

¿CUÁLES SON LAS COMPETENCIAS LABORALES QUE BUSCAN LAS EMPRESAS EN COSTA RICA DE UN PROFESIONAL EN COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL PARA DESARROLLARSE EN UN AMBIENTE INNOVADOR Y GLOBALIZADO?

Hazel Monge Wong, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

Agosto, 2011

PROFESIONAL EN COMPORTAMIENTO ORGANIZACIONAL EN UN MUNDO GLOBALIZADO

Hazel Monge Wong, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología¹

Resumen

La globalización abre nuevos horizontes en los cuales hay riesgos y oportunidades para las organizaciones, de modo que estas deben mantenerse a la vanguardia en sus productos, servicios y procesos si desean sobrevivir. Asimismo, los colaboradores deben cambiar su visión limitada del mercado doméstico, por una perspectiva amplia donde las competencias laborales sean básicas y transversales. Las estrategias globales y el manejo de la administración transcultural son esenciales en la diferenciación entre una empresa nacional con una global.

Por esta razón, el siguiente trabajo de investigación pretende responder a la pregunta: ¿Cuáles son las competencias laborales que buscan las empresas en Costa Rica de un profesional en Comportamiento Organizacional para desempeñarse en un ambiente innovador y globalizado?

Para llevar a cabo este proyecto, primero se realizará una revisión bibliográfica que fundamente los argumentos. Luego, se tendrá una entrevista con el Gerente de Desarrollo Organizacional de Toyota Rent a Car. Finalmente, se aplicará una encuesta, como mínimo, a 50 profesionales del talento humano, entre los cuales se puede mencionar Recursos Humanos y Comportamiento Organizacional, con el objetivo de validar la propuesta del modelo de competencias que debe tener un profesional en Comportamiento Organizacional.

Palabras claves: *Competencias, Comportamiento Organizacional, Globalización, Innovación*

¹ Hazel Monge Wong es bachiller en Administración de Negocios de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT) y aspirante al grado de Licenciatura en Comportamiento Organizacional en ULACIT. Se ha desempeñado en el Departamento de Recursos de la empresa TECNOVAL S.A, desde la práctica profesional hasta la actualidad. Contacto: hmwong13@gmail.com

Abstract

Globalization opens new horizons, in which there are risks and opportunities for organizations, so that they must be at the forefront of their products, services and processes if they desire survival. Likewise, collaborators must change their limited vision of the domestic market for a comprehensive perspective where the working competences, both basic and transversal. Global strategies and the management of multicultural administration are essential in the differentiation between a national and a transnational business.

It is because of this that the present research project aspires to respond the question: What are the working competences that Costa Rican businesses look for in an Organizational Behavior professional as to perform in an innovative and globalized environment?

To be able to carry out this project, first bibliographical text will be reviewed to lay the foundations for the arguments. Then, an interview with the Manager of Organizational Development at Toyota Rent a Car will be realized. Finally, a survey will be applied to at least 50 professionals in the area of human talent, in which Human Resources and Organizational Behavior can be mentioned, with the objective of validating the proposal of the competences model that a professional in Organizational Behavior should have.

Key words: *Competences, Organizational Behavior, Globalization, innovation*

Introducción

Uno de los conceptos más relevantes en el mundo empresarial actual es la globalización; la cual Gibson, Ivancevich, Donnelly y Konopaske (2006:56) definen como “La interdependencia de transporte, distribución, comunicación y redes económicas a través de fronteras internacionales”. Ejemplo de ello pueden ser los varios acuerdos firmados entre países con el propósito de un bien común, como el Tratado de Libre Comercio de América del Norte, el Tratado de Libre Comercio con China, el Acuerdo de Asociación con la Unión Europea, entre otros.

Es por esto que la globalización viene a demandarle aún más a las empresas, ya que surgen nuevos retos que se pueden transformar en oportunidades, como por ejemplo: manejo de estrategias globales, manejo adecuado de la administración transcultural y otros. De esta manera, los administradores deben cambiar la forma tradicional de hacer negocios por una donde exista una visión globalizada, en la cual no haya límites terrestres y las habilidades técnicas, humanas y conceptuales sean mejoradas.

Partiendo del concepto antes mencionado, surge la innovación, descrita por Robbins (2004:20) como “Una idea nueva aplicada para iniciar o mejorar un producto, proceso o servicio”. Es decir, este término pretende agregarle una característica de diferenciación a lo antes mencionado, con el fin de poder posicionarse en el mercado con ventaja competitiva ante sus rivales.

Ahora bien, otra variable que surge son las competencias; Dirube (2000:98), las define como “Las características que tienen determinadas personas que hacen que su comportamiento sea especialmente satisfactorio en el entorno empresarial u organizacional en el cual se desenvuelve”. Estas son las que le van a permitir al profesional hacer bien su trabajo y sobresalir ante los demás.

A manera de conclusión, es fundamental tener presente que las empresas no pueden permanecer estáticas ante un mercado en constante cambio, al igual que los administradores y, en especial, los profesionales en Comportamiento Organizacional, ya que estos deben contar con ciertas habilidades o competencias que les permitan enfrentarse a los cambios que produce la apertura de nuevos mercados.

Justificación

El presente trabajo de investigación surge ante la inquietud de cómo pueden hacer las empresas nacionales para enfrentarse a la forma de hacer negocio de las empresas globalizadas. Por esta razón, se llevará a cabo un análisis para descubrir cuáles son aquellos requerimientos o competencias laborales más importantes que debe tener un profesional en Comportamiento Organizacional si desea tomar el reto de enfrentarse, junto con su empresa, al mercado global y poder ser parte de él.

Objetivos

Objetivo general

Identificar las competencias laborales más relevantes que debe tener un profesional en Comportamiento Organizacional para desempeñarse en un ambiente innovador y globalizado.

Objetivos específicos

- Recopilar información relevante en libros, páginas web, artículos, entre otros, que ayuden a formular un marco teórico.
- Aplicar un cuestionario a una población determinada, con el propósito de extraer la información más precisa y veraz.
- Identificar cuál sector del mercado da más participación al área de Comportamiento Organizacional.
- Desarrollar las conclusiones y recomendaciones con base en los datos obtenidos por la encuesta.

Formulación del problema

¿Cuáles son las competencias laborales que buscan las empresas en Costa Rica en un profesional en Comportamiento Organizacional para desempeñarse en un ambiente innovador y globalizado?

Antecedentes de la investigación

Antes de iniciar con el proyecto de investigación, se detectaron dos trabajos similares: uno titulado “¿Cuáles son las competencias laborales y disciplinares del profesional en Comportamiento Organizacional en el mercado laboral costarricense, según los empleadores y expertos?”, elaborado por Collette Pierre Headly, en 2010; y otro proyecto llamado “Una alternativa para mejorar la Gestión de Recursos Humanos. Caso Dirección Administrativa de Finanzas del Instituto Costarricense de Electricidad”, a cargo de Karol Loaiza Astorga (s.f.).

Hipótesis

Partiendo de las exigencias que demanda el mercado laboral y de los perfiles ya existentes, ¿son la capacidad de negociar, la capacidad de administrar la diversidad cultural, las habilidades estratégicas globales, la comunicación asertiva, la innovación, el liderazgo y el servicio al cliente las competencias claves para el buen desempeño de un profesional en comportamiento organizacional en un ambiente innovador y globalizado?

Revisión bibliográfica

Robbins (2004:8) define Comportamiento Organizacional como el “Campo de estudio que investiga el impacto que individuos, grupos y estructuras tienen en la conducta dentro de las organizaciones, con la finalidad de aplicar estos conocimientos para mejorar la eficacia de dichas organizaciones”. Esta área se interesa particularmente en situaciones que afectan directamente al colaborador, tales como ausentismo, rotación, productividad, desempeño humano, entre otras; por otra parte los temas centrales que abarca son: motivación, comportamiento, comunicación, estructura y procesos de grupo, aprendizaje, conflicto, procesos de cambio, diseño de trabajo y estrés en el trabajo.

Uno de los retos y oportunidades más relevante que afronta un profesional en Comportamiento Organizacional es la globalización, ya que actualmente las organizaciones no están limitadas por fronteras nacionales; es decir, se puede encontrar personas de diferentes culturas trabajando en un mismo departamento. El reto principal que tienen los administradores es ser capaces de trabajar con personas de culturas distintas (Robbins, 2004). Por otra parte, Gibson et ál. (2006:56) definen la globalización como “Interdependencia de transporte, distribución, comunicación y redes económicas a través de fronteras internacionales”, lo que quiere decir que surge la necesidad de cambiar la forma tradicional de hacer negocio por una manera en la cual la perspectiva global sea esencial.

En relación con el tema antes mencionado, surge la innovación. Esta juega un papel determinante en el crecimiento y permanencia de una organización, ya que es una clase especial de cambio; es una idea nueva aplicada para iniciar o mejorar un producto, proceso o servicio (Robbins, 2004).

Los administradores, como encargados del desarrollo humano, tienen la responsabilidad de brindarle al colaborador espacios donde se estimule la innovación. Ahora bien, ¿cómo se logra esto? Robbins y Coulter (2005) identificando tres series de variables que estimulan la innovación, las cuáles son:

Variables estructurales: estructuras orgánicas, recursos abundantes, comunicación frecuente entre unidades, presiones de tiempo mínimas y apoyo laboral y no laboral, *Variables culturales:* aceptación de la ambigüedad, tolerancia a lo poco práctico, controles externos reducidos, tolerancia al conflicto, enfoque en los fines, enfoque de sistema abierto y retroalimentación positiva y por último las *Variables de recurso humano:* alto compromiso con la capacitación y el desarrollo, alta seguridad laboral y personal creativo.

Para llevar a cabo el buen desenvolvimiento, los administradores y en especial los del área de Comportamiento Organizacional deben contar con competencias. En este tema se pueden encontrar numerosos autores que dan su aporte, entre los cuales se menciona –en primera instancia– a Robbins (2004). Este autor menciona que las competencias son “Las habilidades que se requieren para alcanzar las metas” (p.5).

Por otro lado, cabe destacar a dos autores que dan una definición más detallada sobre este término. Uno de ellos es Dirube (2000:98), ya que plantea que son “Las características que tienen determinadas personas que hacen que su comportamiento sea especialmente satisfactorio en el entorno empresarial u organizacional en el cual se desenvuelve”. Alles (2008:19), por su parte, la define como: “Una característica subyacente de un individuo, causalmente relacionada con un estándar de efectividad superior en un trabajo o situación determinada”.

Tomando en cuenta las referencias anteriores, las competencias se entienden como las actitudes extras o vitales que debe tener una persona para el correcto desempeño de sus funciones en el ambiente laboral.

Si se habla de competencias, salen a relucir varios tipos de modelos que tienen como función agrupar y clasificar las habilidades que en conjunto ayudarán al individuo a realizar un mejor trabajo. Sin embargo, en el presente trabajo de investigación solo se tomará como referencia el método SCANS, debido a que este detalla de una forma muy específica dos grupos fundamentales de competencias, con sus respectivos subgrupos de clasificaciones. Con ello se logra

un panorama más detallado del perfil que debe tener un profesional en Comportamiento Organizacional.

Vargas (2004) se refiere a un informe conocido como SCANS (Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills), creado con el fin de identificar aquellas habilidades que las personas necesitan para triunfar en el campo laboral. Estas habilidades se clasifican en dos grupos: uno de competencias básicas y otro de competencias transversales.

Competencias Básicas:

- **Habilidades Básicas:** Lectura, redacción, aritmética y matemáticas, expresión oral y escrita, capacidad de escucha.
- **Aptitudes Analíticas:** Pensar creativamente, tomar decisiones, solucionar problemas, procesar y organizar elementos visuales y otro tipo de información, y saber aprender y razonar.
- **Cualidades Personales:** Responsabilidad, autoestima, sociabilidad, gestión personal e integridad y honestidad.

Competencias Transversales:

- **Gestión de Recursos:** Tiempo, dinero, materiales y distribución, y personal.
- **Relaciones Interpersonales:** Trabajo en equipo, enseñar a otros, servicio al cliente, desplegar liderazgo, negociar y trabajar con personas diversas.
- **Gestión de Información:** Buscar y evaluar información, organizar y mantener sistemas de información, interpretar y comunicar, y usar la computadora.
- **Comprensión Sistémica:** Comprender interrelaciones complejas, entender sistemas, monitorear, corregir desempeño, mejorar o diseñar sistemas.
- **Dominio Tecnológico:** Seleccionar tecnologías, aplicar tecnologías en las tareas, dar mantenimiento, reparar equipos.

Tabla N.º 1. Modelo original de SCANS (Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills).

A partir de este método original, surge la propuesta de un modelo de competencias, basado en habilidades básicas y habilidades transversales, que debería tener un profesional en Comportamiento Organizacional que labore en un ambiente globalizado. Además, surgen las posibles competencias de globalización a considerar y a validar, entre las que Gibson et ál (2006) mencionan: *capacidad de diagnosticar las necesidades de los clientes, administrar transacciones transculturales, administrar equipos multinacionales y formar y administrar alianzas globales eficaces.*

Competencias Básicas:

- **Habilidades Básicas:** Lectura, redacción, expresión oral y escrita, capacidad de escucha.
- **Aptitudes Analíticas:** Pensar creativamente, tomar decisiones, solucionar problemas, y saber aprender y razonar.
- **Cualidades Personales:** Responsabilidad, sociabilidad, gestión personal e integridad y honestidad.

Competencias Transversales:

- **Gestión de Recursos:** Tiempo, dinero, materiales y distribución, y personal.
- **Relaciones Interpersonales:** Trabajo en equipo, enseñar a otros, servicio al cliente, desplegar liderazgo, negociar y trabajar con personas diversas.
- **Gestión de Información:** Buscar y evaluar información, organizar y mantener sistemas de información, interpretar y comunicar.
- **Comprensión Sistémica:** Comprender interrelaciones complejas, entender sistemas.
- **Dominio Tecnológico:** Seleccionar tecnologías, aplicar tecnologías en las tareas.

Tabla N.º 2. Propuesta del modelo a validar, basado en el Modelo original de SCANS. Elaboración propia.

Metodología de investigación

El siguiente trabajo de investigación se llevará a cabo por medio del método cuantitativo y cualitativo, el cual surgirá de realizar una revisión bibliográfica en libros, artículos científicos y páginas web. Como fuente secundaria, se realizará una entrevista con un profesional experto en el área, en este caso el Gerente de Desarrollo Organizacional de Toyota Rent a Car. Seguidamente, se aplicará un cuestionario a 50 profesionales (como mínimo) en el área del talento humano, entre ellos se pueden mencionar Recursos Humanos y Comportamiento Organizacional, que laboren tanto en sector privado, gubernamental, transnacional, ONG, entre otros, con el propósito de conocer la participación que está teniendo el área del Comportamiento Organizacional en dichos sectores del mercado.

Antes de aplicar la encuesta, se realizó un pretesteo entre estudiantes y personas ajenas al tema en estudio, con el fin de validar el formato de las preguntas o bien tomar en cuenta sus observaciones y recomendaciones.

En cuanto al diseño del cuestionario, este cuenta con un lenguaje fácil de comprender y está conformado por once preguntas de selección, con el propósito de que el encuestado no pierda interés.

Finalmente, la encuesta se difundió por medio de correo electrónico, así como por medio de la herramienta encuestafacil.com, la cual ayuda a agilizar el proceso de recopilación de información.

Resultados de la investigación

A continuación, se presentarán los resultados obtenidos del trabajo de campo (encuesta) que se aplicó a profesionales en Comportamiento Organizacional y Recursos Humanos, en su mayoría. Cabe mencionar que gran parte de las preguntas planteadas en la encuesta fueron extraídas de la entrevista realizada con el Gerente de Desarrollo Organizacional de Toyota Rent a Car.

Cabe rescatar los siguientes datos: 58 profesionales contestaron el cuestionario, mientras 52 de ellos la finalizaron al 100%.

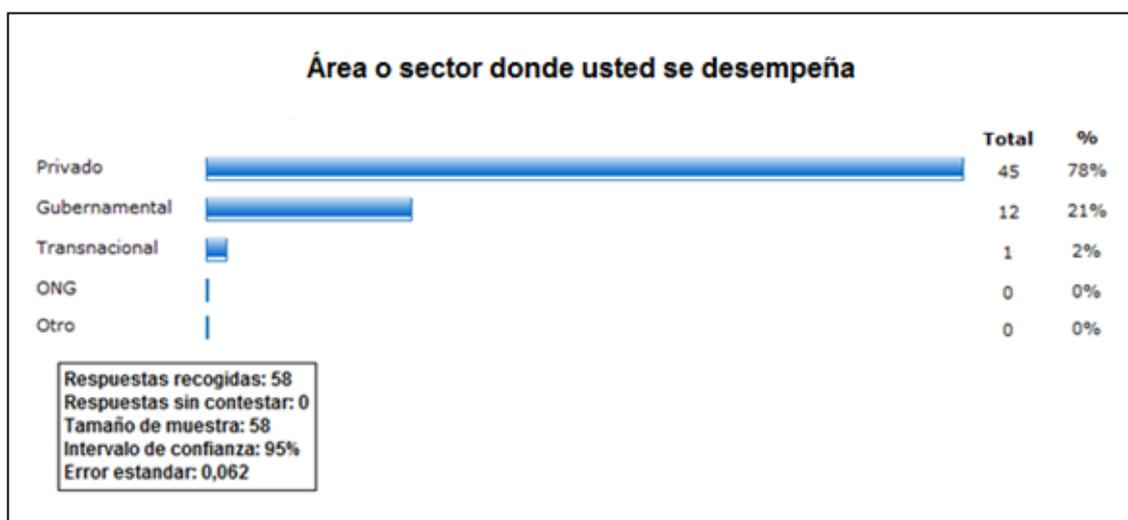


Gráfico N.º 1. Área o sector donde usted se desempeña. Elaboración propia.

Interpretación: de los 58 encuestados, el 77% de los profesionales que contestaron la encuesta afirman trabajar en el sector privado, seguido por un 21% para el sector gubernamental, que poco a poco va creciendo en participación. En total, se da una participación de un 98% entre sector privado y gubernamental. Por otro lado, se percibe una minoría del 2% en el sector transnacional.

Los escenarios antes presentados demuestran que en el sector privado efectivamente se da más participación, debido a que muchas de estas empresas tienen sus orígenes en el exterior donde sí existe una cultura sensible al capital

humano, la cual se incorpora tanto en el personal como en la estructura organizacional.

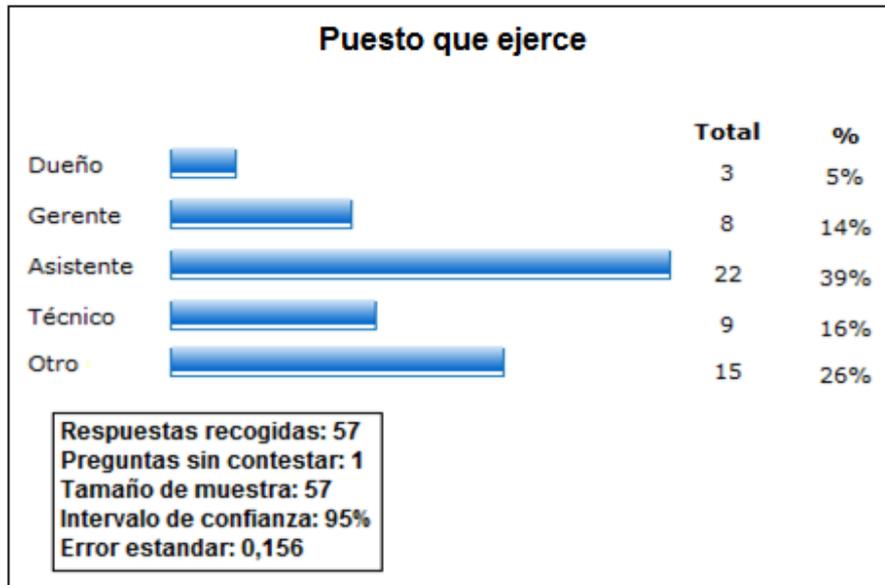


Gráfico N.º 2. Puesto que ejerce. Elaboración propia.

Interpretación: de los 58 encuestados, solo 57 contestaron completamente esta pregunta. Una mayoría de trabajadores (39%) afirma ejercer el puesto de asistentes, ante una minoría del 5% representada por los dueños. Estos datos ocasionan que los resultados obtenidos en las siguientes tablas se den a nivel de asistentes, lo que quiere decir que cada respuesta se acerca a los alcances y limitaciones que ese cargo tiene. Por esta razón, la visión no es tan amplia, con lo cual algunas hipótesis no se validarán. Caso contrario hubiera sido si la mayoría hubiera estado representada por gerentes o dueños.

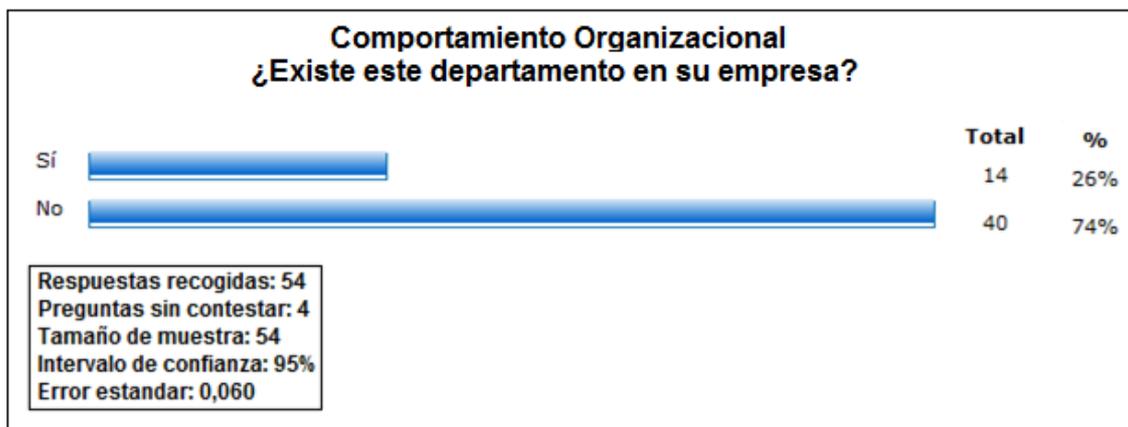


Gráfico N.º 3. Comportamiento Organizacional. ¿Existe este departamento en su empresa?
Elaboración propia.

Interpretación: de los 58 encuestados, solo 54 profesionales contestaron esta pregunta, con un resultado de 74%. Estos profesionales, entre ellos los asistentes en su mayoría del sector privado, consideran que no existe ese departamento en su empresa.



Gráfico N.º 4: ¿Por qué no existe este departamento en su empresa? Elaboración propia.
Nota: Respuesta múltiple.

Interpretación: de los 58 encuestados, se tomó un tamaño de muestra de 52. Relacionado con la respuesta anterior, el motivo por el cual no existe este departamento en las empresas es por la falta de conocimiento, opción representada con un 48%, seguido por la cultura organizacional, con un 25%. En la última opción, un 20% destacó que no existe porque el encargado de Recursos Humanos se encarga de esa labor.

La cultura organizacional juega un papel muy importante en el comportamiento de los colaboradores, así como en su estructura. En este caso, se puede observar que la cultura se inclina al desconocimiento y a la falta de interés por el capital humano; a la vez, se tiene una concepción errónea de que recursos humanos y comportamiento organizacional son lo mismo, lo cual hace creer que el encargado de personal puede llevar a cabo las funciones que le competen al profesional en comportamiento organizacional, lo cual es completamente falso.



Gráfico N.º 5: ¿Cuáles de las siguientes competencias considera que debe tener un profesional en Comportamiento Organizacional para desempeñarse en una economía globalizada? Elaboración propia. Nota: Respuesta múltiple.

Interpretación: de los 58 encuestados, solo 53 contestaron a esta pregunta y afirmaron que las dos competencias más importantes que debe tener un

profesional en Comportamiento Organizacional para desempeñarse adecuadamente en una económica globalizada son: capacidad de diagnosticar las necesidades de los clientes, con un 51%, seguida por administrar equipos multinacionales, con un 34%. Estos resultados quieren decir que el encargado del talento humano debe conocer muy bien a sus clientes, así como su cultura; con esto, podrá identificar sus necesidades y darles una solución y también estará capacitado para administrar equipos multinacionales; tomará en cuenta que todos provienen de diferentes naciones y, en consecuencia, tendrán diferente cultura y diferente forma de hacer las cosas.



Gráfico N.º 6. ¿Cuáles de las siguientes competencias de innovación considera usted que debería tener un profesional en Comportamiento Organizacional? Elaboración propia.

Nota: Respuesta múltiple.

Interpretación: de los 58 encuestados, solo 54 contestaron esta pregunta. Con respecto a la innovación, las dos competencias más importantes son la comunicación, representada en un 57%, y el dinamismo, con un 46%.

Ahora bien, volviendo a la propuesta del modelo de competencias requeridas para un profesional en Comportamiento Organizacional, se validaron las siguientes

según su categoría de competencias básicas y competencias transversales, así como de sus variables respectivas. El resultado final fue el siguiente modelo:

Competencias Básicas:

- **Habilidades Básicas:** Capacidad de escucha y Expresión oral y escrita.
- **Aptitudes Analíticas:** Solucionar problemas y Tomar decisiones,
- **Cualidades Personales:** Responsabilidad y Honestidad.

Competencias Transversales:

- **Gestión de Recursos:** Personal y Tiempo.
- **Relaciones Interpersonales:** Trabajo en equipo y Servicio al cliente.
- **Gestión de Información:** Comunicar e Interpretar.
- **Comprensión Sistémica:** Comprender interrelaciones complejas.
- **Dominio Tecnológico:** Aplicar tecnologías en las tareas.

Tabla N.º 3. Competencias validadas según los encuestados. Elaboración propia.

Los resultados numéricos se pueden verificar en la parte de anexos.

Conclusiones

En el transcurso del proceso de investigación, se dan varios resultados interesantes y otros inesperados. Como era de esperar, es en el sector privado donde se presenta mayor participación del departamento de Comportamiento Organizacional, aunque cabe mencionar que el sector gubernamental lo ha estado implementando poco a poco. A pesar de esto, la mayoría de profesionales afirma que en sus empresas no existe el departamento, producto de la falta de conocimiento y de la cultura existente, ya que muchos dejan las funciones de esta área al encargado de Recursos Humanos o, en el peor de los casos, no le dan importancia.

Por otro lado, en el tema de globalización e innovación, se obtuvieron resultados que no se esperaban; quizá la razón sea que la mayoría de encuestados tienen cargos a nivel de asistentes y esto produce una perspectiva más limitada. En caso contrario, si la mayoría de encuestados hubiera sido gerentes o incluso dueños, los resultados tendrían una perspectiva global, tal como se menciona en la revisión bibliográfica. Se esperaba que una de las dos competencias más importantes para la globalización fuera administrar transacciones transculturales, pero fue la que obtuvo el puntaje más bajo. Para el tema de innovación, se esperaba que la respuesta más alta fuera pensar creativamente, pero los encuestados no consideraron lo mismo, señalando como competencia más alta la comunicación, lo cual quiere decir que en el tema de globalización e innovación lo más importante es la capacidad de diagnosticar las necesidades de los clientes y la comunicación.

Otro aspecto a tomar en cuenta es el uso de un modelo de competencias o perfil a seguir que debería tener un profesional en Comportamiento Organizacional, ya que son las competencias básicas y transversales las que hacen que el profesional se desarrolle de la mejor manera ante una situación.

Un punto importante de mencionar es la limitación que se presentó, ya que muchas empresas tienen bloqueado el acceso a correos ajenos a su entidad, lo que resulta en la falta de accesibilidad a contactos importantes para el proyecto.

En conclusión, el proyecto de investigación finalizó satisfactoriamente; a pesar de la limitante, se pudo validar la hipótesis original e inclusive se aportaron competencias que un principio no se habían tomado en cuenta.

Recomendaciones

Las empresas tanto del sector público como privado deberían informarse más acerca del área del Comportamiento Organizacional, con el propósito de crear una nueva cultura dentro de su organización. Para llevar a cabo esto, se pueden realizar charlas, talleres, foros, entre otros.

Otro aspecto por considerar es la implementación de este departamento dentro de las empresas, ya que los colaboradores son el recurso más valioso en una organización y necesitan que se les dé seguimiento para así ejercer de la manera más productiva.

Finalmente, implementar el modelo de competencias cuando se esté buscando al profesional idóneo en Comportamiento Organizacional.

Bibliografía

- Alles, M. (2008). *Diccionario de preguntas gestión por competencias: Cómo planificar la entrevista por competencias*. Buenos Aires: Granica.
- Dirube, J. (2000). *Un modelo de gestión por competencias: Lecciones aprendidas*. Barcelona.
- Gibson, J. y John M. Ivancevich, James H. Donnelly, Jr. Robert Konopaske. (2006). *Organización. Comportamiento, estructura, procesos*. México: McGraw-Hill.
- Robbins, S. (2004). *Comportamiento Organizacional*. México: Pearson Educacion / Prentice Hall.
- Robbins, S. y Mary Coulter. (2005). *Administración*. México: Pearson Educacion / Prentice Hall.
- Vargas, F. (2004). *40 Preguntas sobre competencia laboral*. Recuperado de <http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/papel/13/index.htm>