I.- Datos Generales

Código	Título
EC0811	Trabajo en Equipos Multiculturales

Propósito del Estándar de Competencia

Servir como referente para la evaluación y certificación de las personas que como parte de su formación profesional requieren el desarrollo de competencias interculturales para desempeñarse competitivamente en el entorno laboral global. Para lo anterior, el EC establece 3 funciones elementales que son: Aplicar las TICs para la comunicación efectiva en un ambiente multicultural, colaborar en un entorno multicultural y gestionar proyectos trasnacionales.

Asimismo, puede ser referente para el desarrollo de programas de capacitación y de formación basados en Estándares de Competencia (EC).

El presente EC se refiere únicamente a funciones para cuya realización no se requiere por disposición legal, la posesión de un título profesional. Por lo que para certificarse en este EC no deberá ser requisito el poseer dicho documento académico.

Descripción general del Estándar de Competencia

Este EC establece los desempeños, conocimientos y actitudes/hábitos/valores necesarios para el trabajo en equipos multiculturales; más allá de las adquiridas mediante la formación académica. Así mismo, el presente estándar tiene el objetivo de contribuir al problema de la escasez de talento, favoreciendo la empleabilidad de las personas que cuenten con experiencia laborando con personas de otras culturas/nacionales. La competencia de trabajar en equipos multiculturales se encuentra al centro de las competencias transversales necesarias para tener éxito en el entorno laboral, toda vez que favorece el logro de resultados en un ambiente de respeto, tolerancia, comunicación y apertura.

El presente EC se fundamenta en criterios rectores de legalidad, competitividad, libre acceso, respeto, trabajo digno y responsabilidad social.

Nivel en el Sistema Nacional de Competencias: Tres

Desempeña actividades tanto programadas, rutinarias, como impredecibles. Recibe orientaciones generales e instrucciones específicas de un superior. Requiere supervisar y orientar a otros trabajadores jerárquicamente subordinados.

Comité de Gestión por Competencias que lo desarrolló
ManpowerGroup

Fecha de aprobación por el Comité Técnico del CONOCER:	Fecha de publicación en el Diario Oficial de la Federación:
2 de septiembre de 2016	2 de noviembre de 2016

Periodo de revisión/actualización del EC:
4 años

Ocupaciones relacionadas con este EC de acuerdo con el Sistema Nacional de Clasificación de Ocupaciones (SINCO)

Grupo unitario
Todos los grupos ocupacionales que requieren del trabajo en equipo de personas de diversas culturas/nacionalidades, y la transferencia de esta competencia a distintos entornos.

Ocupaciones asociadas
Todas las ocupaciones que requieren del trabajo en equipo de personas de diversas culturas/nacionalidades, y la transferencia de esta competencia a distintos entornos.

Clasificación según el sistema de Clasificación Industrial de América del Norte (SCIAN)

Sector:

No se encontró referente

Subsector:

No se encontró referente

Rama:

No se encontró referente

Subrama:

No se encontró referente

Clase:

No se encontró referente

El presente EC, una vez publicado en el Diario Oficial de la Federación, se integrará en el Registro Nacional de Estándares de Competencia que opera el CONOCER a fin de facilitar su uso y consulta gratuita.

Organizaciones participantes en el desarrollo del Estándar de Competencia

- ManpowerGroup
- Universidad del Valle de México

Relación con otros estándares de competencia

Estándares relacionados

- EC0553 Comunicación Efectiva en el Trabajo
- EC0554 Trabajo en Equipo
- EC0513 Aprender a Emprender en los Centros de Trabajo

Aspectos relevantes de la evaluación

Detalles de la práctica:

- Los desempeños y A/H/V se evaluarán mediante una herramienta multiperceptual, en la cual el evaluador entrevistará a 5 colegas del candidato, idealmente a su jefe, 2 pares y 2 subordinados, en caso de que no se cuente con estas figuras, se aceptan variaciones, por ejemplo, el jefe y 4 pares.
- Para poder llevar a cabo las entrevistas, el candidato deberá entregar al evaluador la relación de estas 5 personas con datos de contacto. Será responsabilidad del candidato informarles que se encuentra en un proceso de evaluación por competencias y que serán contactados por parte del

evaluador.

- El evaluador puede llevar a cabo estas entrevistas vía correo electrónico o de forma presencial y deberá llevarlas a cabo en el periodo comprendido entre la revisión del Plan de Evaluación y la Evaluación.
- Se permitirá la presentación de evidencia histórica para los productos, toda vez que estos hayan sido creados en el periodo comprendido entre la revisión del Plan de Evaluación y la Evaluación, y este periodo no deberá exceder las 4 semanas.
- El evaluador deberá corroborar la autoría de los productos haciendo preguntas al candidato y documentando las mismas en el ANEXO 1 correspondiente en el IEC.
- Con respecto al producto dos del elemento 3, se aceptarán publicaciones que difundan los resultados de un proyecto, indistintamente de si el proyecto es de la autoría del candidato.

Apoyos/Requerimientos:

- Computadora
- Acceso a internet
- Impresión del Instrumento de Evaluación
- Bolígrafos
- 1 evaluador por cada evaluado
- Sala de juntas o un espacio cerrado donde se pueda aplicar la evaluación de conocimientos.

Duración estimada de la evaluación

- 30 horas en gabinete y 3 horas en campo, totalizando 3.5 horas

Referencias de Información

- Charles W.L. Hill. (2008). Global Business Today. Estados Unidos: McGraw Hill., ISBN 9780073210544
- Deardorff , Darla K. (ed.). (2009). From research to manuscript: a guide to scientific writing. Estados Unidos: Sage.
- Escarbajal Frutos, Andrés. (2010). Interculturalidad, mediación y trabajo colaborativo. España: Narcea.
- García Canclini Nestor (coord.). (2011). Conflictos Interculturales. España: Gedisa.
- Helen Deresky. (2008). International Management. Managing Across Borders and Cultures (6ta. Edición). Estados Unidos: Pearson Prentice Hall.
- http://www.impi.gob.mx/
- http://www.wipo.int/about-ip/es/
- Jiménez, Alfonso et al. (2005). La gestión adecuada de personas. España: Díaz de Santos
- Longman. (1995). Business Across Cultures, Effective Communication Strategies, pg 127-130, English & Lynn
- OCDE. (2013). Mejores competencias, mejores empleos, mejores condiciones de vida: un enfoque estratégico de las políticas de competencias. Estados Unidos: OCDE Santillana.

- Purcalla Bonilla, Miguel Ángel. (2009). Trabajo globalizado: realidades y propuestas. España: Aranzadi.

II.- Perfil del Estándar de Competencia

Estándar de Competencia

Trabajo en Equipos Multiculturales

Elemento 1 de 3

Aplicar las TICs para la comunicación efectiva en un ambiente multicultural

Elemento 2 de 3

Colaborar en un entorno multicultural

Elemento 3 de 3

Gestionar proyectos trasnacionales

III.- Elementos que conforman el Estándar de Competencia

Referencia	Código	Título
1 de 3	E2537	Aplicar las TICS para la comunicación efectiva en un ambiente multicultural

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Utiliza las TICS:
   - Publicando contenido de corte internacional a través de su perfil en redes sociales profesionales, y
   - Contestando con argumentos respetuosos y profesionales a las publicaciones de otros colegas.

2. Fomenta la discusión de tópicos de relevancia internacional, a través de un blog:
   - Creando un blog especializado en un tema de corte internacional,
   - Generando un mínimo de 1 pregunta por semana durante un periodo de un mes, y
   - Respondiendo con argumentos a las preguntas planteadas por otros en blogs de corte internacional, 1 vez por semana durante un periodo de 1 mes.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. El Perfil en red social profesional elaborado:
   - Contiene nombre completo del trabajador,
   - Contiene fotografía del trabajador con vestimenta formal,
   - Contiene correo electrónico del trabajador como medio de contacto,
   - Indica experiencia profesional del trabajador,
   - Indica el último grado de estudios del trabajador,
   - Menciona el nivel de manejo oral de un segundo idioma,
   - Menciona el nivel de manejo escrito de un segundo idioma, e
   - Indica URL personalizada.

2. La Publicación en red social de microblogging diseñada:
   - Contiene un máximo de 140 caracteres para compartir información relacionada con temas de corte internacional,
   - Incluye un hashtag,
   - Incluye al menos 1 enlace acortado a sitios con información adicional,
   - Está redactado libre de faltas de ortografía y sintaxis, e
   - Incluye preguntas a otros colegas que puedan participar de la discusión.

3. La Publicación en red social profesional elaborada:
   - Contiene información relacionada con temas de corte internacional,
   - Incluye contenidos gráficos,
   - Está redactada libre de faltas de ortografía y sintaxis, e
   - Incluye preguntas a otros colegas que puedan participar de la discusión

4. El Correo electrónico redactado:
- Se presenta en el idioma inglés,
- Establece que el destinatario se encuentra en Australia,
- Contiene el nombre del destinatario,
- Contiene los datos de contacto del remitente,
- Contiene el asunto del correo,
- Contiene la solicitud de una reunión,
- Contiene el motivo de la reunión,
- Utiliza lenguaje formal en la redacción,
- Considera la diferencia en el huso horario,
- Libre de faltas de ortografía y sintaxis, y
- Presenta la redacción con un máximo de 1000 caracteres.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Redes Sociales (tipos, sitios de uso más frecuente, elaboración de perfiles profesionales efectivos)	Aplicación
2. TICs (concepto, alcance de las nuevas tecnologías, tipos de tecnologías, servicios de las TICS, blogs, impacto en las empresas, impacto en la opinión pública)	Aplicación
3. Fundamentos de la propiedad intelectual a nivel internacional (lineamientos de la Organización Mundial de la Propiedad Intelectual, alcances, derechos, categorías)	Aplicación
4. Inglés como segundo idioma	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Amabilidad:	La manera en que responde de manera respetuosa y cordial a las publicaciones de otros.
2.	Responsabilidad:	La manera en que hace publicaciones en TICS respetando las normas de propiedad intelectual determinadas por la OMPI.
3.	Tolerancia:	La manera en que acepta la diversidad de comentarios y puntos de vista plasmados en las publicaciones y respuestas que se plantean en las TICS en discusiones de corte internacional.

Referencia	**Código**	**Título**
2 de 3	E2538	Colaborar en un entorno multicultural

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Utiliza un lenguaje específico:

- Sin provocar que sus colegas de otra cultura se sientan marginados,
- Considerando los elementos culturales cuando se comunica con un colega de otra nacionalidad/cultura,
- Considerando las diferencias de horario al momento de convocar a reuniones, y
- Respetando el valor de las contribuciones de cada miembro del equipo.

2. Comunica de forma incluyente con colegas de otras culturas/nacionalidades:
- Respetando las diferencias de opinión en el equipo de trabajo,
- Ofreciendo retroalimentación constructiva que informe a sus colegas acerca de las convenciones sociales y usanzas de nuestra cultura,
- Aceptando retroalimentación constructiva acerca de las convenciones sociales y usanzas de otras culturas,
- Sin utilizar estereotipos, y
- Redactando sus comunicaciones escritas en un idioma que ambas partes entiendan.

3. Maneja las diferencias culturales:
- Demostrando confianza en la capacidad de cada miembro del equipo,
- Tratando a todos como iguales, de manera justa,
- Evitando hacer generalizaciones según el antecedente cultural/étnico/generacional de los miembros del equipo,
- Respetando la perspectiva de cada miembro del equipo según sus antecedentes culturales/étnicos/generacionales, y
- Fomentando un ambiente cordial y respetuoso.

4. Establece comunicación con colegas de otras culturas/nacionalidades:
- Por medios electrónicos,
- Acudiendo puntualmente a las reuniones de trabajo del equipo,
- Dando seguimiento a los acuerdos establecidos en las reuniones, y
- Dando respuesta a las preguntas de discusión planteadas por sus colegas en las TICs.

5. Se involucra en el trabajo con colegas de otras culturas/nacionalidades:
- Tomando en cuenta las diferencias culturales,
- Integrando a colegas de diferentes culturas/nacionalidades en proyectos internacionales, y
- Utilizando las herramientas tecnológicas para favorecer el trabajo colaborativo a distancia.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. La Autoevaluación de Desempeño elaborada:
- Contiene reactivos en cuanto a su puntual y regular asistencia a las reuniones del equipo de trabajo en una escala de frecuencia y un espacio para justificación y comentarios.
- Presenta reactivos en cuanto a la puntualidad en sus entregables en una escala de frecuencia y un espacio para justificación y comentarios,
- Incluye reactivos en cuanto a la atención otorgada a las comunicaciones emitidas por sus colegas de equipo en una escala de frecuencia y un espacio para justificación y comentarios,
- Establece reactivos en cuanto a la realización de sus actividades con un alto nivel de calidad en una escala de frecuencia y un espacio para justificación y comentarios,

- Contiene reactivos en cuanto a la asertividad con la que debate e intercambia puntos de vista con su equipo de trabajo en una escala de frecuencia y un espacio para justificación y comentarios,
- Contiene reactivos en cuanto a su capacidad de proponer soluciones ante problemáticas que se presenten en el equipo en una escala de frecuencia y un espacio para justificación y comentarios
- Incluye reactivos en cuanto a su capacidad de optimizar los recursos del equipo como instalaciones, equipos, presupuesto en una escala de frecuencia y un espacio para justificación y comentarios,
- Presenta reactivos en cuanto a su habilidad para respetar las ideas y aportaciones de cada miembro del equipo, en una escala de frecuencia y un espacio para justificación y comentarios, y
- Contiene reactivos en cuanto a su cumplimiento con los acuerdos y normas establecidas en el equipo, en una escala de frecuencia y un espacio para justificación y comentarios.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Elementos Culturales Internacionales (principales costumbres, tradiciones y convenciones sociales en Norteamérica, Centroamérica, Sudamérica, Asia Pacífico, Reino Unido y Unión Europea)	Aplicación

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Amabilidad:	La manera en que mantiene una comunicación cordial y respetuosa durante las reuniones del equipo y en las interacciones con sus compañeros.
2.	Cooperación:	La manera en que contribuye al logro del objetivo del equipo, manteniendo una actitud positiva.
3.	Responsabilidad:	La manera en que se adueña de las actividades/tareas que le son asignadas y les da seguimiento hasta terminarlas/entregarlas
4.	Tolerancia:	La manera en que acepta la diversidad de opiniones y propuestas de los demás miembros del equipo.

GLOSARIO

1.	Enlace recortado:	Acortar una URL es una técnica usada en el mundo del internet para hacer URL significativamente más cortos, sin perder la dirección final del enlace. Es muy útil cuando se tiene un espacio limitado, por ejemplo, en una publicación de microblogging.
2.	Escala de frecuencia:	Se refiere a la escala de Likert. Es una escala psicométrica comúnmente utilizada en cuestionarios y es la de uso más amplio en encuestas para la investigación. Al responder a una pregunta de un cuestionario elaborado con la escala de Likert, se especifica el nivel de acuerdo o desacuerdo con una declaración. Existen varios tipos de escalas de Likert, *la escala de frecuencia* es para que el encuestado especifique la frecuencia con la que realiza una

determinada actividad (Siempre, a veces, casi nunca, nunca)

3. Microblogging: También conocido como nanoblogging, es un servicio que permite a los usuarios enviar y publicar mensajes breves. El líder destacado en redes sociales de microblogging es Twitter, pero también existen otras opciones, por ejemplo, Instagram, Tumblr y Edmodo.

Referencia	Código	Título
3 de 3	E2539	Gestionar proyectos trasnacionales

CRITERIOS DE EVALUACIÓN

La persona es competente cuando demuestra los siguientes:

DESEMPEÑOS

1. Organiza las tareas a realizar y la manera en que se llevarán a cabo:
- Definiendo el alcance y propósito del proyecto,
- Definiendo quienes serán los miembros del equipo multicultural,
- Enlistando las tareas a realizar dentro del proyecto en un cronograma de actividades/plan de proyecto,
- Definiendo responsables para cada tarea en un cronograma de actividades/plan de proyecto,
- Asignando fechas límite para la entrega de las actividades del proyecto,
- Definiendo los medios electrónicos a través de los cuales se intercambiarán los entregables, y
- Definiendo los medios electrónicos a través de los cuales se mantendrá comunicado el equipo multicultural.

2. Contribuye a que los proyectos trasnacionales se concluyan:
- Cumpliendo con las fechas compromiso de las actividades que le fueron asignadas, y
- Sugiriendo líneas de acción de acuerdo con los resultados obtenidos del proyecto trasnacional.

La persona es competente cuando obtiene los siguientes:

PRODUCTOS

1. Documento de Propuesta de Plan de Proyecto Trasnacional Elaborado
- Incluye el análisis del impacto y beneficio del proyecto trasnacional a través de un análisis FODA,
- Contiene los objetivos del proyecto,
- Contiene el alcance del proyecto,
- Contiene el cronograma de actividades,
- Contiene las áreas involucradas,
- Contiene a los responsables de cada actividad,
- Contiene las fechas compromiso de cada actividad,
- Contiene las necesidades del proyecto en cuanto a: recursos materiales, humanos y financieros, y
- Contiene los indicadores de medición de progreso y éxito del proyecto.

2. Los resultados del proyecto difundidos a través de las redes sociales profesionales:
- Presenta los impactos del proyecto trasnacional, e
- Incluye los beneficios del proyecto trasnacional.

La persona es competente cuando posee los siguientes:

CONOCIMIENTOS	NIVEL
1. Etapas de la Gestión de Proyectos (PMBok Guide)	Aplicación
2. Análisis FODA	Análisis

La persona es competente cuando demuestra las siguientes:

ACTITUDES/HÁBITOS/VALORES

1.	Cooperación:	La manera en que contribuye a la planeación, implementación y evaluación del proyecto trasnacional.
2.	Orden:	La manera en la que establece la secuencia del proyecto y presenta de una manera entendible los resultados del proyecto trasnacional.
3.	Perseverancia:	La manera en la que supera los desafíos para asegurar el cumplimiento del proyecto trasnacional