibilidades, reflexionando sobre el auto respeto, autovaloración y la autoconfianza que fortalece su audacia, tenacidad, resistencia y decisión, la cual permite al individuo mantener independencia y seguridad para poder hacer diferentes las cosas. (Mena-Camacho, 2010).

Según Eyre-Manzano M. (2011), quien hace referencia a las competencias emocionales o genéricas establecidas por Goleman y Boyatzis (1984), indica que la autogestión, es la competencia que nos regula nuestras emociones como personas, manteniendo el autocontrol que permite moderar lo que nos influye, como la ira y ansiedad para frenar la impulsividad emocional, adaptándose y diferenciando entre lo que la persona experimenta y lo que realmente ocurre, buscando evidencias claras para validar los eventos con transparencia,

evidenciando su integridad y valores propios, buscando con optimismo el lado positivo de las situaciones y siempre teniendo la iniciativa de impulsar ideas nuevas para la consecución de los objetivos.

Por otro lado Eyre-Manzano M. (2011), menciona que la competencia de la conciencia social, es la que tiene que ver con el reconocimiento de las demás personas, pero para ello debe haber un reconocimiento pleno de sí mismo, para comprender los sentimientos de las otras personas y ayudarlas a resolver sus preocupaciones, mostrando empatía, entendiendo y demostrando interés por ellas, identificando a los individuos que toman determinaciones y deciden en una organización y las que pueden influir sobre estas, siendo capaz de estar preparados para los nuevos acontecimientos, para brindar una atención de calidad y calidez a los clientes y garantizar su satisfacción por el servicio recibido.

En relación a la competencia sobre el manejo de las relaciones, es la que tiene que ver con las habilidades sociales y destrezas para impartir respuestas que desean escuchar las personas (Eyre-Manzano, 2011). Influenciando acciones en otros para alcanzar un óptimo desempeño laboral, impulsando al cambio para conseguir mejores resultados, desarrollando un conjunto de competencias y habilidades, reforzándolas mediante un liderazgo resonante que inspire a las personas emocional e espiritualmente, para que logren los niveles de excelencia, comprometiéndolos a trabajar en equipo para unificar esfuerzos entre las personas para lograr objetivos comunes (Araque et ál., 2019).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación y diseño de investigación

Tipo de investigación

El tipo de investigación para este trabajo por su naturaleza es cuantitativo, se buscó conocer la realidad externa de los fenómenos estudiados o aproximarse lo mejor posible a ellos, siguiendo el proceso de conformidad con las reglas lógicas y los datos generados que posean los modelos y patrones de validez, siguiendo un patrón predecible y estructurado sobre los métodos utilizados. (Hernández et ál., 2018).

Diseño de investigación

Este trabajo de investigación es pre-experimental, considerando lo que indica Bernal C. (2010), cuando menciona a Hernández et al., (2001), quien manifiesta que un experimento es un proceso planificado de investigar, en el que al menos una variable llamada experimental o independiente (VI), es manipulada u operada intencionalmente por el investigador para conocer qué efectos produce ésta en al menos la otra variable llamada dependiente (VD).

Con esta investigación se buscó en primera instancia conocer las competencias genéricas de los supervisores y operadores del centro de contacto de la empresa eléctrica de Guayaquil, evaluando las condiciones de desarrollo y dominio de las mismas mediante un pre-test, con los resultados recabados previamente de los participantes, se elaboró un programa de capacitación experiencial de Outdoor Training. La ejecución de las actividades se realizó en dos sesiones, separando a los colaboradores en 4 equipos de trabajo. Se consideró la participación de 2 equipos por sesión, porque el trabajo del centro de contacto es continuo y no se pueden dejar de atender a los clientes.

Con el desarrollo del Outdoor Training se pretendió lograr que los sujetos de estudio reconozcan claramente sus principales competencias genéricas, con el objetivo de evidenciar una mejora en su comportamiento: Una vez ejecutadas todas las actividades se realizó una nueva evaluación mediante un post-test, para

conocer la evolución de los grupos antes y después del tratamiento experimental (Hernández et al, 2014).

El siguiente esquema detalla el diseño de la investigación:

Ge: O1 X O2

Dónde:

Ge: Colaboradores del centro de contacto de la empresa eléctrica de Guayaquil

O1: Pre-test Cuestionario Evaluación de Competencia 2.0 (ECI).

X: Outdoor Training.

O2: Post-test

3.2. Variables y operacionalización

Variable Independiente

El mismo Outdoor Training se considera como la variable independiente del presente estudio, donde se ejecutaron diferentes actividades lúdicas, juegos experienciales, retroalimentación para el entrenamiento de los participantes. El Outdoor Training es una metodología muy eficaz para el desarrollo de competencias, donde se realizan actividades y juegos en campo abierto, trabajando e interviniendo en forma directa con los equipos, para entrenar y desarrollar las habilidades y actitudes más idóneas para la gestión del comportamiento, según Farro N. (2020) cuando cita a Cobo (2002).

Variable dependiente

El desarrollo de las competencias genéricas de los colaboradores del centro de contacto de la empresa eléctrica de Guayaquil, se consideró como la variable dependiente y constituyó el objetivo del estudio, que para Pugh et al., (2019), las competencias genéricas son transversales aplicables a cualquier carrera y es la capacidad de un individuo para hacer frente de manera más efectiva a problemas

complejos, en la que interactúan diferentes aspectos mentales de la persona como las destrezas, actitudes, conocimientos, cualidades y aptitud para emprender y terminar la tarea, para lograr conseguir los objetivos o resultados en un entorno dado.

Operacionalización de la variable

La definición operacional de la variable “es el conjunto de procedimientos y actividades que se desarrollan para medir una variable” (Hernández et. al, 2014), en esta investigación se realizaron mediciones para conocer el grado de dominio de las competencias genéricas de los colaboradores del centro de contacto de la empresa eléctrica de Guayaquil, a través de un pre-test y una vez realizado el Outdoor Training, se hizo un pos-test para conocer las varianzas y observar las influencias en la evolución de las competencias de los operadores y supervisores del centro de contacto de la empresa eléctrica, estas evaluaciones se realizaron mediante el cuestionario ECI-U 2.0, inventario de competencias genéricas y emocionales (Goleman y Boyatzis, 2005). El cual mide 18 competencias agrupadas en cuatro dimensiones: autoconciencia, autogestión, conciencia social y gestión de las relaciones, con 5 respuestas alternativas por pregunta, nunca, rara vez, a veces, siempre y no sé, (Anexo 3).

Escala de medición: Se utilizó la escala de medición ordinal para este trabajo.

3.3. Población, muestra y muestreo

Población

Según Ñaupas et ál. (2014), “la población es el conjunto de individuos o personas o instituciones que son motivo de investigación”. La población fueron los 61 colaboradores que trabajan en el centro de contacto; 12 realizan las funciones de supervisores y 49 operadores de atención telefónica.

Muestra

“La muestra es un subconjunto o parte del universo o población, seleccionado por métodos diversos, pero siempre teniendo en cuenta la representatividad del universo” (Ñaupas et ál. 2014). Para el desarrollo de esta investigación no se necesita calcular la muestra, debido a que se consideró la totalidad de la población, como lo indica Arias (2012), si la población por el número de unidades que la integran, resulta accesible en su totalidad, no será necesario extraer una muestra. En consecuencia, se podrá investigar u obtener datos de toda la población objetivo sin que se trate estrictamente de un censo.

Muestreo

No se realizó ninguna técnica de muestreo para seleccionar la muestra, debido a que como se indicó anteriormente, el trabajo de investigación se realizó con la población total.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para Arias F. (2012), la técnica de la investigación “es el procedimiento o forma particular de obtener datos o información. Las técnicas son particulares y específicas de una disciplina, por lo que sirven de complemento al método científico, el cual posee una aplicabilidad general”.

Para recolectar los datos en este trabajo de investigación se utilizó como técnica, la encuesta, para lo cual se elaboró un cuestionario con 18 preguntas que se llevaron a efecto con el propósito de tener información de lo que expresaron las personas, (Bernal, 2010). Como instrumento de la encuesta se utilizó el cuestionario ECI, evaluación de competencias emocionales y/o genéricas, el cual está diseñado para medir estas competencias en las personas dentro o fuera de una organización. El cuestionario se relaciona con las competencias emocionales reconocidas por el Dr. Daniel Goleman en su investigación, trabajando con Inteligencia emocional y sobre competencias del diccionario de competencias genéricas de Hay/McBer, así como el cuestionario de autoevaluación (SAQ) del Dr. Richard Boyatzis, en cada grupo se evaluó la concientización, gestión, relaciones y manejo de las competencias de cada uno de los individuos que intervinieron en esta investigación, (Wolff, 2005). (Anexo 4).

Confiabilidad

La confiabilidad del constructo “consiste que el mismo presente una consistencia en los valores obtenidos por los mismos participantes, cuando se los evalúa en distintas sesiones con los mismos cuestionarios” (Bernal, 2010). El cuestionario de competencias emocionales ECI, del Dr. Goleman y el Dr. Boyatzis, ha sido utilizado en diferentes investigaciones para medir las competencias en diferentes proyectos de investigación. Según el manual técnico para el inventario de las competencias emocionales (ECI), de Hay Group, Centro McClelland de Investigación e Innovación, indica que la confiabilidad de la consistencia interna alfa de Cronbach del instrumento es buena para calificaciones de otros.

En el manual técnico para el inventario de las competencias emocionales (ECI), del Centro McClelland de Investigación e Innovación, Wolff (2005), menciona a (Byrne, 2003), quien realizó un estudio de validez general del ECI, utilizando la versión autocalificada. Él concluyó que este instrumento ha demostrado que su validez es aceptable de constructo, discriminante y de criterio. Por consiguiente también menciona a Carulli & Com (2003), quienes afirman que el cuestionario de evaluación competencias ECI, está correlacionado con los estilos de liderazgo afiliativo para fomentar la cohesión, clima laboral positivo y Coaching para la dirección de equipos.

Para la confiabilidad del cuestionario de este trabajo de investigación se realizó el pre-test y con los datos obtenidos se utilizó en software Jamovi, para calcular el Alfa de Cronbach y dio como resultado 0.767 y afinándolo con el índice de McDonald-Omega asociado de tipo ordinal, como resultado la confiabilidad del cuestionario se ubicó en 0.798, que según Contreras et ál. (2018), indica que al no cumplirse los supuestos para emplear el Alfa de Cronbach para obtener la confiabilidad, una opción valedera es el alfa ordinal, la cual no presenta los inconvenientes que tiene el Alfa de Cronbach, asimismo afirma que se ha evidenciado que el alfa de Cronbach subvalora la magnitud de los resultados de la confiabilidad, cuando las alternativas de respuestas contempladas en los ítems son menores a cinco, por lo que en estos casos propone que se utilice el alfa ordinal cuando sean escalas de respuesta binaria y ordinal. (Anexo 5)

Validez

La validez “es una cualidad del instrumento que consiste en que este sirva para medir la variable que se busca medir y no otra, es decir, que sea el instrumento preciso, el adecuado. Según esta cualidad, un instrumento (pregunta, o ítem) *mide o describe*, lo que se espera que mida o describa ni más ni menos”. (Miño, 2011 Pág. 87). La garantía de la validez de las preguntas del cuestionario para aplicar el pre-test y post-test, se trabajó con tres expertos con amplia experiencia en carreras administrativas, para evidenciar que el cuestionario tenga relevancia y las preguntas estén acorde al tema y las variables de la investigación. (Anexo 6).

3.5. Procedimiento

La recolección de información se utilizó el formulario en Google Docs, donde se realizó el cuestionario evaluación de competencia emocionales 2.0 (ECI) y se envió el link mediante correo electrónico y mensaje de Whatsapp a los colaboradores del centro de contacto, los resultados del pre-test permitió medir las competencias emocionales antes de la intervención mediante el Outdoor Training. Este mismo procedimiento se utilizó después de la participación de los colaboradores en el Outdoor Training, con la finalidad de verificar, validar y comparar los resultados mediante el post-test. El análisis de la correlación de los dos test se realizó en el Software Jamoni 1.2.27, para identificar las variaciones y significancias en las muestras relacionadas.

3.6. Métodos de análisis de datos

Bernal, C. (2010), cita a Bunge (1979), quien afirma que “apoyándose de los instrumentos o técnicas útiles se puede examinar y dar solución a uno o varios problemas de investigaciones refiriéndose al conjunto de procedimiento que conlleva”. Con esta consideración en este trabajo de investigación se empleó el método analítico para realizar un estudio de los resultados que se obtuvieron el pre-test y post-test, para distinguir cada una de las partes por separados de manera individual. Por otro lado a efecto de establecer conclusiones con los resultados

obtenidos de esta investigación, basándose en lógica de los hechos particulares se utilizó el método inductivo-deductivo. (Bernal, 2010).

Posterior al desarrollo y a la ejecución del Outdoor Training con los colaboradores del centro de contacto, se realizó un análisis estadístico mediante la prueba de muestras relacionadas, para comparar el rango medio del pre-test y post-test, para determinar si existieron diferencias significativas entre las dos muestras relacionadas, con la finalidad de establecer las conclusiones respectivas con los hallazgos encontrados.

3.7. Aspectos éticos

Se consideraron las siguientes implicaciones éticas para el desarrollo de este trabajo de investigación, identificando los puntos de vista que se relacionan con la investigación cuantitativa.

Consentimiento o aprobación de la cooperación de los participantes en este proyecto de investigación, para que proporcionen la autorización explícita acerca de su colaboración voluntaria para la ejecución de las actividades. Se le indicaron claramente las condiciones del desarrollo de los temas para que se ejecute con responsabilidad y disciplina.

Confidencialidad, se informó a los participantes que no se revelará su identidad y que sus respuestas con las conclusiones y los análisis del pre-test y post-test quedarán en el anonimato. Al término de la sesión se informó de manera global los resultados obtenidos con la participación en el Outdoor Training.

Reconocimiento de limitaciones de las investigaciones, los resultados son presentados con honestidad y respeto, considerando la cultura de los participantes y la adaptabilidad a las formas experienciales de capacitaciones al aire libre.

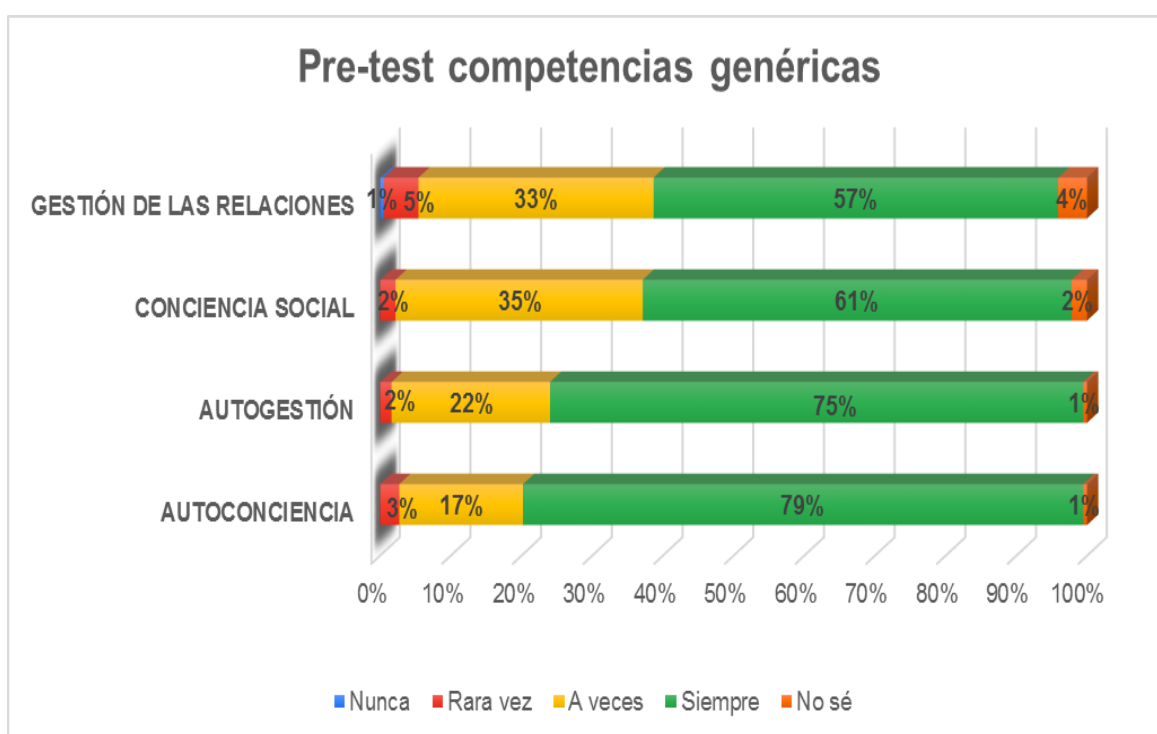
Se han considerado las recomendaciones especificadas por el Docente, contempladas en la guía de productos de investigación, autorizados por la Universidad y la aplicación de las normas del estilo APA de su séptima edición, según la guía de resumen.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico No.1: Evaluar las competencias genéricas de los colaboradores de centro de contacto de la empresa eléctrica de Guayaquil mediante un pre-test.

Figura 1

Resultados obtenidos en el Pre-test sobre el grado de desarrollo de las competencias genéricas.



Fuente: elaboración propia

En la figura 1 se presentan los resultados del desarrollo de las cuatro competencias genéricas evaluadas en 18 sub competencias, sobre la gestión de las relaciones en promedio el 57% de los encuestados se ubicó con un nivel más alto, al referirse que tienen la habilidad, aptitudes y/o destrezas para persuadir a otras personas para obtener respuestas deseables, con tácticas eficaces inspirando confianza, detectando las necesidades de otros para iniciar un cambio en grupo y alcanzar los objetivos deseados. El 33% lo realiza a veces, el 4% rara vez, el 1% nunca lo ha realizado y el 4% no conoce el tema.

Sobre la conciencia social el 61% indicó que siempre manejan los vínculos, y son conscientes de los sentimientos y preocupaciones de las personas. El 35% lo realiza a veces, el 2% rara vez, y el otro 2% no conoce el tema. En relación a la autogestión, el 75% respondieron que siempre manejan la gestión de sus propios estados mediante el autocontrol, impulsos y recursos internos, son optimistas y flexibles al cambio, el 22% lo realiza a veces, el 2% rara vez, el 1% no conoce el tema. De acuerdo a las respuestas sobre la competencia de la autoconciencia, el 79% conocen sus propios estados internos, inclinaciones, recursos, percepciones y reconocen sus límites, el 17% lo realiza a veces, el 3% rara vez, el 1% no conoce el tema.

Objetivo específico No.2: Diseñar e implementar un taller Outdoor Training para que los colaboradores del centro de contacto, desarrollen las competencias genéricas.

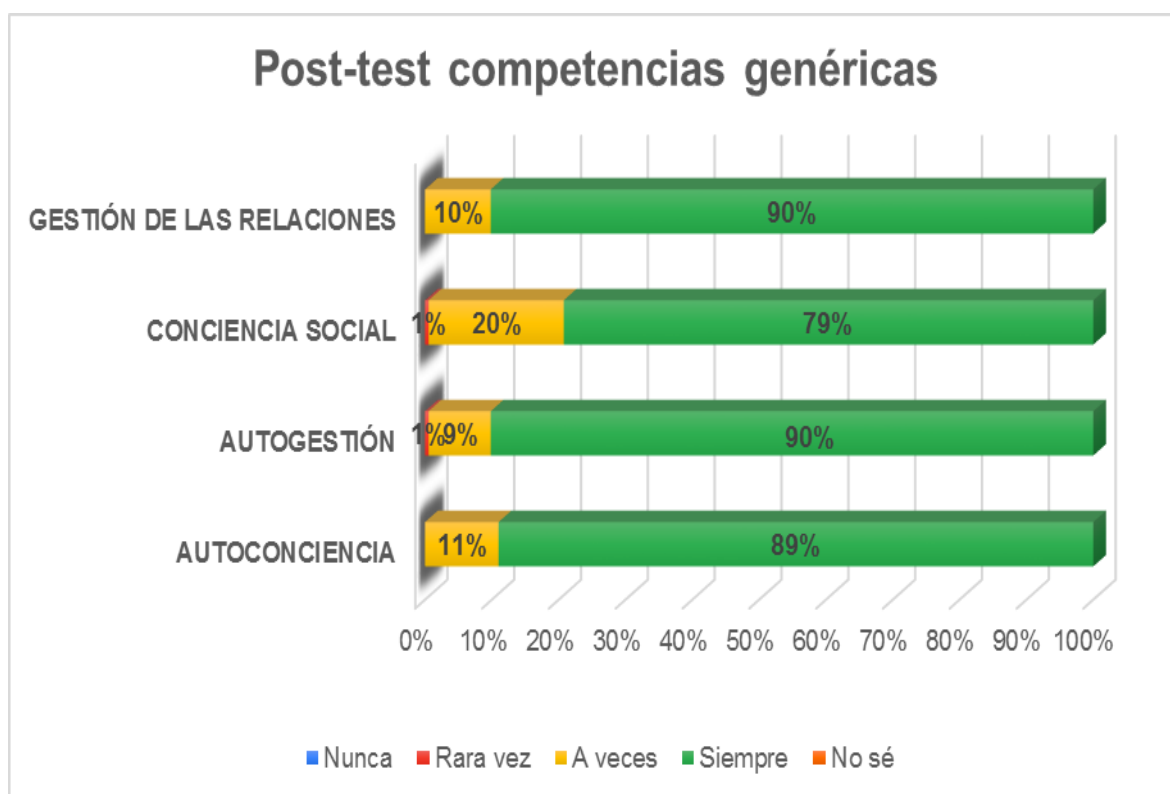
Según los resultados que arrojó el pre-test se elaboró un programa Outdoor training con actividades experienciales al aire libre, que les permitió a los participantes tener un mejor desenvolvimiento en sus actividades laborales y en la vida cotidiana, fortaleciendo la buena comunicación y empatía, ejecutando dinámicas grupales, enfocado principalmente en desarrollar las competencias genéricas de gestión de las relaciones y conciencia social, que según los resultados del pre-test los colaboradores no las aplicaban de manera eficiente. (Anexo 7).

La implementación y ejecución de las actividades experienciales se realizó siguiendo el cronograma de actividades, (anexo 7 y 8), cumpliendo con todas las medidas de seguridad para los participantes, previamente se verificó que cuenten con buenas condiciones de salud con las diferentes evaluaciones realizadas. Ninguno presentó algún síntoma relacionado a enfermedades graves, se han mantenido en condiciones saludables y según las entrevistas no tuvieron contacto con personas con síntomas de enfermedades contagiosas días antes de la ejecución de las actividades.

Objetivo específico No.3: Mediante un Post-test evaluar si se desarrollaron las competencias genéricas de los colaboradores del centro de contacto de la empresa eléctrica de Guayaquil, después de la ejecución del programa Outdoor Training.

Figura 2

Resultados obtenidos en el Post-test sobre el grado de desarrollo de las competencias genéricas.



Fuente: elaboración propia

De acuerdo a los resultados que se muestran en la figura 2, obtenidos del post-test realizado a los colaboradores del centro de contacto posterior a la ejecución del programa Outdoor Training, en la competencia gestión de las relaciones el 90% de los que practicaron indicaron que tienen las habilidades, aptitudes y/o destrezas para persuadir a otras personas para obtener respuestas deseables, con tácticas eficaces inspirando confianza, detectando las necesidades de otros para iniciar un cambio en grupo y alcanzar los objetivos deseados, el 10% lo realiza a veces. En la competencia de conciencia social el 79% indicaron que

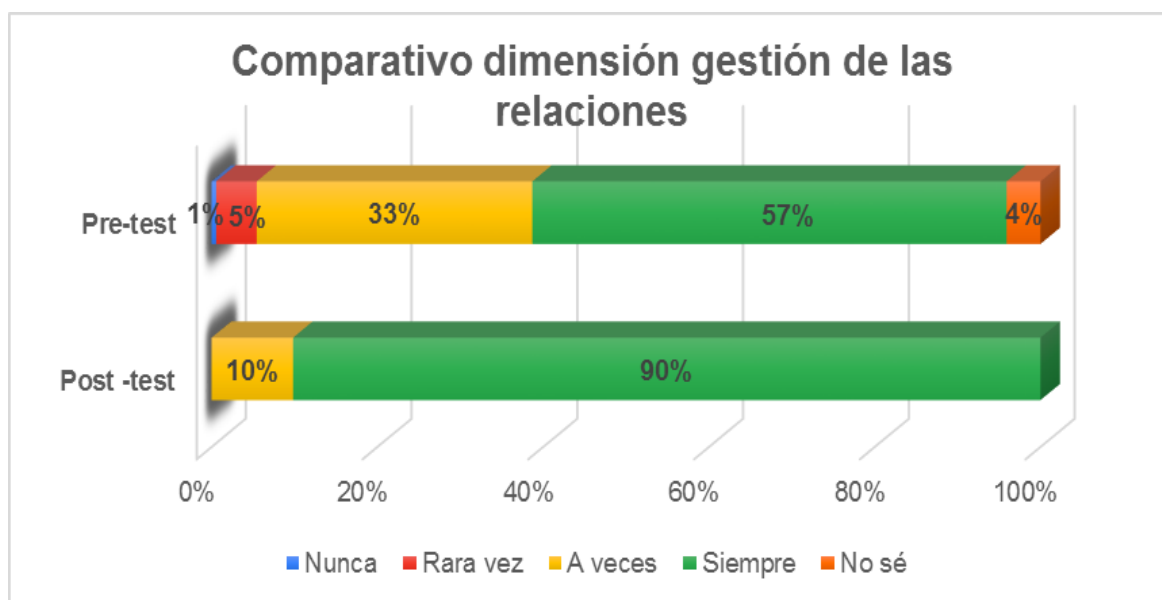
siempre manejan los vínculos, la conciencia y los sentimientos y preocupaciones de las personas, el 20% lo realiza a veces, el 1% rara vez.

Por su parte en la competencia de autogestión, el 90% contestaron que siempre manejan la gestión de los propios estados, mediante el autocontrol, impulsos y recursos internos, son optimistas y flexibles al cambio, el 9% lo realiza a veces, el 1% rara vez. En cuanto a las respuestas sobre la competencia de la autoconciencia, el 89% conocían los propios estados internos, inclinaciones, recursos, percepciones y conocen sus límites, el 11% lo realiza a veces.

Objetivo específico No.4: Verificar y confrontar los resultados del Pre-test con los del Post-Test, para validar si hubo mejoras en el desarrollo de las competencias genéricas, en los colaboradores del centro de contacto de la empresa eléctrica de Guayaquil.

Figura 3

Resultados del Pre-test y Post-test para comparar la competencia gestión de las relaciones.



Fuente: elaboración propia

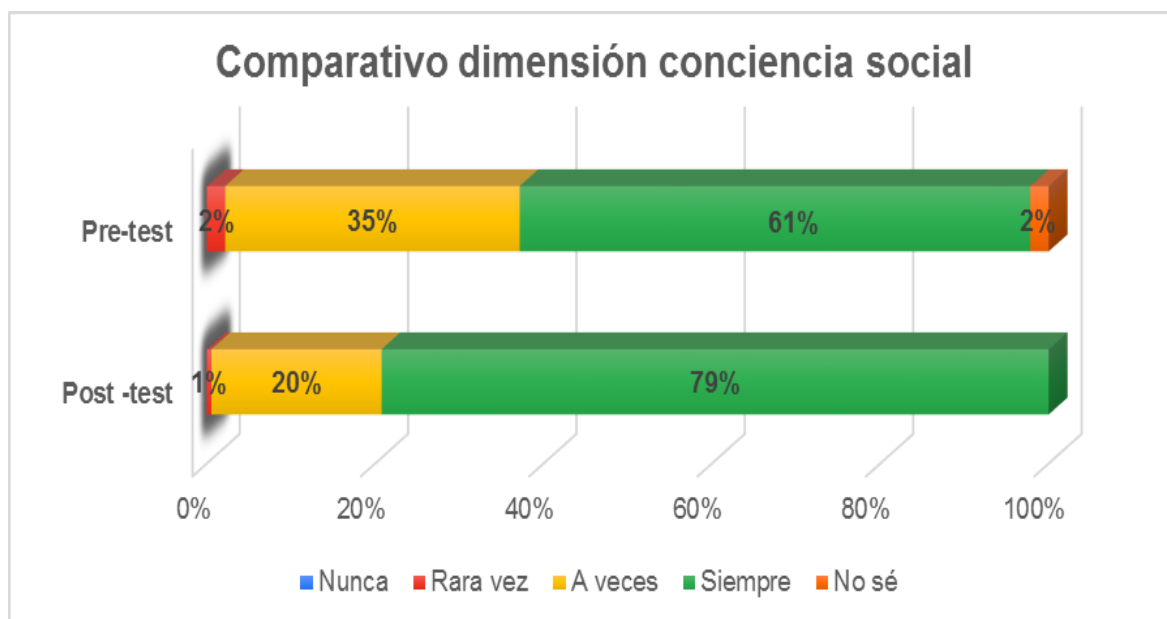
En relación a los resultados sobre la dimensión de la gestión de las relaciones que se presentan en la figura 3, se observó que antes de la ejecución de

las actividades experienciales el 33% de los colaboradores no tenían conocimiento sobre esta competencia que abarca el trabajo en equipo, liderazgo, gestión del cambio, persuasión, influencia en otras personas, gestión de conflictos, el 4% rara vez la aplicaba, el 1% nunca ha realizado su aplicación en el trabajo y el 5% no conocía del tema tratado, acentuándose mayormente en la resistencia al cambio. Con la ejecución del outdoor training, el 90% de los participantes respondieron que conocieron esta competencia, se nota una mejora considerable, solo el 10% aun indicó que la aplica a veces, especialmente en lo que se refiere a persuasión.

Las diferencias de las dos muestras emparejadas del pre-test y post-test de la prueba T – Student’s mostró un resultado de -5.37, con 60 grados de libertad, la probabilidad asociada p fue de <.001, la media del post-test 3.87 fue superior al pre-test 3.56, lo que demuestra que los participantes tuvieron mayor desarrollo de esta competencia después de la intervención del Outdoor Training, en comparación con las otras competencias genéricas evaluadas. (Anexo 10).

Figura 4

Resultados del Pre-test y Post-test para comparar la competencia conciencia social.



Fuente: elaboración propia

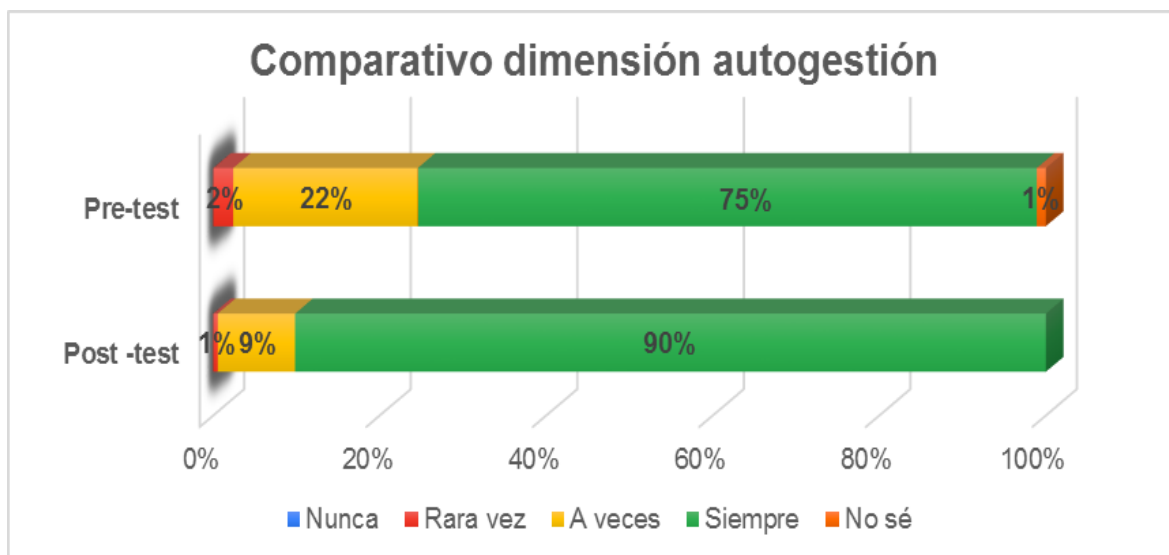
Según los resultados presentados en la figura 4 para medir la relación entre el antes y el post test sobre la competencia conciencia social, que hace referencia a la empatía, conciencia organizacional y orientación a servicio, mejoraron las habilidades de los participantes del 61% al 79%, el 20% después de la intervención mediante el Outdoor Training, respondieron que a veces las ponen en práctica, este valor se redujo con relación al pre-test, donde el 35% indicaba esta competencia era pocas veces utilizadas.

Esta competencia es de relevancia importante para desarrollar con mejor eficiencia las actividades laborales, especialmente la atención al cliente que realizan los colaboradores del centro de contacto, entre el desconocimiento y puesta en práctica en la evaluación inicial se ubicaba en el 10%, esto fue mejorado con las dinámicas y actividades al aire libre, solo el 1% respondió que la aplica rara vez, haciendo referencia a que aún le falta interpretar las corrientes emocionales y los vínculos de poder de un equipo de trabajo.

Sobre las diferencias de las muestras emparejadas del pre-test y post-test sobre esta competencia, el resultado de la prueba T-Student's fue de -2.56, con los mismos 60 grados de libertad y un valor p de 0.007, notando que si hubo diferencias significativas entre los dos resultados, la media del post-test fue de 3.77 superando al pre-test (3.69), lo que demuestra un mejor desenvolvimiento es esta competencia (Anexo 11).

Figura 5

Resultados del Pre-test y Post-test para comparar la competencia autogestión



Fuente: elaboración propia

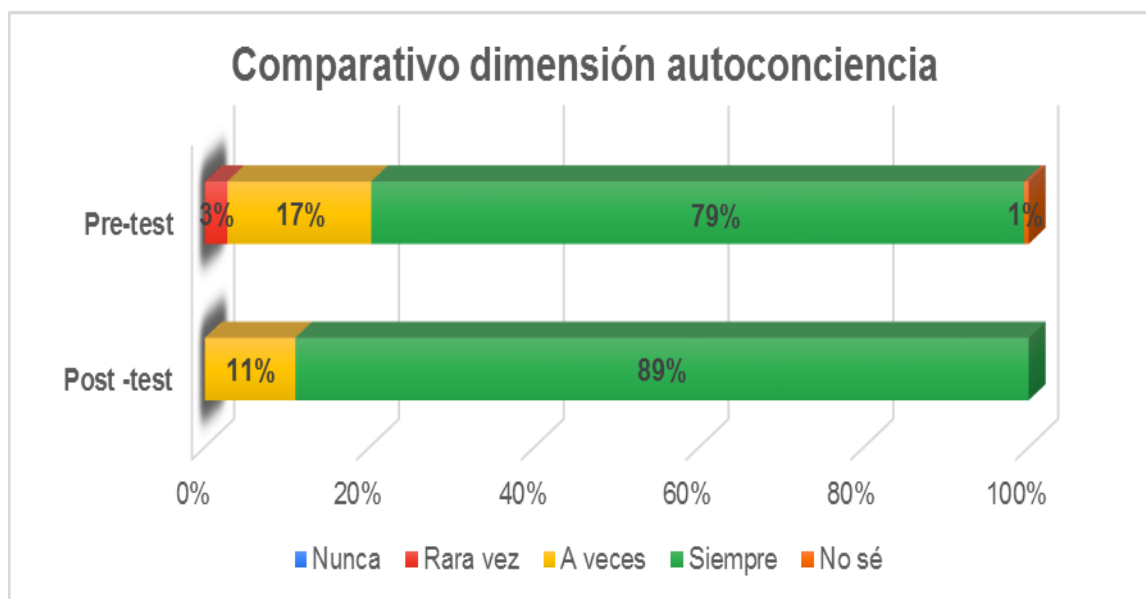
Con respecto a los resultados presentados en la figura 5, sobre el comparativo de la competencia autogestión, con el desarrollo del Outdoor training, se observa una mejora en esta competencia, el 90% mostraron que son flexibles a los nuevos cambios, evidenciando su optimismo para conseguir sus logros con excelencia, manifestaron tener iniciativa para actuar cuando se presentan las oportunidades, poniendo en práctica su valores propios con transparencia, manteniendo el autocontrol de sus emociones, en la evaluación inicial solo el 75% aplicaban esta competencia.

Adicionalmente se observa una reducción al 9% en las respuestas que los participantes manifestaron en la evaluación inicial donde el valor fue del 22%, al responder que a veces empleaban esta competencia en su ámbito laboral y personal, por otro lado ya todos conocieron como deben aplicarla, en el post-test solo el 1% se mantuvo en indicar que esta competencia la emplean rara vez, se les dificulta conseguir los objetivos propuestos y tienen inconveniente en superar los obstáculos.

Las diferencias significativas de la competencia de autogestión, el valor de la prueba T-Student's dio como resultado -2.12, con 60 grados de libertad y la probabilidad asociada p fue de 0.019, la media del post-test fue de 3.89 superior a los resultados del pre-test (3.79), por lo que se determinó que los participantes tuvieron mejoras en el desarrollo de esta competencia. (Anexo 12).

Figura 6

Resultados del Pre-test y Post-test para comparar la competencia autoconciencia.



Fuente: elaboración propia

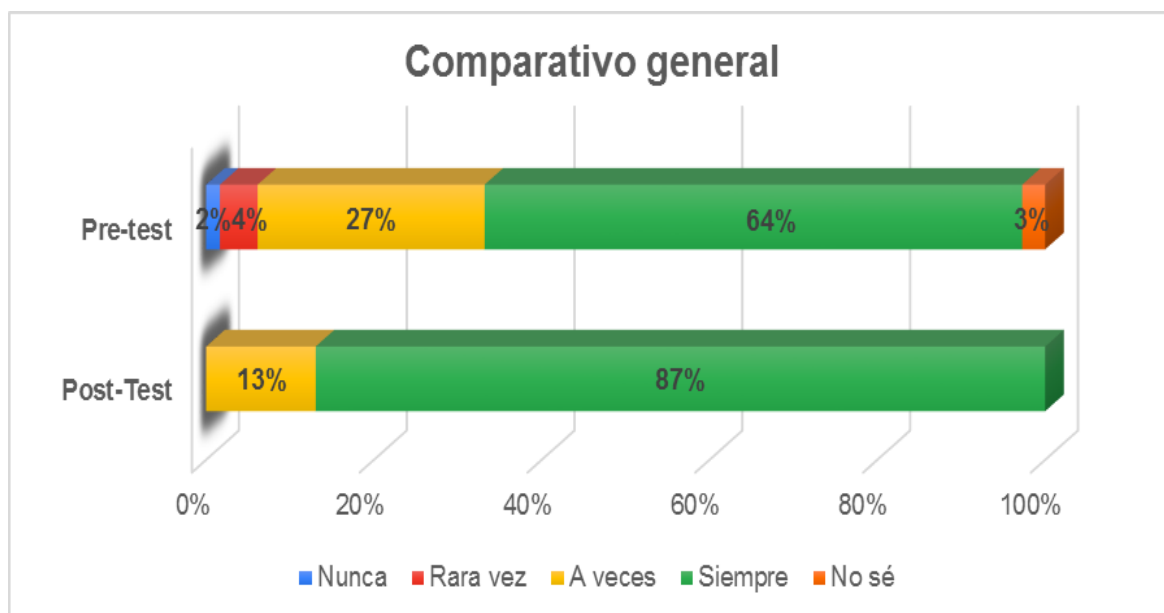
Los resultados comparativos mostrados en la figura 6 sobre la competencia de autoconciencia, entre la evaluación inicial y posterior a la ejecución del Outdoor Training, en la cual se evaluó la conciencia emocional del yo propio de los participantes, para conocer cuáles son sus límites y fortalezas y determinar cuáles son sus capacidades, autoconfianza y autoestima. Se observó un notable cambio en el desarrollo de esta competencia con las actividades y dinámicas realizadas, del 79% pasó al 89% del dominio de esta competencia.

Los resultados mostraron que del 17% que respondieron inicialmente que a veces ponían en práctica esta competencia, bajó al 11%, mediante la participación en el programa del Outdoor Training todos los colaboradores conocieron cuáles son sus habilidades y destrezas y hasta dónde puede llegar en la ejecución de sus actividades, el 3% que rara vez la empleaban y el 1% que no conocían cómo manejar esta competencia genérica, ya no se muestran en la evaluación posterior y solo el 11% se mantienen que a veces consideran esta competencia, indicando que aún les falta un poco de autoestima y reconocer sus propios límites.

En las muestras relacionadas del pre-test y post-test sobre la dimensión de autoconciencia, se muestra un valor de la prueba T- Student's de -2.48 con 60 grados de libertad y una probabilidad asociada de 0.008, lo cual valida que hay diferencias estadísticamente elocuentes entre el pre-test y post-test sobre la mejora de esta competencia, también se observó que la media del post-test (3.88) fue superior al pre-test (3.68) (Anexo 13).

Figura 7

Resultados del Pre-test y Post-test para comparar de manera general el desarrollo de las competencias genéricas



Fuente: elaboración propia

A nivel general en la figura 7 se evidenció en los resultados que el 87% de los colaboradores, comenzaron a desarrollar sus competencias genéricas después de haber ejecutado todas las actividades experienciales y dinámicas al aire libre mediante la metodología del Outdoor Training, este valor es considerado alto en relación a la evaluación inicial, dado que solo el 64% conocían sobre sus competencias, esta mejora se nota en que posterior a la aplicación de la metodología, solo el 13% de los colaboradores manifestaron que a veces emplean

las competencias genéricas en su vida laboral y familiar a diferencia del 27% de las respuestas del pre-test; el 9% de los colaboradores en la evaluación inicial indicaron que no conocían, nunca o rara vez aplicaban estas competencias, pero después de haber experimentado todas las actividades realizadas mejoraron su calificación.

En general sobre las muestras emparejadas, la prueba T-Student's dio como resultado -4.85, con 60 grados de libertad con una probabilidad asociada $p < .001$, la media del pre-test fue de 3.68, inferior a la del post-test 3.88, lo cual demostró que hay evidencias estadísticamente significativas, que con la intervención mediante el modelo de capacitación Outdoor Training, los colaboradores desarrollaron sus competencias genéricas, por lo tanto se acepta la hipótesis del trabajo (anexo 14).

Tabla 1

Comparativo general sobre el nivel de desarrollo de las competencias genéricas antes y después

Nivel de desarrollo de las competencias	Pre-test		Post-test	
	n	%	n	%
Bien desarrollada	36	59%	58	95%
Desarrollada	17	28%	2	4%
Poca desarrollada	1	1%	1	1%
Nada desarrollada	7	12%		0%
Totales	61	100%	61	100%

Fuente: elaboración propia

Para una mejor comprensión de las diferencias, en la tabla 2 se presentan otros resultados sobre el nivel de desarrollo de las competencias genéricas de los colaboradores del centro de contacto, antes y después de la intervención mediante el Outdoor Training, para lo cual se realizó una categorización de las respuestas según los datos promedios obtenidos en el pre-test y post-test, categorizando las

respuestas según los promedios de la siguiente manera: de 4 a 3.7 bien desarrollada, 3.6 a 3.4 desarrollada, 3.3 a 3 desarrollada y menor a 3 nada desarrollada.

Según los resultados en el pre-test 36 colaboradores que representaban el 59% respondieron que tenían bien desarrolladas sus competencias genéricas, 17 o el 28% que solo las tenía desarrollada, un colaborador respondió que tenía poca desarrollada y 7 que representan el 12%, no tenían las competencias genéricas desarrolladas o no conocían como potenciarlas. Posterior a la intervención con la metodología del Outdoor Training, mejoraron los resultados el 95% de los colaboradores conocieron y pusieron en práctica sus competencias genéricas y respondieron que las desarrollaron muy bien, el 4% las desarrolló y solo un colaborador o el 1% tuvo poco desarrollo de las competencias genéricas.

Tabla 2

Prueba de normalidad de los datos

	Valor del estadístico (W)	Nivel significancia (P)
<i>Pre-test - Post-test</i>	0.979	0.359

Fuente: elaboración propia

Para verificar la normalidad de los datos se utilizó el software Jamovi en prueba de muestras emparejadas; mediante del Test de Shapiro–Wilk la diferencia entre el pre-test y post-test mostraron resultados normales, presentados en la tabla 2, el nivel de significancia p fue de 0.359, superior al nivel de significancia 0.05, por lo que se utilizó la prueba T- Student’s para determinar si hubo diferencia significativas entre el pre-test y el post-test. (Anexo 9).

V. DISCUSIÓN

Los principales objetivos para desarrollar este trabajo investigativo fue demostrar que con un tipo de capacitación diferente, de manera experiencial al aire libre, bien estructurado con la metodología del Outdoor Training, los colaboradores de un centro de contacto una empresa eléctrica de Guayaquil – Ecuador, lograron mejorar sus habilidades y competencias genéricas para desarrollar con mejor eficacia sus actividades profesionales y en su vida cotidiana.

Para conocer cuál era el nivel de desarrollo de las competencias genéricas que tenían los participantes se elaboró un pre-test, el cual fue contestado por el 100% de la población encuestada, se evaluaron los resultados para elaborar y ejecutar el programa del Outdoor Training, para evidenciar posteriormente si hubo cambios en el conocimiento de las competencias genéricas propias de los individuos que culminaron exitosamente las actividades propuestas, ejercicios y dinámicas individuales y grupales. Los resultados obtenidos se evaluaron por cada una de las competencias genéricas: gestión de las relaciones, conciencia social, autogestión y autoconciencia.

La competencia de gestión de las relaciones de manera individual fue la que mejor puntuación obtuvo después de ejecutar el programa Outdoor Training, del total de los participantes el 90% experimentaron cambios significativos con la aplicación de esta metodología experiencial, la media en el post-test dio como resultado promedio 3.87, que se acerca mucho más al nivel máximo, a diferencia del pre-test donde el resultado promedio fue 3.56, el cual demostraba el bajo interés de aplicar esta competencia entre los participantes. La prueba T-Student's mostró diferencias significativas entre los resultados previos con los presentados posteriormente al Outdoor Training, la probabilidad asociada p fue de $<.001$.

Una vez ejecutado el programa los colaboradores detectaron como desarrollar sus habilidades propias, considerando que cada persona posee distintas competencias y habilidades profesionales las cuales se pueden tratar como un potencial para trabajar en equipo, establecieron vínculos para aprovechar la diversidad con propósitos y establecer lazos sociales, encontraron como influir

en los demás según sus necesidades para ayudarlos a reforzar sus destrezas para persuadir a obtener las respuestas deseables en el equipo de trabajo. Mediante la guía del facilitador los integrantes demostraron un liderazgo inspirador para lograr las metas establecidas mediante la colaboración y trabajo en equipo, realizando acuerdos y resolviendo los conflictos en su área de trabajo, utilizaron las tácticas que consideraron más eficaces para gestionar un cambio en las actitudes entre los colaboradores.

En este sentido cito a Ramos et ál., (2015), quienes en su trabajo investigativo en los resultados del pre-test aplicado, obtuvieron un puntaje de 4,38 y en el post-test 4,60 con una probabilidad asociada ($p=0.092$) similar a los resultados que se obtuvo en esta investigación, donde esta competencia fue la más desarrollada dentro entre los participantes y el grado es el más cercano al nivel de puntuación máxima. Según sus resultados obtenidos establecieron que los participantes demostraron una excelente capacidad para esforzarse en alcanzar sus metas y objetivos similares, formaron una sinergia entre los que trabajaron el programa Outdoor Training, para posterior dar lo mejor de ellos dentro de la organización, para resolver los conflictos internos manteniendo el espíritu de colaboración entre compañeros para atender las dificultades y superarlas en conjunto

Con relación a la competencia de conciencia social una vez ejecutadas todas las actividades en el Outdoor Training relacionadas para desarrollar esta competencia, el 79% de los colaboradores del centro de contacto, demostraron mejoras en la forma de aplicar esta competencia, el valor p fue de 0.007. Luego de la retroalimentación posterior a cada actividad realizada, comprendieron como debían aplicarla en su entorno y como mantenerla para tener mejor relaciones con los clientes y compañeros de trabajo de todas las áreas de la empresa.

A pesar de que esta competencia, según los resultados, fue la que tuvo menor incremento que las otras, los participantes desarrollaron sus habilidades sociales, encontraron puntos comunes entre ellos, para lo cual mediante el outdoor training se los llevó a un estado de conciencia para hacer comprender que el éxito de la organización se llega cuando se trabaja en equipo a favor de los clientes, se indicó algunos principios claves que deben tener en cuenta dentro de la

organización como escuchar activamente a las personas, neutralizar los prejuicios y negociar con el cliente y compañeros de trabajo, llegar a un punto medio para mejorar las relaciones que eran muy pobres con los clientes internos y externos, consideraron que el buen trato al cliente es la parte fundamental de la empresa. Mediante la empatía comprendieron que en ocasiones la prioridad es cubrir las necesidades de los otros compañeros y clientes, tomando en cuenta los sentimientos de los demás, poniéndose en los zapatos entres pares, superiores, clientes y subordinados sin verse afectados, teniendo una visión sana de manera cooperativa y no competitiva, demostrando interés en las metas de la organización, poniendo en práctica la observación para estar atentos a las necesidades de las personas, orientándose hacia el servicio y comprensión de los demás para resolver los problemas que se presentan.

Por otro lado conocieron como aplicar tácticas para persuadir a otros y aplicar las habilidades de comunicación para enviar y recibir los mensajes, los colaboradores generaron más relaciones de confianza para completar sus tareas, se evidenció cuáles eran los colaboradores que tenían mayor capacidad en el dominio de esta competencia, los cuales sobresalieron y demostraron ser más eficaces en persuadir, guiar, sostener y resolver los conflictos, en los cuales se puede apoyar la gestión de las actividades más dependientes de cada una de las competencias y las habilidades sociales con la finalidad de conseguir los objetivos y metas.

Al respecto de esta competencia genérica, Fernández L. et ál., (2017) en su investigación para establecer la relación de la competencias genéricas de 379 microempresarios de la Provincia del Guayas, los resultados le mostraron que dos sub competencias de la conciencia social, empatía y conciencia organizacional, intervienen de manera dependiente al manejo de esta competencia; de igual manera la sub competencia de la orientación de servicio también participa de manera dependiente pero en menor nivel. Con los datos obtenidos concluyó que los dueños de la microempresas objeto de su estudio, tenían presente los beneficios que se obtienen cuando trabajaban en grupos o asociaciones, realizando actividades y acciones coordinadas enfocadas hacia el entorno social, conservando y entregando una mejor atención al cliente, comprendiendo que es uno de los

elementos más importante que dan valor a sus negocios. Los resultados obtenidos mediante el Chi cuadrado fue de 56,84 con un valor crítico 21,03, mostraron que la mayoría conocían que una buena organización de sus microempresas, es clave en el desempeño laboral, pero también se evidenció que no todos realizan las mejores prácticas para aplicar esta competencia genérica.

Mediante las actividades lúdicas efectuadas en el Outdoor Training, los resultados de la competencia de autogestión evidenciaron un progreso en el desarrollo de esta competencia en los colaboradores del centro de contacto, el 90% tuvieron mejoras después de completar las dinámicas y técnicas experienciales, la prueba t obtenida fue de -2.12, con una probabilidad asociada ($p=0.019$). Se buscó que los participantes manejen una conversación interna y continua, para que logren canalizar los impulsos y sentimientos emocionales de una manera útil y se liberen de ser prisioneros de sus sentimientos, manteniendo la serenidad y equilibrio en cualquier situación laboral, sin hacer juicios de valor precipitados, presentando soluciones a los problemas.

Los colaboradores se sintieron motivados para conseguir los estándares de excelencia para la consecución de sus metas, se comprometieron en actuar con iniciativa y optimismo por encima de los obstáculos y se mostraron muy flexibles adaptándose a esta nueva metodología de aprendizaje de perspectiva innovadora, sintiéndose cómodos ante esta nueva idea de formación, reaccionando con madurez y responsabilidad, moviéndose por deseos internos como la pasión por los trabajos orientados al logro, con desafíos que les permiten orgullecerse de su labor, esto unido a las recompensas externas que los motivarán a lograr cumplir con eficiencia sus tareas encomendadas.

Al respecto de esta competencia, Carrasco M., et ál., (2019) realizó un trabajo con 42 directivos de una empresa para validar la efectividad de la metodología del Outdoor training, los resultados obtenidos de la sub competencia autocontrol de conflictos, en el pre-test obtuvo un resultado promedio de 3 y en la sub competencia de adaptabilidad al cambio su resultado previo fue de 3.02, una vez aplicado el programa de Outdoor training bien diseñado, los resultados promedios mejoraron, en cuanto al autocontrol el resultado promedio reflejado en el post-test fue de 4.12 y la adaptabilidad al cambio también mejoró su resultado a

3.87, por lo que concluye que la metodología fue efectiva para los sujetos experimentales.

Los resultados que se obtuvieron después de la ejecución de todas actividades en el Outdoor Training, relacionadas al desarrollo de la competencia de autoconciencia, arrojaron que el 89% de los colaboradores comenzaron a tener más autoconfianza, autoestima de sus capacidades, reconocieron que efectos tiene controlar sus propias emociones e intuiciones realizando una autoevaluación significativa de cuáles son sus fortalezas, recursos que poseen cada individuo y hasta que límites pueden llegar, por otro lado la prueba t fue de -2.48 y dio como resultado una probabilidad ($p=0.008$).

Asimismo, con las actividades experienciales comprendieron cuáles son sus emociones, virtudes y talentos propios para distinguirlos entre sí para tener una buena reacción en cualquier situación y conseguir efectos positivos, aplicando la sencillez y humildad para reconocer cuáles son sus debilidades, las mismas que vienen acompañadas de las necesidades, realizando una autoevaluación honesta, viable y constante de los estados internos haciendo autoconciencia de lo que sienten, comprendiendo la relación existente entre los sentimientos, pensamientos y acciones de acuerdo al perfil del cargo que obstante dentro de la organización, aportando con sus conocimientos y las fortalezas de cada persona, comprendieron que el dominio de esta competencia tiene mucha influencia en el rendimiento laboral, por lo que adicionalmente deben involucrar la autoconfianza para darle valoración a sus capacidades y conociendo cuáles son sus limitaciones propias, principios y metas dentro de la empresa.

Para comprobar las similitudes con los resultados obtenidos sobre el desarrollo de la competencia genérica de la autoconciencia cito a Molina J., et ál., (2019), quienes en su investigación observaron que valores promedios posteriores eran superiores a los resultados previos después de que los 54 individuos objeto de su estudio completaron el Outdoor training, el cual fue realizado para contribuir con en el desarrollo de las competencias genéricas de las personas de su muestra de investigación, la prueba t fue inferior a 5%, a pesar que dentro de la autoconciencia encontraron que la autoevaluación fue la que menos aumentó, su

prueba t no fue inferior a 5%, pero igual les permitió establecer diferencias significativas en los datos relacionados entre las evaluaciones previas y el post-test.

Por otro lado en las mediciones realizadas a su grupo de control, en lo que concierne al Outdoor Training como metodología de educación o capacitación, la opiniones más notables afirmaron que esta conduce y desarrolla competencias genéricas y/o emocionales, tanto en lo social, laboral o profesional, permitiéndoles descubrirse a sí mismos y a sus fortalezas, esta metodología experiencial les permitió instruirse mientras actuaban, o sea que aprendieron mientras hacían, provocando que la transmisión del conocimiento sea de manera inmediata, generando mayor impacto a diferencia de las capacitaciones rutinarias.

En general la ejecución de las actividades experienciales dio resultados favorables, en el desarrollo de las competencias genéricas de los colaboradores del centro de contacto de la empresa eléctrica de Guayaquil, el 87% de los individuos considerados en esta investigación, conocieron como aplicar cada una de las competencias genéricas a medida que iban completando los tareas propuestas en el desarrollo del Outdoor Training, se aceptó la hipótesis de estudio debido a que mediante la prueba T-Student's la probabilidad asociada fue $p = <.001$, muy inferior al 5% de nivel de significancia. Por otro lado para conocer el nivel de desarrollo de las competencias antes y después se elaboró una nueva categorización en base a los promedios de los resultados y se ratificó que estadísticamente hay evidencias suficientes en las muestras relacionadas, para afirmar que con esta metodología evolucionaron las competencias genéricas de los colaboradores.

En las diferentes actividades experienciales llevadas a efecto mediante esta metodología se combinó la teoría con la práctica y se obtuvieron las competencias genéricas necesarias para poner en contexto las destrezas requeridas en cada situación en particular, considerando que cualquier conducta comunica y significa algo, los colaboradores mediante la retroalimentación y reflexión aprendieron que las empresas de éxito deben contar con profesionales competentes, capaces de sentir, pensar y actuar, evitar personas conflictivas y emocionalmente destrozadas en la organización, para conseguir un clima productivo orientado a logros de objetivos, donde todos valoren sus tareas y las vean como un medio y no como

obstáculos para lograr los objetivos; debido a que, a medida que las personas evolucionamos, también evoluciona nuestra naturaleza social, creamos normas de convivencia, normas legales y otros mecanismos complejos para conservar el orden, por lo que las competencias genéricas de manera equilibrada los ayudaran a disfrutar mejorar las relaciones interpersonales e intercambios emotivos entre el equipo de trabajo, colegas y clientes.

Es este sentido según la teoría de aprendizaje de Kolb (1984), el aprendizaje experiencial se relaciona con la metodología Outdoor training, en este modelo los apéndices primero experimentaron en relación a las observaciones del entorno, para reflexionar y sacar sus teorías de los eventos que habían captado y los conceptualizaron en base a la hipótesis para probar los nuevos eventos y obtener resultados. Por otro lado este trabajo tiene relación con la teoría del constructivismo social de Vygotsky, al que hace referencia Raven E. (2016) en su investigación, donde menciona que el aprendizaje es colaborativo, donde el entorno al aire libre contempla un rol muy importante en la interacción social de los aprendices, debido a que experimentan que son involucrados en su desarrollo. Para esto Farro N. (2020) quien menciona a Assens (2002), el cual también concuerda que mediante el Outdoor training hay una evolución significativa de las competencias centradas en los individuos y es excelente para la intervención de los colaboradores, quienes se encuentran enfrascados en empresas y que en la actualidad están sujetos a muchas variables.

VI. CONCLUSIONES

1. Para desarrollar este tipo de metodología experiencial, Outdoor Training, se realizó una evaluación previa a los colaboradores del centro de contacto de la empresa eléctrica de Guayaquil mediante un pre-test, para conocer cuáles eran las falencias que presentaban en cuanto sus competencias genéricas a intervenir, para lograr una transmisión de conocimiento colaborativo de manera explícita, debido que hay emociones, características y conductas que por el arraigo y profundidad que tiene cada persona son más difíciles de cambiar y se necesitan mayores esfuerzos para lograrlo.
2. Con los resultados previos obtenidos sobre el conocimiento de sus competencia genéricas, se elaboró un programa para la intervención mediante la metodología del Outdoor Training basado en el diseño instruccional inverso, el cual se ejecutó desarrollando las actividades, dinámicas y juegos con todas las medidas de seguridad, verificando que todos los colaboradores del centro de contacto de la empresa eléctrica tengan buena condición de salud.
3. Posterior a la ejecución del Outdoor Training se realizó un post-test, para medir el grado de desarrollo de las competencias genéricas alcanzados por los colaboradores del centro de contacto, después de haber experimentado y ejecutado los diferentes ejercicios y cada una de las actividades experienciales, acompañadas de la respectiva retroalimentación para reconocer en cuales se destacaron positiva o negativamente para reforzar, mejorar o cambiar los criterios u opiniones que tenían, para crear nuestras propias variantes de las opciones y estrategias de la personalidad de cada participante.
4. Se realizó comparaciones entre los resultados previos y posteriores a la ejecución del Outdoor Training y se demostró que esta metodología contribuyó significativamente en el desarrollo de las competencias genéricas

de los colaboradores de centro de contacto de la empresa eléctrica involucrados en este estudio, considerando que todas las personas debemos tener capacidades, competencias y habilidades desarrolladas de manera diferente para aplicarlas en nuestra vida profesional y cotidiana.

5. La aplicación de la metodología Outdoor Training conllevaron a que mediante el desarrollo de las diferentes actividades experienciales, se fusionen la teoría con la práctica, siendo un proceso de alta eficacia, visión clara, enfocado en resultados precisos y desafiantes, para la obtención y desarrollo de habilidades, competencias y destrezas que ayuden en el crecimiento de los individuos dentro de las organizaciones y en su vida cotidiana, es necesario tomar en cuenta que la metodología es altamente propositiva, para que el aprendiz se proponga a mejorar sus competencias para su éxito personal y profesional, activando herramientas personales para enfrentar la realidad de modo constructivo, con vínculos sociales para que las personas tengan identificadas todas sus habilidades y lograr un desempeño exitoso.

VII. RECOMENDACIONES

- ✓ Los colaboradores del centro de contacto deben comprender que una competencia desarrollada significa saber hacer, para lo cual se recomienda hacer seguimientos, debido a que deben tener paciencia y aplicarlas diariamente como hábito de vida para que los efectos sean progresivos y logren desempeñar con éxito el trabajo. Se debe seguir entrenando las competencias genéricas con una orientación basada en información objetiva, motivadora y en ocasiones hasta retadora, considerando que un grupo humano que ocupe un mismo espacio, los mismos recursos y tengan los mismos intereses no los convierten en un equipo, por lo que se den realizar nuevas integraciones entre los grupos de trabajos para reforzar su nivel de competencias y se transformen en equipos de trabajos multidisciplinarios.

- ✓ A nivel organizacional los directivos deben encargarse de dirigir los procesos de cambio de mejora continua de las competencias genéricas constantemente, observando que los colaboradores tengan una gran capacidad de asimilación de los cambios de manera flexible y efectiva, trabajando en los aspectos subjetivos a nivel individual y grupal, comunicando los objetivos y resultados sobre sus desempeños, promoviendo incentivos, actividades grupales que requieran interacciones de los colaboradores, porque estas promueven nuevos conocimientos, complementariedad, sinergia, lazos afectivos y reconocimientos, lo cual servirá para aplicar esta metodología en otras áreas de la organización.

- ✓ Para los futuros investigadores del tema de Outdoor Training, se recomienda que tomen en cuenta los hallazgos encontrados en esta investigación y refuercen con sus trabajos sistemáticos e intencionados la utilización de esta metodología como entrenamiento eficaz en las organizaciones, para que se dé a distintos niveles y se produzcan cambios significativos en sus colaboradores que se enfrentan a la necesidad de aprender nuevos valores, habilidades, competencias y hábitos para adaptarse a la nueva realidad y vean estos métodos revolucionarios como una práctica de gestión humana y no solo como un sistema de simple esparcimiento.

REFERENCIAS

- Alles, M. (2011). *Desempeño por Competencias* (Segunda ed.). Buenos Aires: Gránica.
- Araque, Y. D. V. C., Carter D., Andreu, F. & Sweet, K. (2020) Building Leadership Skills Through High-Impact Experiences, *Journal of Leadership Education*. <http://eds.b.ebscohost.com/eds/pdfviewer/pdfviewer?vid=1&sid=77a6ff38-1156-465a-b563-5789afa3214c%40sessionmgr103>
- Arias, F. (2012). *El Proyecto de Investigación Introducción a la metodología científica*. Caracas Venezuela editorial Episteme C.A.
- Arrizabalaga, Á. R. y Velasco, S. R. (2018). Estudio transdisciplinario sobre la autoconciencia. *Ludus Vitalis*, 25(48), 155-180. <http://www.ludus-vitalis.org/ojs/index.php/ludus/article/view/757>
- Baño, N. (2019). *Sistema de formación para líderes de instituciones educativa* (Tesis de Maestría Universidad Tecnológica Indoamérica Ecuador) Repositorio institucional: [http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1491/1/TESIS%20Ba%
%b1o%20Caiza%20Norma%20Alexandra.pdf](http://repositorio.uti.edu.ec/bitstream/123456789/1491/1/TESIS%20Ba%c3%b1o%20Caiza%20Norma%20Alexandra.pdf)
- Bernal, C., (2010). *Metodología de la Investigación* (3ra. Edición) Colombia Pearson Education
- Bohlander, G. y Snell, S. (2011). *Administración de Recursos Humanos* (14ª. Ed) México D.F: Cengage.
- Brando, G. y Romero C. (2015). Perfil de competencia y su relación con la Capacitación. Propuesta de un programa de Outdoor Training para mejorar las Competencias Genéricas del área administrativa de la Facultad de Filosofía Letras y Ciencia de la Educación de la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. (Tesis de grado Universidad Católica de Guayaquil Ecuador) Repositorio institucional: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/3866>

- Burke, V. & Collins, D. (2004). Optimising skills transfer via outdoor management development: Part II: the client's perspective, *Journal of Management Development*, Vol. 23 No. 8, pp. 715-728. <https://doi.org/10.1108/02621710410549576>.
- Cardeño, E., Cardeño, N., Buitrago, R., y Hernández, P. (2018). Liderazgo resonante como elemento potenciador de la responsabilidad social en organizaciones del sector público. *Revista Espacios*, 39(08). <https://www.revistaespacios.com/a18v39n08/18390828.html>
- Carrasco, M., Fernández-Chaparro M. y Molina J. (2019). Desarrollo de competencias emocionales a través del Outdoor training, *Revista Encuentros Científicos - Tourism & Management Studies* Nr. 6. Universidad Málaga España: <http://www.scielo.mec.pt/pdf/ec/n6/n6a17.pdf>
- Chinchano, A. (2016). Desarrollo de competencias genéricas de la carrera de administración bancaria y demanda laboral del mercado financiero según los agentes del Instituto Centro Peruano Bancario Lima 2016. (Tesis de Maestría Universidad Nacional Enrique Guzmán y Valle Perú). Repositorio institucional <http://repositorio.une.edu.pe/bitstream/handle/UNE/2599/TM%20CE-Du%204206%20CH1%20-%20Chinchano%20Oortegui.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Clemente-Ricolfe, J. y Escribá-Pérez, C. (2013). Análisis de la percepción de las competencias genéricas adquiridas en la universidad, *Revista de Educación*, 362. Septiembre-diciembre 2013, pp. 535-56. <http://www.educacionyfp.gob.es/dam/jcr:5d7ab16b-8bb1-41a5-9909-f1ee5f0ddde2/re36220-pdf.pdf>
- Consalvo, C. (2018). Juegos al aire libre para el aprendizaje experiencial, *Outdoor Training*, 2da edición, Madrid España Editorial Ramón Areces
- Contreras, E. y Noboa-Muñoz, F. (2018). Ventajas del alfa ordinal respecto al alfa de Cronbach ilustradas con la encuesta AUDIT-OMS.

<https://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/34939/v42e652018.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Contreras-Pérez, G., y Zúñiga-González, C. G. (2017). Concepciones de profesores sobre retroalimentación: una revisión de la literatura.

<http://repositorio.unab.cl/xmlui/handle/ria/4277>

Eyre-Manzano, M. (2011). Inteligencia emocional: pequeñas virtudes del directivo.

<https://www.recercat.cat/handle/2072/171669>

Fernández-Gámez, M., Rosales-Pérez, A., Molina-Gómez, J. y Mora-Lucena, L. (2018). The effects of outdoor training on the development of emotional intelligence among undergraduate tourism students. *Journal of Hospitality, Leisure, Sport & Tourism Education* 23 (2018) 39–49

<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1473837617300552?via%3Dihub>

Fernández, M., Fajardo, L., Robalino, R., Solís G. y Arteaga, E. (2017). Relación entre competencias de los empresarios de la micro empresa del Ecuador.

Revista Ciencia UNEMI, Vol. 10.
<https://pdfs.semanticscholar.org/b5c4/d2fab2bd1b84680312b6e2a58ed07013cf64.pdf>

Ferro, J. (2019). *Outdoor Training: Incentivar al Trabajador*, Amazon Digital Services LLC - Kdp Print Us.

García-Chamorro, M. C., Rolong-Gamboa, M. T., y Villar-Guerra, L. M. (2020). Una revista académica como estrategia pedagógica para el desarrollo de competencias genéricas y específicas de docentes de lengua en formación. *Íkala*, 25 (2), 329-351.

<https://revistas.udea.edu.co/index.php/ikala/article/view/revista-competencias-genericas-lenguas-extranjeras>

Ginting, H., Mahiranissa, A., Berky, R. & Febriansyah, H. (2020). The effect of outing Team Building training on soft skills among MBA students *The International*

Journal of Management Education 18 (2020) 100423.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1472811720303906>

Goleman, D. (2013). La Inteligencia emocional México Ediciones B.
<http://www.codajic.org/sites/www.codajic.org/files/Inteligencia%20Emocional%20Daniel%20Goleman.pdf>

González-Ariza, Á. (2006). Métodos de compensación basados en competencias.
Bogotá: Ediciones Uninorte.

Harrison, G. (2012). Outdoor Program Administration Principles and Practices.
Estados Unidos, Sheridan Books

Heredia Y. y Sánchez, A. (2013). Teorías del Aprendizaje en el contexto educativo,
México Editorial Digital Monterey.
<http://prod77ms.itesm.mx/podcast/EDTM/P231.pdf>

Hernández, R. y Mendoza C. (2011). Metodología de la investigación las rutas
cuantitativas, cualitativas y mixtas. México McGraw-Hill.

Herrera, R. y Quintero, A. (2015). Diseño de una propuesta de estrategia
experiencial outdoor training para el fortalecimiento del trabajo en equipo en
el personal del Beneficio Atapasco del Municipio de Quezaltepeque,
Departamento de La Libertad de El Salvador, (Tesis de Grado Universidad
de El Salvador), Repositorio institucional:
<http://ri.ues.edu.sv/id/eprint/8633/1/DISE%C3%91O%20DE%20UNA%20PROPUESTA%20DE%20ESTRATEGIA%20EXPERIENCIAL%20OUTDOOR%20TRAINING%20PARA%20EL%20FORTALECIMIENTO%20DEL%20TRABAJO%20EN%20EQUIPO.pdf>

Kim, S., Chlis, M. & Williams J. (2019). The effects of outdoor experiential training on
part-time student employees' organizational citizenship behavior Journal of
Hospitality and Tourism Management 41 (2019) 90–100.
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1447677019300646>

Lau, P. Y. & Mclean, G. (2020). Factors influencing perceived learning transfer of
an outdoor management development programme in Malaysia. Human

Resource Development International, [s. l.], v. 16, n. 2, p. 186–204, 2013:
<http://web.a.ebscohost.com/ehost/detail/detail?vid=0&sid=7984a9b5-ca26-4ba9-9a42-44dce0fce937%40sdc-v-sessmgr01&bdata=Jmxhbmc9ZXMmc2l0ZT1laG9zdC1saXZl#anchor=TextToSpeech&AN=86745922&db=eue>

Mariño, O., Martínez, M. & Guillén E. (2015). A good equipment: The Outdoor Training and the rural tourism. Revista de Ocio y Turismo Vol.8. Universidade da Coruña.
<https://revistas.udc.es/index.php/rotur/article/view/rotur.2015.8.1.1297>

Amante, B., Olmedo, N., Martínez, M., Cano, E. y Fernández, M. (2015). Percepción del profesorado de la upc sobre el desarrollo y la adquisición de competencias en los graduados. Revista de educación, 341, 643-661.
https://www.researchgate.net/profile/Elena_Cano/publication/296951940_Percepcion_del_profesorado_de_la_UPC_sobre_el_desarrollo_y_la_adquisicion_de_competencias_en_los_graduados/links/5e12d0d5a6fdcc283759ac12/Percepcion-del-profesorado-de-la-UPC-sobre-el-desarrollo-y-la-adquisicion-de-competencias-en-los-graduados.pdf

Mena-Camacho, E. (2010). Autoevaluación y creatividad. Varona, (50), 37-44.
<https://www.redalyc.org/pdf/3606/360635568007.pdf>

Molina, J., Fernández, A., Rosales, A. & Mercade, P. (2019). Development of Emotional Competencies through Outdoor Training. An analysis within the University Context, Journal of Reviews on Global Economics, 2019, 8, 153-166.
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85065469103&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=outdoor+training&nlo=&nlr=&nls=&sid=f00a0d8869b00047e49c1d87689df02a&sot=b&sdt=cl&cluster=scolang%2c%22English%22%2ct%2bscosubjabbr%2c%22MULT%22%2ct%2c%22BUSI%22%2ct%2c%22EC ON%22%2ct&sl=50&s=TITLE-ABS-KEY%28outdoor+training%29+AND+ACCESSTYPE%28OA%29&relpos=5&citeCnt=1&searchTerm=#references>

- Ngah, R., Sarmidy, R. & Abd, N. (2020). Implications of generic skills on innovative behavior towards opportunity recognition in youth Research in World Economy Vol. 11, No. 1; Special Issue, 2020.
<https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85082762128&origin=resultslist&sort=plf-f&src=s&st1=generic+skills&nlo=&nlr=&nls=&sid=2e40981ab5db8eb3c57129a434751b2a&sot=b&sdt=cl&cluster=scoopenaccess%2c%221%22%2ct%2bscopubyr%2c%222020%22%2ct%2c%222019%22%2ct%2c%222018%22%2ct%2c%222017%22%2ct%2c%222016%22%2ct%2bscosubjabbr%2c%22PSYC%22%2ct%2c%22BUSI%22%2ct%2bcolang%2c%22English%22%2ct&sl=29&s=TITLE-ABS-KEY%28generic+skills%29&relpos=1&citeCnt=0&searchTerm=>
- Nieves, D. C. R., y Ramírez, N. B. (2019). Influencia Del Liderazgo Resonante en el Desempeño Laboral para crear Organizaciones Saludables. Capítulo IX.
https://alinin.org/wp-content/uploads/2020/08/ten_inv_uni_x_132_148.pdf
- Niño, V. (2011). Metodología de la Investigación, Diseño y ejecución, Colombia Ediciones de la U.
- Ñaupas, H., Mejía L., Novoa, E y Villagómez, A. (2014). Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis 4ta edición, Colombia Ediciones de la U.
- Perales, C. y Domínguez O. (2019). Aprendizaje activo y el desarrollo de competencias genéricas desde la perspectiva de estudiantes de maestría en educación de una universidad privada de Lima, (Tesis Maestría Universidad Tecnológica de Perú) Repositorio institucional.
http://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/UTP/2254/1/Carlos%20Perales_Oswaldo%20Dominguez_Trabajo%20de%20Investigacion_Maestria_2019.pdf
- Prieto, A. (2017). Flipped Learning aplicar el modelo de aprendizaje inverso, España. Ediciones NARSEA S.A.

- Pugh, G. y Lozano-Rodríguez, A. (2019). El Desarrollo de Competencias Genéricas en la Educación Técnica e Nivel Superior. <https://scielo.conicyt.cl/pdf/caledu/n50/0718-4565-caledu-50-143.pdf>
- Raphael, C. (2020). Generic Skills for Successful Self-Employment In Tanzania. *Business Education Journal*, 2(1). <https://cbe.ac.tz/bej/index.php/bej/article/view/215>
- Ramos, C. y Duque L. (2015). Outdoor Training una metodología de formación y desarrollo del talento humano desde las competencias emocionales en docentes universitarios, Pereira – Colombia (Tesis de Maestría Universidad Tecnológica de Pereira Colombia) Repositorio institucional: <http://repositorio.utp.edu.co/dspace/handle/11059/5581?show=full>
- Raven, E. (2016). Enfoque constructivista a la enseñanza de la convivencia, ARJÉ. *Revista de Postgrado FaCE-UC*. Vol. 10 N°19 pp.461-469, Universidad de Carabobo. <http://www.arje.bc.uc.edu.ve/arj19/art38.pdf>
- Reinoso, M. (2006). Desarrollo de competencias emocionales en los individuos de una organización, utilizando la metodología de formación: Outdoor Training Tesis doctoral Universidad de Granada España Repositorio institucional: <https://hera.ugr.es/tesisugr/16047060.pdf>
- Reinoso, M. (2008). Importancia del Outdoor Training en la formación, *Revista Capital Humano*. <http://pdfs.wke.es/1/3/8/0/pd0000021380.pdf>
- Reinoso, M. (2009) Outdoor training y la educación en valores, Wuanceulen Editorial deportiva, España.
- Reinoso, M. (2009) Outdoor training. Una nueva herramienta de formación para las empresas, Wuanceulen Editorial deportiva, España.
- Sarkar, M., Gibson, S., Karim, M. N., & Ilic, D. (2020). How do students of health sciences perceive generic skills?. In *Ottawa Conference 2020: Assessment of health professionals and evaluation of programmes: best practice and future development*. <https://research.monash.edu/en/publications/how-do-students-of-health-sciences-perceive-generic-skills>

- Ureña Salazar, M. y Ureña Salazar, L. (2016). Las competencias genéricas en la formación del estudiantado de la enseñanza del inglés en la universidad de costa rica: visión de docentes y estudiantes y su relación con las demandas del sector empleador. *InterSedes*, 17(36), 118-151.
- Veiga, J. M. F. (2020). "Outdoor training", una nueva fórmula para incentivar al trabajador. José Manuel Ferro Veiga. https://books.google.com.ec/books?hl=es&lr=&id=d1rMDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PA36&dq=Outdoor+training,+una+nueva+f%C3%B3rmula+para+incentivar+al+trabajador&ots=CiCxApJS7n&sig=3dl91bgBacajAOampkqqDDan0_c#v=onepage&q=Outdoor%20training%2C%20una%20nueva%20f%C3%B3rmula%20para%20incentivar%20al%20trabajador&f=false
- Vergara, C. (2015). La teoría de los estilos de aprendizaje de Kolb. <https://www.actualidadenpsicologia.com/la-teoria-de-los-estilos-de-aprendizaje-de-kolb/>
- Wolff, S. (2005). Emotional Competence Inventory (ECI) Technical Manual, Hay Group McClelland Center for Research and Innovation. http://sicurello.com.ar/folleto/Technical_Man

Anexo 3. Operacionalización de la Variable

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ITEMS	Escala de medición
Outdoor Training	Metodología muy eficaz que utiliza actividades al aire libre y permite trabajar directamente con los equipos, para el desarrollo y entrenamiento de habilidades y actitudes adecuadas para la gestión del comportamiento (Cobo 2002)	La variable será medida mediante cuestionario (ECI 2.0) (BOYATZIS, R.E., GOLEMAN, D., 2005), pre-test y post-test, para medir las competencias de los Colaboradores del Centro de Contacto	Ejecución de las actividades experienciales	Ejecución de las actividades del Outdoor Training	1,2,3 4,5,6,7,8,9 10,11,12 13,14,15,16,17,18	Ordinal
Competencias genéricas	Es la capacidad de un individuo para hacer frente de manera más efectiva a problemas complejos, en la que interactúan diferentes aspectos mentales de la persona como las destrezas, actitudes, conocimientos, cualidades y aptitud para emprender y terminar la tarea, para lograr conseguir los objetivos o resultados en un entorno dado, Pugh et al., (2019)		Autoconciencia	Conciencia emocional Autoconfianza Autoevaluación		
			Autogestión	Transparencia Iniciativa Adaptabilidad Optimismo Orientación al logro Autocontrol		
			Conciencia Social	Conciencia organizacional Orientación al servicio Empatía		
			Gestión de las relaciones	Liderazgo Influencia en otros Gestión al cambio Manejo de conflictos Relaciones con los demás Trabajo en equipo		

ANEXOS

Anexo 1: Instrumento de recolección de datos.

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA

(Goleman y Boyatzis, Hay Group, 2005)

Este cuestionario es parte del proyecto de investigación “DESARROLLO DE COMPETENCIAS GÈNERICAS DE LOS OPERADORES DE CENTRO DE CONTACTO DE UNA EMPRESA ELECTRICA DE GUAYQUIL, MEDIANTE EL OUTDOOR TRAINING COMO METODOLOGIA DE CAPACITACION”. La información recolectada es confidencial y se divulgaran solo los resultados de manera general.

Gracias por la atención y el tiempo prestado.

Instrucciones: Responde lo más rápido posible con honestidad. Recuerda que los resultados de esta encuesta son confidenciales. Las respuestas posibles son:

Nunca	Rara Vez	A veces	Siempre	No sé
1	2	3	4	5

PREGUNTAS	1	2	3	4	5
AUTOCONCIENCIA					
1. Reconoce sus propias emociones y sus efectos					
2. Conoce sus fortalezas propias y sus límites					
3. Considera que tiene un fuerte sentido de la autoestima y capacidades					
AUTOGESTIÓN					
4. Mantiene bajo control las emociones e impulsos perturbadores					
5. Mantiene la integridad, actúa de forma congruente con los valores propios					
6. Es flexible en el manejo del cambio					
7. Se esfuerza por mejorar o alcanzar un estándar de excelencia					
8. Tiene disposición para actuar sobre las oportunidades					
9. Persiste en la consecución de objetivos a pesar de los obstáculos y contratiempos					

CONCIENCIA SOCIAL					
10. Percibe los sentimientos y perspectivas de los demás y toma un interés activo en sus preocupaciones					
11. Lee las corrientes emocionales y las relaciones de poder de un grupo					
12. Anticipa, reconoce y satisface las necesidades de los clientes					
GESTION DE LAS RELACIONES					
13. Detecta las necesidades de desarrollo de los demás y refuerza sus habilidades					
14. Inspira y guía a individuos y/o grupos					
15. Inicia o gestiona el cambio					
16. Usa tácticas eficaces de persuasión					
17. Realiza negociación y resolución de desacuerdos					
18. Trabaja con otros hacia metas compartidas, creando sinergia grupal persiguiendo objetivos colectivos					

Anexo 2: Confiabilidad del instrumento

Reliability Analysis

Scale Reliability Statistics

	Cronbach's α	McDonald's ω
scale	0.767	0.798

[3]

Item Reliability Statistics

	if item dropped	
	Cronbach's α	McDonald's ω
A	0.769	0.799
B	0.759	0.789
C	0.760	0.792
D	0.770	0.799
E	0.771	0.803
F	0.754	0.786
G	0.760	0.793
H	0.794	0.799
I	0.751	0.778
J	0.754	0.786
K	0.740	0.777
L	0.763	0.795
M	0.744	0.777
N	0.745	0.782
O	0.743	0.781
P	0.757	0.791
Q	0.741	0.780
R	0.748	0.784

Anexo 3: Validación por los expertos.



MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título de la Tesis: Outdoor Training para desarrollar las competencias genéricas, en Operadores de Centro de Contacto de una empresa eléctrica de Guayaquil, 2020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Rara Vez	A veces	Siempre	No sé	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desarrollo de las competencias genéricas Comportamientos asociados con desempeños comunes de las personas en las diversas organizaciones; entornos sociales, sectores económicos y ramas de actividad productiva. (Ruiz, 2.008).	Autoconciencia	Conocer los propios estados internos, preferencias, recursos e intuiciones.	<ul style="list-style-type: none"> • Conciencia Reconoce sus propias emociones y sus efectos.								✓		✓		✓		
			<ul style="list-style-type: none"> • Autoevaluación precisa. Conoce sus fortalezas propias y sus límites.						✓		✓		✓				
			<ul style="list-style-type: none"> • Autoconfianza Considera que tiene un fuerte sentido de la autoestima y capacidades.								✓		✓		✓		
	Autogestión	Refiere a la gestión de los propios estados, impulsos y recursos internos.	<ul style="list-style-type: none"> • Autocontrol emocional Mantiene bajo control las emociones e impulsos perturbadores.								✓		✓		✓		
			<ul style="list-style-type: none"> • Transparencia Mantiene la integridad, actúa de forma congruente con los valores propios.								✓		✓		✓		
			<ul style="list-style-type: none"> • Adaptabilidad Es flexible en el manejo del cambio.								✓		✓		✓		
			<ul style="list-style-type: none"> • Logro Se esfuerza por mejorar o alcanzar un estándar de excelencia.								✓		✓		✓		
			<ul style="list-style-type: none"> • Iniciativa Tiene disposición para actuar sobre las oportunidades.								✓		✓		✓		
	<ul style="list-style-type: none"> • Optimismo Persiste en la consecución de objetivos a pesar de los obstáculos y contratiempos.								✓		✓		✓				

Conciencia social Cómo las personas manejan las relaciones y la conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones.	• Empatía	Percibe los sentimientos y perspectivas de los demás y toma un interés activo en sus preocupaciones.									✓		✓		✓			
	• Conciencia organizacional	Lee las corrientes emocionales y las relaciones de poder de un grupo.								✓	✓		✓		✓			
	• Orientación al servicio	Anticipa, reconoce y satisface las necesidades de los clientes.									✓		✓		✓			
Manejo de las Relaciones Habilidad o destreza para inducir respuestas deseables en otros.	• Desarrollar a otros	Detecta las necesidades de desarrollo de los demás y refuerza sus habilidades.									✓		✓		✓			
	• Liderazgo inspirador	Inspira y guía a individuos y grupos.									✓		✓		✓			
	• Impulsador de cambio	Inicia o gestiona el cambio									✓		✓		✓			
	• Influencia	Usa tácticas eficaces de persuasión.									✓		✓		✓			
	• Gestión de conflictos	Realiza negociación y resolución de desacuerdos.									✓		✓		✓			
	• Trabajo en equipo	Trabaja con otros hacia metas compartidas, creando sinergia grupal persiguiendo objetivos colectivos.									✓		✓		✓			

Ma. Verónica Rabadad

Firmado digitalmente por
 Ma. Verónica Rabadad
 Fecha: 2020.10.04 21:15:12
 -05'00'

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Inventario de Competencia Emocional 2.0 (ECI)” (Goleman y Boyatzis, Hay Group, 2005)

OBJETIVO: Conocer los niveles de desarrollo de las competencias genéricas, de los colaboradores del Centro de Contacto de la Empresa Eléctrica de Guayaquil mediante un pre-test, ejecutar un programa de entrenamiento mediante la metodología de outdoor training y posterior realizar un post-test para realizar el análisis de los resultados obtenidos mediante procedimientos estadísticos.

DIRIGIDO A: Colaboradores del Centro de Contacto de la Empresa Eléctrica de Guayaquil, 2020.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: María Verónica RABADAD Peñafiel

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster en Administración de Empresas mención en sostenibilidad en sectores.

VALORACIÓN: Muy alto

Ma. Verónica
Rabadad

Firmado digitalmente por
Ma. Verónica Rabadad
Fecha: 2020.10.04
21:15:48 -05'00'

FIRMA DEL EVALUADOR






MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título de la Tesis: Outdoor Training para desarrollar las competencias genéricas, en Operadores de Centro de Contacto de una empresa eléctrica de Guayaquil, 2.020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES
				Nunca	Rara Vez	A veces	Siempre	No sé	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Desarrollo de las competencias genéricas Comportamientos asociados con desempeños comunes de las personas en las diversas organizaciones, entornos sociales, sectores económicos y ramas de actividad productiva. (Ruiz, 2.008).	Autoconciencia	• Conciencia	Reconoce sus propias emociones y sus efectos.						X		X		X		X		
		• Autoevaluación precisa.	Conoce sus fortalezas propias y sus límites.								X		X		X		
		• Autoconfianza	Considera que tiene un fuerte sentido de la autoestima y capacidades.								X		X		X		
	Autogestión	• Autocontrol emocional	Mantiene bajo control las emociones e impulsos perturbadores.						X		X		X		X		
		• Transparencia	Mantiene la integridad, actúa de forma congruente con los valores propios.								X		X		X		
		• Adaptabilidad	Es flexible en el manejo del cambio.								X		X		X		
		• Logro	Se esfuerza por mejorar o alcanzar un estándar de excelencia.								X		X		X		
		• Iniciativa	Tiene disposición para actuar sobre las oportunidades.								X		X		X		
		• Optimismo	Persiste en la consecución de objetivos a pesar de los obstáculos y contratiempos.								X		X		X		

Conciencia social Cómo las personas manejan las relaciones y la conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones.	• Empatía	Percebe los sentimientos y perspectivas de los demás y toma un interés activo en sus preocupaciones.								X		X		X		X		
	• Conciencia organizacional	Lee las corrientes emocionales y las relaciones de poder de un grupo.										X		X		X		
	• Orientación al servicio	Anticipa, reconoce y satisface las necesidades de los clientes.										X		X		X		
Manejo de las Relaciones Habilidad o destreza para inducir respuestas deseables en otros.	• Desarrollar a otros	Detecta las necesidades de desarrollo de los demás y refuerza sus habilidades.								X		X		X		X		
	• Liderazgo inspirador	Inspira y guía a individuos y grupos.										X		X		X		
	• Impulsador de cambio	Inicia o gestiona el cambio										X		X		X		
	• Influencia	Usa tácticas eficaces de persuasión.										X		X		X		
	• Gestión de conflictos	Realiza negociación y resolución de desacuerdos.										X		X		X		
	• Trabajo en equipo	Trabaja con otros hacia metas compartidas, creando sinergia grupal persiguiendo objetivos colectivos.										X		X		X		



FIRMA DEL EVALUADOR



MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Inventario de Competencia Emocional 2.0 (ECI)” (Goleman y Boyatzis, Hay Group, 2005)

OBJETIVO: Conocer los niveles de desarrollo de las competencias genéricas, de los colaboradores del Centro de Contacto de la Empresa Eléctrica de Guayaquil mediante un pre-test, ejecutar un programa de entrenamiento mediante la metodología de outdoor training y posterior realizar un post-test para realizar el análisis de los resultados obtenidos mediante procedimientos estadísticos.

DIRIGIDO A: Colaboradores del Centro de Contacto de la Empresa Eléctrica de Guayaquil, 2020.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Jaime Fernando Villacís Vargas

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster en Administración de Empresas, Magíster en Docencia y Gerencia en Educación Superior.

VALORACIÓN:

Muy Alto	Alto X	Medio	Bajo	Muy Bajo
----------	--------	-------	------	----------

(La valoración va a criterio del investigador esta valoración es solo un ejemplo)

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN

Título de la Tesis: Outdoor Training para desarrollar las competencias genéricas, en Operadores de Centro de Contacto de una empresa eléctrica de Guayaquil, 2.020.

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca	Rara Vez	A veces	Siempre	No sé	RELACIÓN ENTRE LA VARIABLE Y LA DIMENSIÓN		RELACIÓN ENTRE LA DIMENSIÓN Y EL INDICADOR		RELACIÓN ENTRE EL INDICADOR Y EL ITEMS		RELACIÓN ENTRE EL ITEMS Y LA OPCIÓN DE RESPUESTA			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
Desarrollo de las competencias genéricas Comportamientos asociados con desempeños comunes de las personas en las diversas organizaciones, entornos sociales, sectores económicos y ramas de actividad productiva. (Ruiz, 2.008).	Autoconciencia	• Conciencia	Reconoce sus propias emociones y sus efectos.						X		X		X		X			
		• Autoevaluación precisa.	Conoce sus fortalezas propias y sus límites.									X		X		X		
		• Autoconfianza	Considera que tiene un fuerte sentido de la autoestima y capacidades.									X		X		X		
	Autogestión	• Autocontrol emocional	Mantiene bajo control las emociones e impulsos perturbadores.							X		X		X		X		
		• Transparencia	Mantiene la integridad, actúa de forma congruente con los valores propios.									X		X		X		
		• Adaptabilidad	Es flexible en el manejo del cambio.															
		• Logro	Se esfuerza por mejorar o alcanzar un estándar de excelencia.									X		X		X		
		• Iniciativa	Tiene disposición para actuar sobre las oportunidades.									X		X		X		
		• Optimismo	Persiste en la consecución de objetivos a pesar de los obstáculos y contratiempos.									X		X		X		

Conciencia social Cómo las personas manejan las relaciones y la conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones.	• Empatía	Percebe los sentimientos y perspectivas de los demás y toma un interés activo en sus preocupaciones.								X		X		X		X		
	• Conciencia organizacional	Lee las corrientes emocionales y las relaciones de poder de un grupo.										X		X		X		
	• Orientación al servicio	Anticipa, reconoce y satisface las necesidades de los clientes.										X		X		X		
Manejo de las Relaciones Habilidad o destreza para inducir respuestas deseables en otros.	• Desarrollar a otros	Detecta las necesidades de desarrollo de los demás y refuerza sus habilidades.								X		X		X		X		
	• Liderazgo inspirador	Inspira y guía a individuos y grupos.										X		X		X		
	• Impulsador de cambio	Inicia o gestiona el cambio																
	• Influencia	Usa tácticas eficaces de persuasión.										X		X		X		
	• Gestión de conflictos	Realiza negociación y resolución de desacuerdos.										X		X		X		
	• Trabajo en equipo	Trabaja con otros hacia metas compartidas, creando sinergia grupal persiguiendo objetivos colectivos.										X		X		X		

MARISELA
 OLGA
 RAMIREZ
 ORELLANA

Firmado digitalmente por
 MARISELA OLGA
 RAMIREZ ORELLANA
 Fecha: 2020.10.06
 17:45:34 -05'00'

FIRMA DEL EVALUADOR

MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

NOMBRE DEL INSTRUMENTO:

“Inventario de Competencia Emocional 2.0 (ECI)” (Goleman y Boyatzis, Hay Group, 2005)

OBJETIVO: Conocer los niveles de desarrollo de las competencias genéricas, de los colaboradores del Centro de Contacto de la Empresa Eléctrica de Guayaquil mediante un pre-test, ejecutar un programa de entrenamiento mediante la metodología de outdoor training y posterior realizar un post-test para realizar el análisis de los resultados obtenidos mediante procedimientos estadísticos.

DIRIGIDO A: Colaboradores del Centro de Contacto de la Empresa Eléctrica de Guayaquil, 2020.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Marisela Olga Ramírez Orellana

GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR: Magíster en Administración y Dirección de Empresas

VALORACIÓN: Muy alto

MARISELA
OLGA RAMÍREZ
ORELLANA

Firmado digitalmente
por MARISELA OLGA
RAMIREZ ORELLANA
Fecha: 2020.10.06
17:45:54 -05'00'

FIRMA DEL EVALUADOR



Firmado electrónicamente por:
MARISELA OLGA
RAMIREZ
ORELLANA

OUTDOOR TRAINING PARA DESARROLLAR COMPETENCIAS GENÉRICAS

Dictado por:

ING. VICTOR HINOJOSA GOMEZ

Introducción.

En la actualidad el desarrollo de las competencias genéricas, habilidades blandas y destrezas, que tienen relación con la gestión de las relaciones, autogestión, autoconciencia y conciencia social, han tomado mucha importancia en las esferas empresariales; organizaciones de gran éxito en los mercados de todo el mundo, incentivan y promueven que su talento humano que ocupan desde los puestos directivos hasta un operario cuenten, innoven y desarrollen cada una de ellas; debido a que, deben ser individuos suficientemente capaces de interrelacionarse con su ambiente empresarial y su entorno de una forma eficiente, lo cual permite cumplir con las metas y objetivos de las organizaciones.

Objetivos

Al finalizar este programa de outdoor training los participantes habrán entrenado y desarrollado sus competencias genéricas, las cuales han sido enmarcadas por su alta dependencia de los rasgos de la personalidad que cada participante tiene y que necesita evolucionar.

Observará como mejora la calidad de vida por el efecto que causa el aprendizaje experiencial en su personalidad, al entrenar las competencias genéricas a corto plazo para aplicarlas en su vida personal y laboral.

Las características de los aprendices:

Las actividades experienciales al aire libre Outdoor Training, están dirigidas para los colaboradores del Centro de Contacto de una empresa eléctrica de Guayaquil.

Título: OUTDOOR TRAINING PARA DESARROLLAR LAS COMPETENCIAS GENÉRICAS	
ETAPA I – RESULTADOS DESEADOS	
COMPRENSIÓN DURADERAS	
<p>Los aprendices comprenderán que desarrollar sus competencias genéricas mediante el entrenamiento a través del Outdoor Training, les permitirá tener un mejor desenvolvimiento en sus actividades laborales y en la vida cotidiana, fortaleciendo la buena comunicación, empatía, ejecutando dinámicas grupales y reflexiones, permitiendo integrar experiencias y conocimientos adquiridos, al realizar lo siguiente:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Lograr objetivos mutuos para alcanzar el desarrollo de las competencias genéricas. 2. Realizar retroalimentación con los participantes para una mejor comprensión de los temas propuestos y desarrollo de las actividades experienciales. 3. Los participantes comprenderán cuáles son sus deberes y responsabilidades sobre las tareas y objetivos propuestos. 	
Preguntas Esenciales	Conocimientos y Destrezas
<ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Qué son las competencias genéricas? 2. ¿Conoce sus propias circunstancias internas, preferencias, medios e intuiciones? 3. ¿Conoce la diligencia de los estados del yo, estímulos y recursos internos? 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar cuáles son sus competencias genéricas, la forma de conectarse con otros, así como comprender la naturaleza y forma de adaptarse a los cambios. 2. Mejorar la comunicación empática en la vida cotidiana y sentirse seguros al enfrentar diferentes situaciones que puedan presentarse en el entorno personal o profesional.

<p>4. ¿Cómo las personas conducen los vínculos y la conciencia de los sentimientos, requerimientos y preocupaciones?</p> <p>5. ¿Cuál es la importancia de tener habilidades o destrezas para inducir respuestas favorables en otros?</p>	<p>3. Desarrollar los mecanismos necesarios para manejar cada situación que un cliente (interno y externo) por difícil que se presente.</p> <p>4. Expresar más fácilmente lo que piensan, sienten o necesitan, aumentando la probabilidad de conseguir sus objetivos.</p> <p>5. Resolver situaciones difíciles con soluciones viables.</p> <p>6. Desarrollar varias competencias: liderazgo, toma de decisiones, escucha activa, empatía, trabajo en equipo, motivación, capacidad comprensión y solución de problemas, comunicación asertiva, entre otras.</p>
--	---

ETAPA II – EVIDENCIA DE APRENDIZAJE

Desempeño de tareas:

Con el desarrollo de las actividades del Outdoor Training ejecutadas mediante juegos, rollplay y dinámicas en equipo, como estructura relativamente flexible, los participantes exponen sus habilidades y competencias genéricas más desarrolladas para potenciar y reforzar cada una de ellas con las diferentes actividades experienciales al aire libre.

Es el aprendiz quien va construyendo su conocimiento, mientras que el Coach es un facilitador de la información y un mediador de dicho proceso, preocupado para que los resultados que el individuo alcance sea en función de su potencial, con la compensación de lo teórico con las experiencias alcanzadas, fomentando el uso del pensamiento divergente como proceso creativo.

Otras pruebas:

Mediante un post test después del desarrollo del Outdoor Training, se realiza una evaluación mediante un cuestionario para medir si hubo cambios en los comportamientos, competencias y nuevos saberes asimilados por los aprendices y se evaluará el rendimiento de acuerdo a preguntas de los escenarios propuestos y los posibles campos de acción efectivos en su rendimiento y desempeño laboral.

ETAPA III – PLAN DE APRENDIZAJE

ACTIVIDADES DE APRENDIZAJE

Objetivo de Aprendizaje:

Al completar todas las actividades del Outdoor Training los participantes serán capaces de tener una actitud positiva, poder de convencimiento, autocrítica, habrán desarrollado un grupo de destrezas, habilidades, competencias, trabajo en equipo, liderazgo, aptitudes y nuevas enseñanzas, que clasifican a las personas a estar bien relacionadas en forma segura en su lugar de trabajo e incluso en su vida diaria, aumentando la probabilidad de conseguir sus objetivos.

ACTIVACIÓN

Los aprendices, en equipos de trabajo deberán cumplir con los siguientes requisitos:

- Identificar a su equipo con un nombre
- Preparar un grito de batalla
- Preparar una coreografía
- Realizar un logotipo que identifique a su equipo (bandera, letrero, etc.)

Para iniciar los aprendices realizarán una coreografía de cualquier tema para demostrar la cohesión y sus habilidades de liderazgo, comunicación, trabajo en equipo.

- Duración de la actividad: 30 minutos
- La coreografía será realizada por equipos (considerando una audiencia de 30 personas)

Se realizarán 10 actividades experienciales para potencializar las diferentes competencias genéricas de los aprendices.

Duración de 5 horas.

1. **Comunicación y acción:** Se utiliza esta dinámica, para el autocontrol de los participantes, comunicación, escucha activa, concentración, conciencia emocional y autoevaluación.
2. **Círculo de poder, equipo equilibrado:** Los aprendices experimentarán cuál es el sentido de permanencia dentro de la organización, para lo cual deben aplicar las competencias de liderazgo, trabajo en equipo, conciencia social, con una firme coordinación entre los participantes.
3. **La oruga:** Se fortalece la comunicación, trabajo en equipo, coordinación, liderazgo y la integración de los aprendices.
4. **Los esquíes:** Los participantes desarrollan la toma de decisiones, liderazgo, comunicación empática, coordinando los movimientos hasta llegar a la meta.
5. **Las mismas reglas y métodos:** Los aprendices se enfocan en cumplir las reglas de la empresa, coordinación, transparencia, adaptabilidad al entorno.
6. **Paso de obstáculo:** Con el desarrollo de esta actividad los aprendices, fortalecen el trabajo en equipo, iniciativa, liderazgo, gestión de las relaciones.
7. **Pesca en orilla:** Los participantes deberán utilizar varias competencias como iniciativa, autoconfianza, control emocional, empatía y logro.
8. **Salvando a mi equipo:** Los aprendices confían en su equipo, para lo cual desarrollan el autocontrol y autoconfianza, optimismo.
9. **Cada uno con su lugar salvar al equipo:** Al existir una sola salida los aprendices, enfatizan varias competencias genéricas, iniciativa, liderazgo,

conciencia social, orientación al servicio, autocontrol, conciencia emocional, trabajo en equipo.

10. **Construcción de equipo:** Cada participante ponen en práctica las competencias de adaptabilidad, optimismo, empatía, gestión de conflictos.

INTEGRACIÓN:

Para integración de los equipos se desarrollan dinámicas y en enfocan en:

Compactar al grupo

La cohesión de un grupo les permite a sus integrantes participar y comunicarse eficazmente para contribuir de forma ecuánime, a lograr algo superior al sumar las partes individuales.

Establecer los roles del equipo

Se identifica la actividad predominante en la que cada integrante de un equipo aportará el mayor valor agregado.

Crear un sentido de pertenencia

Todas las personas necesitamos sentirnos parte de algo, por lo que todos aprendices participan en todas las actividades en diferentes roles.

Conservar el liderazgo

Aunque se logre formar un buen equipo de trabajo, siempre se necesitará la intervención para identificar a alguien que funja como líder.

Establecer una visión común

Un equipo que comparte una visión, se enfoca, se energiza y obtiene confianza.

DEMOSTRACIÓN:

- Mediante rollplay el facilitador demuestra y explica cómo deben ejecutar las diferentes actividades presentadas, los participantes demostrarán la aplicación de sus competencias al realizarlas.
- Se entregará a los equipos materiales necesarios para que realicen las diferentes actividades.

APLICACIÓN

Los aprendices serán capaces de:

- Enfrentar diferentes situaciones habituales de sus actividades laborales y familiares, resolviendo conflictos a través del mecanismo más apropiado y las nociones básicas de equilibrar razón y emoción, que permitan encarar una negociación con mayores probabilidades de obtener un resultado favorable.
- Concienciar la importancia del equilibrio emocional que puede tener como persona al desarrollar sus competencias genéricas, para brindar respuestas y experiencias de servicio gratas.

Materiales

Papel periódico
 Hulas
 Sorbetes
 Vasos plásticos
 Marcadores
 Cinta de papel
 Baldes
 Cuerdas
 Madera
 Plástico
 Sillas
 Globos
 Inflador

Conocimientos Previos

Los aprendices pueden tener o no conocimiento de cuáles son sus competencias genéricas.

Se da a conocer cuál es la metodología de aprendizaje experiencial Outdoor Training, como método para desarrollar sus competencias mediante juegos y dinámicas grupales.

Reflexión y Retroalimentación

Se realizan preguntas metafóricas después de cada actividad, tales como: ¿Qué acabamos de realizar? ¿Qué ha sucedido? ¿Qué pasó?, para que los participantes expresen las experiencias vividas y compartan sus emociones y sentimientos, individual como en grupo, en relación a las actividades ejecutadas.

Interrogantes como ¿Qué significado le dan ustedes a esto?, ¿Cuáles son los principios y valores aprendidos?, para que los participantes identifiquen cuáles son sus comportamientos en el grupo e individuales durante las actividades y dinámicas realizadas.

Por otro lado se incentiva a los participantes que respondan a las preguntas ¿Cómo aplicar lo aprendido en la experiencia en su ámbito personal y laboral?, ¿Cómo utilizar los aprendizajes experienciales en cualquier situación de la vida diaria?, para establecer los compromisos tanto individual como en equipo de trabajo y se obtenga comprensiones duraderas a corto, mediano y largo plazo.

Anexo 5.

Ejecución de las actividades contempladas en el Outdoor Training

Cumplimiento de requisitos



Comunicación y acción

Círculo de poder, equipo equilibrado



La oruga

Los esquíes



Las mismas reglas y métodos



Paso de obstáculos



Pesca en orilla



Salvando a mi equipo



Cada uno con su lugar



Construcción de equipo



Equipos de trabajo primera sesión



Equipos de trabajo segunda sesión



Anexo 6.

Prueba de normalidad de los datos Jamovi

Paired Samples T-Test

Paired Samples T-Test

Normality Test (Shapiro-Wilk)

			W	p
A	-	B	0.979	0.359

Note. A low p-value suggests a violation of the assumption of normality

Anexo 7.

Diferencias significativas Gestión de las relaciones T – Student´s (Jamovi)

Gestión de las relaciones	Pre-Test	Post-Test	Pre-Test - Post-Test
Media	3.56	3.87	
T-Student´s - estadístico			-5.37
Grados de libertad			60
Probabilidad asociada (p)			<.001

Paired Samples T-Test

Paired Samples T-Test

		statistic	df	p	
A	B	Student's t	-5.37	60.0	< .001

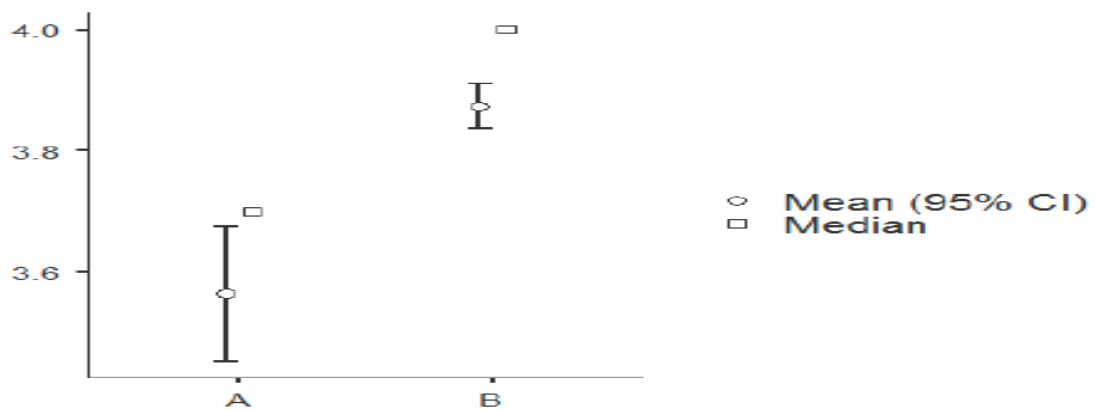
Note. H_a Measure 1 < Measure 2

Descriptives

	N	Mean	Median	SD	SE
A	61	3.56	3.70	0.444	0.0568
B	61	3.87	4.00	0.146	0.0187

Plots

A - B



Anexo 8.

Diferencias significativas Conciencia Social T – Student´s (Jamovi)

Conciencia Social	Pre-Test	Post-Test	Pre-Test - Post-Test
Media	3.69	3.77	
T-Student´s - estadístico			-2.56
Grados de libertad			60
Probabilidad asociada (p)			0.007

Paired Samples T-Test

Paired Samples T-Test

			statistic	df	p
A	B	Student's t	-2.56	60.0	0.007

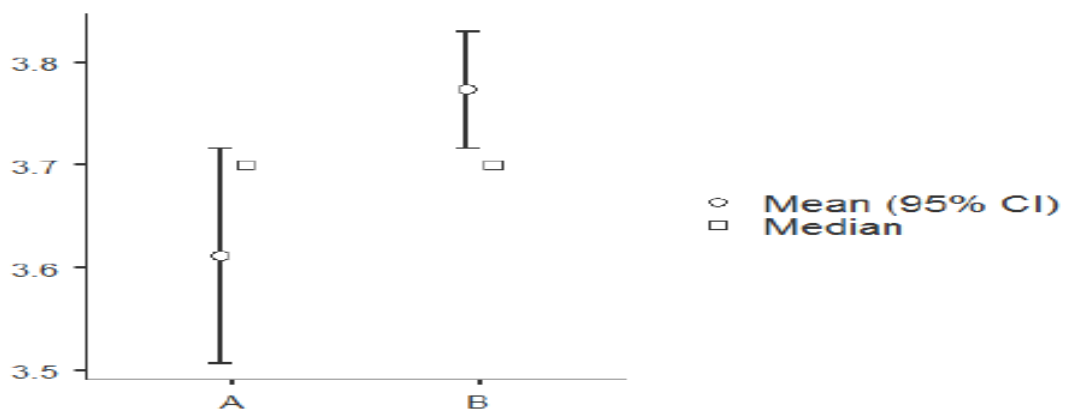
Note. H_a Measure 1 < Measure 2

Descriptives

	N	Mean	Median	SD	SE
A	61	3.61	3.70	0.416	0.0533
B	61	3.77	3.70	0.228	0.0292

Plots

A - B



Anexo 9.

Diferencias significativas Autogestión T – Student´s (Jamovi)

Autogestión	Pre-Test	Post-Test	Pre-Test - Post-Test
Media	3,79	3,89	
T-Student´s - estadístico			-2,12
Grados de libertad			60
Probabilidad asociada (P)			0,019

Paired Samples T-Test

Paired Samples T-Test

		statistic	df	p	
A	B	Student's t	-2.12	60.0	0.019

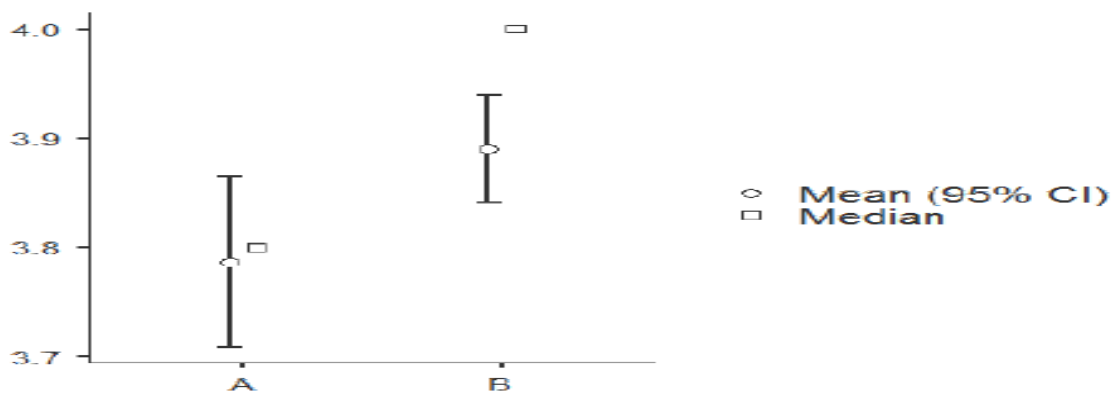
Note. H_a: Measure 1 < Measure 2

Descriptives

	N	Mean	Median	SD	SE
A	61	3.79	3.80	0.313	0.0400
B	61	3.89	4.00	0.194	0.0248

Plots

A - B



Anexo 10.

Diferencias significativas Autoconciencia T – Student´s (Jamovi)

Autoconciencia	Pre-Test	Post-Test	Pre-Test - Post-Test
Media	3.68	3.88	
T-Student´s - estadístico			-2.48
Grados de libertad			60
Probabilidad Asociada (P)			0.008

Paired Samples T-Test

Paired Samples T-Test

			statistic	df	p
A	B	Student's t	-2.48	60.0	0.008

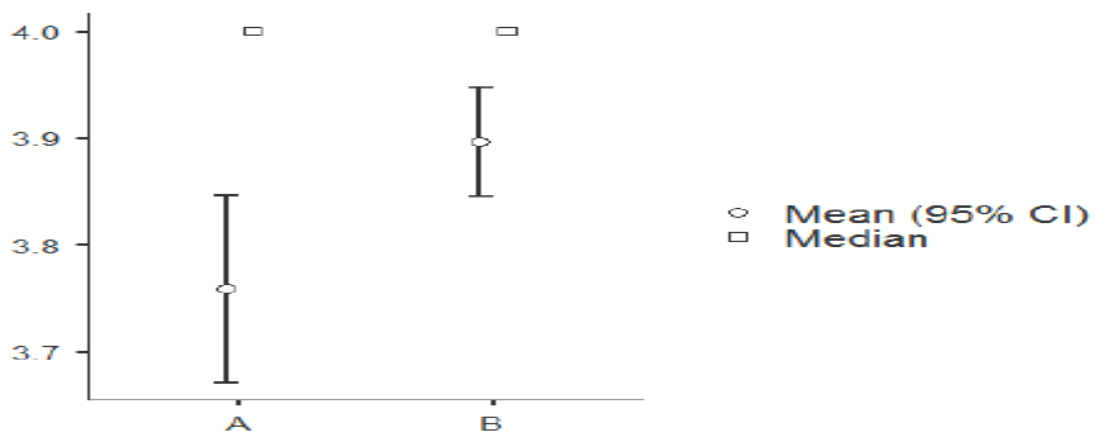
Note. H_a Measure 1 < Measure 2

Descriptives

	N	Mean	Median	SD	SE
A	61	3.76	4.00	0.350	0.0448
B	61	3.90	4.00	0.204	0.0261

Plots

A - B



Anexo 11.

Diferencias significativas en general de las competencias genéricas T – Student´s (Jamovi)

Competencias genéricas	Pre-Test	Post-Test	Pre-Test - Post-Test
Media	3.68	3.88	
T-Student´s - estadístico			-4,85
Grados de libertad			60
Probabilidad asociada (P)			<.001

Paired Samples T-Test

Paired Samples T-Test

		statistic	df	p	
A	B	Student's t	-4.85	60.0	< .001

Note. H₀: Measure 1 < Measure 2

Descriptives

	N	Mean	Median	SD	SE
A	61	3.68	3.70	0.282	0.0361
B	61	3.88	3.90	0.139	0.0178

Plots

A - B

