

Análisis de las competencias y el talento humano de un agente de bolsa en Costa Rica, dentro de su mercado laboral

Bach. Daniel Fernando Madrigal Chacón¹

Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

San José, Costa Rica

Agosto, 2012

Resumen

La presente investigación es un estudio acerca de las competencias académicas y el talento humano que el agente de bolsa en Costa Rica debe tener para ser competitivo como profesional dentro de su mercado laboral, el cual es muy pequeño y especializado por lo que presenta muchas exigencias al profesional para lograr ser exitoso.

Al considerar el perfil del profesional en asesoría bursátil y su entorno laboral, se plantea la siguiente interrogante de estudio: ¿Cuáles son las competencias académicas y el talento humano necesario para el ejercicio profesional de un agente de bolsa en una empresa de servicios bursátiles en Costa Rica?

Palabras claves: competencias, talento humano, competitividad, agente de bolsa, servicios bursátiles, éxito.

Abstract

The undersigned research is a study about the optimal human talent and academic competences which are inherent to the broker in Costa Rica in order to be competitive within its reduced and specialized laboral market.

When the professional profile as a stock market advisor and its work environment are considered, the following question is stated: Which are the academic competences and human talent for the professional practice of a stock broker?

Key words: Skills, human talent, competitiveness, broker, securities brokerage, success.

¹Daniel Fernando Madrigal Chacón. Agente de Bolsa credencial 434. Correo electrónico: madridaniel@gmail.com. Candidato a Licenciatura en Negocios Internacionales. Pág. 1

Introducción

En la actualidad, el mercado bursátil enfrenta el reto de satisfacer la demanda y las necesidades de los inversionistas que cuentan con recursos económicos, ya sean estos, capitales de trabajo o patrimonios ociosos. Dentro de la búsqueda por satisfacer estas necesidades y debido a la competencia que experimenta este mercado tan diverso, los profesionales en asesoría bursátil deben ser capaces de exponenciar al máximo su formación académica, desarrollando además sus competencias emocionales, conductuales y experienciales.

La confianza es sin duda el elemento más importante de la relación cliente-asesor, de tal forma que los compromisos serán cumplidos siempre de buena fe, de acuerdo con las instrucciones emitidas por los inversionistas, dado que los agentes de bolsa son quienes representan sus intereses en la Bolsa.

De la misma forma, el talento humano se entiende como una combinación o mezcla de varios aspectos, características o cualidades de una persona; implica saber (conocimiento), querer (compromiso) y poder (autoridad). Alles, M. (2010) establece que el concepto de talento es congruente con el de competencias: “la competencia es una característica de la personalidad devenida en comportamientos que generan un desempeño exitoso en un puesto de trabajo.” (Cuevas, 2010. p.1).

Y agrega: “Las competencias son cualidades que permanecen subyacentes al interior del individuo, el cual solo se hace visible en sus conductas laborales” (Cuevas, 2010. p.1).

En el ejercicio de las competencias se demuestra que el talento es un don complejo y completo porque involucra conocimientos, actitudes y destrezas. Una persona puede tener conocimientos, pero no compromiso; puede tener conocimientos y compromiso, pero no destrezas; puede tener destrezas y compromiso, pero no los conocimientos. Como se ve, el talento no sólo es conocimiento o destrezas, es también compromiso y capacidad, es la suma de varias competencias (Cuevas, 2010).

En Costa Rica, los agentes de bolsa tienen un gran reto dentro del mercado laboral y el factor clave para cumplir a cabalidad con su trabajo es potenciar su talento humano al máximo. Debe ser capaz de brindar asesoría financiera, establecer canales de comunicación con sus clientes y generar una relación de confianza en el manejo de las inversiones con autoridad al ejecutar los negocios propuestos, buscando la maximización de los recursos financieros de los inversionistas.

Al considerar el perfil profesional del asesor bursátil y el entorno en el cual se desenvuelve se plantea la siguiente interrogante: ¿Cuáles son las competencias

académicas y el talento humano necesario para el ejercicio profesional de un agente de bolsa en una empresa de servicios bursátiles en Costa Rica?

El objetivo del estudio es obtener una visión general de las competencias que poseen los agentes de bolsa y su aplicación en la vida laboral. Esto brindará los elementos para poder definir el perfil del “agente de bolsa ideal” para Costa Rica.

Marco Teórico

La Bolsa Nacional de Valores, S.A. (BNV) es una empresa privada creada con el fin de facilitar la negociación de títulos valores. Forma parte integral del Sistema Financiero Costarricense y le corresponde la regulación y supervisión de los mercados por ella organizados. A ella acuden los individuos que tienen excesos o deficiencias de ahorro y a través de la compra o venta de títulos se logra una canalización de recursos; de tal manera que quienes cuentan con más fondos de los que necesitan los trasladan a quienes carecen de ellos (CEVCOH, s.f.).

El funcionamiento de la BNV se basa en la interrelación de varios componentes que establecen una conexión financiera compuesta de:

- Las empresas que captan recursos y extienden a manera de comprobantes títulos valores, en los que se estipulan los pormenores de la negociación.
- Los inversionistas, que son todas aquellas personas físicas o jurídicas con excedentes de recursos a disposición de los emisores.
- Los intermediarios bursátiles o Puestos de Bolsa que serán los agentes económicos cuyo objetivo es poner en contacto al comprador y al vendedor de un título valor.
- Los agentes de bolsa serán los individuos que actúan a nombre los intermediarios bursátiles.

Entre las principales funciones de la Bolsa Nacional de Valores se encuentran (CEVCOH, s.f.):

- Proporcionar los medios apropiados para que los Puestos y Agentes de Bolsa efectúen sus operaciones de manera regular, cómoda y permanente.

- Supervisar que las operaciones realizadas por los Puestos y Agentes de Bolsa se lleven a cabo cumpliendo con las normas legales establecidas.
- Informar al público acerca de las cotizaciones de los títulos y la situación financiera de las empresas autorizadas a ofrecer valores.

La Ley Reguladora del Mercado de Valores y el Reglamento General de la BNV forman el marco legal al que se refieren las prácticas bursátiles en Costa Rica.

Dentro de las principales obligaciones de un Puesto de Bolsa se encuentran (CEVCOH, s.f.):

- Actuar como intermediario en la negociación de los valores que forman objeto de la Bolsa.
- Recibir fondos y valores por concepto de las operaciones propias, además de prestar asesoría en materia de operaciones de Bolsa.
- Ajustarse estrictamente a las tarifas de comisiones y otros márgenes de utilidad autorizados.

Es importante entender las obligaciones de las empresas de servicios bursátiles para establecer el marco referencial del agente de bolsa y delimitar el ámbito en el cual ejecuta su profesión y define su mercado laboral. Estos pueden aconsejar a los empresarios o inversionistas sobre sus operaciones, buscando aquellas que por su monto, plazo, rendimiento y liquidez, llenen los requisitos deseados.

En un mercado laboral tan poco común como en el que se desenvuelve un agente de bolsa, debe ser capaz de asesorar en materia bursátil a los clientes y guardar reserva sobre las transacciones, cerciorarse de la autenticidad de las firmas y de la validez de los poderes de sus representantes. Además, debe cumplir con las disposiciones legales, estatutarias y reglamentarias correspondientes así como solicitar y obtener información de la Bolsa que considere necesaria para el desarrollo de sus funciones.

Este profesional debe conducir todos los negocios con lealtad, claridad, precisión y abstenerse de prácticas que puedan inducir a error a las partes contratantes. En el ejercicio de su profesión debe cobrar las comisiones por corretaje correspondientes a las operaciones realizadas, en el entendido de que dicha comisión es un monto absoluto o porcentaje a convenir entre el inversionista y el agente de bolsa (CEVCOH, s.f.).

Para obtener la credencial como Agente de Bolsa se creó la Fundeval, S.A. que es una subsidiaria de la Bolsa Nacional de Valores, con el propósito de organizar la educación en temas bursátiles. Desde su inicio, en diciembre del 2004, ha realizado una serie de actividades de capacitación en temas relacionados con el mercado de valores, mediante un esquema modular en la conformación de sus programas, permitiendo a los participantes adecuar su formación profesional según su disponibilidad de tiempo e intereses, los cuales se establecen a continuación (BNV, 2008):

- Programa de Formación de Agentes de Bolsa.
- Programa de Mercados Financieros Internacionales.
- Programa para Gestores de Carteras de Inversión y Analista Senior de Riesgos Financieros (en convenio con la Cámara Nacional de Sociedades de Fondos de Inversión)
- Taller de Contabilización de Instrumentos Financieros: NIIF39 y su aplicación a Títulos Valores de Bolsa (en convenio con la Cámara Costarricense de Emisores de Títulos Valores)

Las personas que opten por la credencial de Agente de Bolsa deberán aprobar el examen que impartirá la BNV, el cual deberá cumplir con los siguientes tópicos:

- a) Economía y Aspectos Generales de la Bolsa
- b) Aspectos Legales y Regulatorios del Negocio Bursátil en Costa Rica
- c) Matemática de las Operaciones Financieras en Instrumentos de Deuda
- d) Mercado Accionario y Valoración de Acciones
- e) Elementos de Estadística en la Administración de Portafolios de Inversión
- f) Ética Profesional

Actualmente, cada uno de estos tópicos se cursa de manera individual en módulos bimestrales. El aspirante debe aprobar con una nota mayor a 80% para acreditarse, con la posibilidad de repetir hasta en tres ocasiones el módulo para ganarlo y cumplir con el requisito. El aspirante cuenta con un plazo improrrogable de hasta dieciocho meses para aprobar satisfactoriamente la totalidad de pruebas correspondientes a cada uno de los tópicos (BNV, 2008).

Como se puede ver, este profesional tiene un exhaustivo proceso de formación académica en áreas muy específicas para el campo en el cual va a desenvolverse como Agente de Bolsa y las expectativas que su profesión le depara.

Por lo tanto, cuando pone a disposición de una empresa de servicios bursátiles sus conocimientos debe contar con una serie de destrezas para cumplir sus responsabilidades y obligaciones. Sin embargo, también necesita de algo muy importante para ejecutar su profesión: talento humano.

El talento humano es una combinación de varios factores:

- Conocimiento: es la posesión de sabiduría, inteligencia, creatividad, razonamiento, etc. (competencias cognitivas).
- Compromiso: es la actitud, temperamento, personalidad y esfuerzo que despliega (competencias personales).
- Poder: son los valores, decisión y la capacidad personal para hacerlo (competencias ejecutivas o de liderazgo).

Según esto, el talento humano abarca muchos factores del individuo tales como: conocimientos y experiencias, creatividad, aptitudes, motivación, intereses vocacionales, actitudes y habilidades, así como de sus destrezas potenciales.

Por ejemplo, un futbolista será talentoso si conoce las reglas del fútbol (conocimientos), si tiene las habilidades para dominar el balón, efectuar pases o hacer goles (destrezas) y el espíritu de lucha y entrega (actitudes) para jugar, el cual se debe mostrar en el juego (conductas) durante un partido de fútbol (Cuevas, 2010).

Chuquisengo, R (2010) considera la competencia como una: “aptitud, cualidad que hace que la persona sea apta para un fin. Suficiencia o idoneidad para obtener y ejercer un empleo idóneo, capaz, hábil o propósito para una cosa. Capacidad y disposición para el buen desempeño” (p. 1).

En otras palabras, la competencia es una característica de la persona que se manifiesta en un rendimiento satisfactorio en varios aspectos específicos de su desempeño laboral.

Un agente de bolsa debe contar con las competencias idóneas, de tal forma que pueda reconocer cuáles son básicas y fundamentales en la ejecución de sus labores diarias.

Una competencia no es algo espontáneo, sino que es una resultante dinámica de la interacción entre el individuo y el contexto laboral, donde aplica los conocimientos, actitudes y destrezas que posee. Resolver satisfactoriamente el día a día para un agente de bolsa es todo un reto; en el ejercicio de sus competencias demostrará su talento.

¹Daniel Fernando Madrigal Chacón. Agente de Bolsa credencial 434. Correo electrónico: madridaniel@gmail.com. Candidato a Licenciatura en Negocios Internacionales. Pág. 6

En la actualidad el mercado bursátil mundial busca seleccionar, atraer y retener a los mejores talentos bajo la premisa de que la persona más capacitada podrá generar las mejores ideas para que las compañías superen ampliamente a sus competidores. Por tanto, la tarea más importante de un agente de bolsa es el compromiso con la identificación, desarrollo y evolución del talento humano para competir.

El agente de bolsa no debe olvidar un factor muy importante en ese autoanálisis: la personalidad. ¿Por qué es valiosa esta búsqueda?

Entender qué tipo de personalidad tiene, permite anticipar cómo se adaptará al ambiente dentro de una organización y cómo responderá a las demandas del mercado laboral. Pérez, M., psicóloga y orientadora vocacional de la Universidad Autónoma de México, explica al respecto:

Este concepto influye en el grado de satisfacción que el profesional siente en su quehacer diario. Si es una persona con necesidad de ser reconocida en varios ambientes y aborrece cumplir con horarios, no le conviene contratarse en un lugar de planta, sino gestionar en forma independiente su trabajo (Vargas, 2011. p. 1)

Holland, J. (2011) estableció en sus estudios sobre personalidad y empleo que esta es un conjunto de actitudes, hábitos y conductas de cada ser humano que persisten a lo largo del tiempo, frente a distintas situaciones y, según el perfil profesional, puede tener intereses asociados a los siguientes patrones:

- Realista: es práctico, orientado al uso de herramientas.
- Investigador: analítico e intelectual, científico y explorador.
- Artístico: creativo, original e independiente, pero a su vez un tanto caótico.
- Social: gusta de enseñar, transmitir y dar un servicio vinculado a comunicar.
- Emprendedor: se mueve en entornos competitivos, le apasiona el liderazgo y es persuasivo.
- Convencional: orientado a los detalles y la organización.

De acuerdo con esta clasificación se puede establecer un perfil para la personalidad del agente de bolsa. Este debería ser un profesional amante de trabajar con ideas, que le

guste desarrollar trabajos que necesiten analizar hechos y resolver problemas (Vargas, 2011)

Una persona que disfrute comunicarse con la gente y enseñando a la vez. Alguien que entienda su vida laboral como un reto constante, de iniciar y llevar adelante proyectos y tomar decisiones.

La comprensión de la gestión de una compañía de servicios bursátiles junto con el perfil de un agente de bolsa ayuda a identificar y definir qué es talento humano dentro del mercado bursátil, donde será más que una simple intermediación financiera. Por lo tanto, las competencias que pueda demostrar el agente de bolsa en el ejercicio profesional son el elemento clave en el buen desarrollo de las relaciones entre los inversionistas, el agente y la empresa bursátil.

Metodología

Con el fin de investigar las competencias académicas y el talento humano de un agente de bolsa en Costa Rica, se realizó un estudio cualitativo entre personas vinculadas con el mercado bursátil.

Se llevó a cabo una búsqueda bibliográfica sobre temas relacionados con el mercado bursátil, los agentes de bolsa y el talento humano para establecer el marco teórico referencial.

Se aplicó un cuestionario compuesto por dieciséis preguntas de respuestas alternativas; diseñadas para facilitar la respuesta y la obtención de resultados. El tiempo calculado para contestarlo se determinó en aproximadamente diez minutos.

La encuesta evalúa el quehacer del agente de bolsa relacionado con sus actitudes y aptitudes sobre el mercado laboral en el ejercicio de su profesión. Las preguntas se relacionan entre ellas, siguiendo un orden, planteadas de forma amigable con el encuestado y así lograr que la respuesta sea lo más adecuada.

Como una forma de evaluar el cuestionario se aplicó la prueba a cinco personas que no tuvieran relación con el campo bursátil para verificar que las preguntas fueran claras y así realizar las correcciones necesarias antes de aplicar la encuesta final.

La muestra seleccionada fue de cincuenta agentes de bolsa acreditados (de un total de 550 de acuerdo con los registros de la Bolsa Nacional de Valores de Costa Rica). Cabe destacar que los participantes trabajan en diferentes áreas y compañías del mercado bursátil.

Finalmente, la metodología de selección de la muestra fue por criterios de conveniencia

¹Daniel Fernando Madrigal Chacón. Agente de Bolsa credencial 434. Correo electrónico: madridaniel@gmail.com. Candidato a Licenciatura en Negocios Internacionales. Pág. 8

o a juicio.

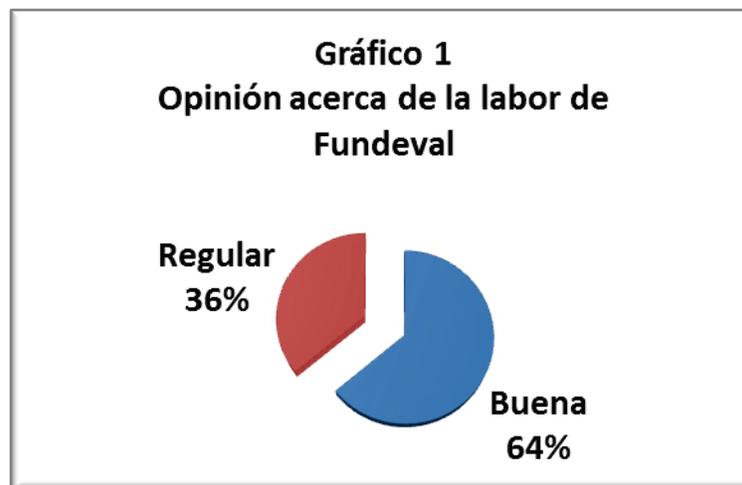
En cuanto al tratamiento de los datos recopilados se aplicó el siguiente proceso:

1. Tabulación de los datos
2. Diagnóstico de la situación
3. Generación de gráficos
4. Revelar los resultados
5. Establecimiento de las recomendaciones

Resultados

De la población de los agentes de bolsa encuestados, el 64% corresponde al género femenino y el restante 36% al género masculino.

El 64% de los agentes de bolsa considera buena la labor de Fundeval como institución a cargo de la formación y capacitación de los profesionales en Bolsa, mientras que el 36% la considera regular (Ver gráfico 1).



Fuente: Elaboración propia

El 70% de los encuestados considera que se debe incorporar la formación en el área de relaciones interpersonales como servicio al cliente dentro de los cursos que imparte Fundeval (Ver gráfico 2).



Fuente: Elaboración propia

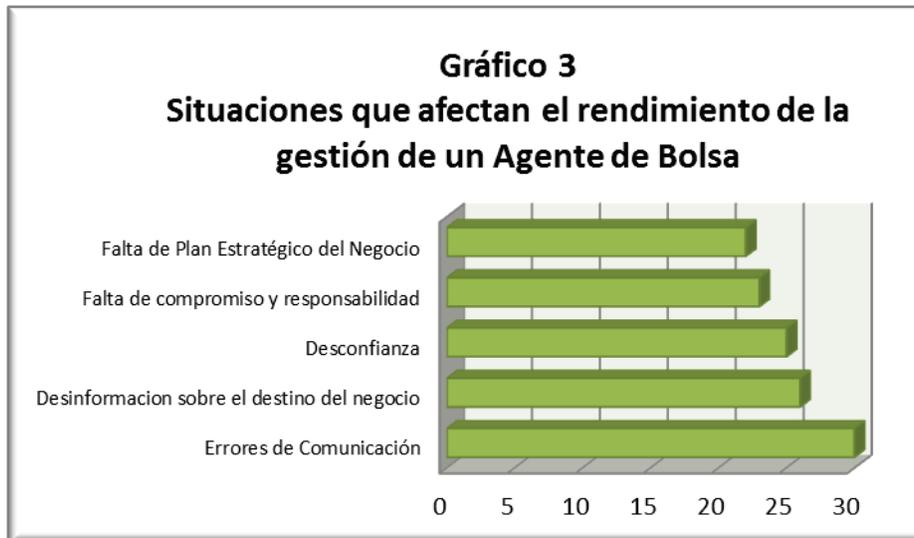
Acerca de las situaciones que afectan el rendimiento de la gestión de un agente de bolsa, los encuestados refieren que su rol como agentes de bolsa se ve afectado principalmente por errores en la comunicación, los cuales perjudican la toma de decisiones correctas en las asesorías de inversiones.

Otro aspecto que influye es la desinformación sobre el destino del negocio, dado que el ambiente bursátil es volátil y producto de esto los agentes de bolsa deben contar con la mayor calidad de información sobre el negocio.

Se menciona la desconfianza como una situación que afecta el buen rendimiento de un agente de bolsa debido a que este profesional trabaja y ejecuta su labor basado en altos niveles de discrecionalidad y confianza con sus clientes, por lo cual la presencia de esta variable es un factor que afecta de forma negativa.

La falta de compromiso y responsabilidad es otra de las situaciones que afecta su desempeño y gestión, pues denotan un profesional con pocos recursos emocionales para enfrentar las labores diarias.

Por último y no menos importante, se señala la falta de un plan estratégico del negocio. Los agentes manifiestan la necesidad de una buena directriz, en especial en momentos de crisis, que cuente con un plan de acuerdo con lo cambiante de los mercados financieros. (Ver gráfico 3).



Fuente: Elaboración propia.

Un 50% de las personas que respondieron consideran que en su puesto de trabajo sus habilidades se desarrollan al máximo y el restante 50% respondió en forma negativa. Adicionalmente el 100% siente que su ambiente de trabajo le produce estrés.

Con respecto a cómo evalúa el nivel de importancia que le da la empresa al desarrollo profesional del agente de bolsa, un 42% lo señala como de poca importancia, un 30% lo considera de mucha importancia, un 18% indica de mediana importancia y un 10% señala que la empresa no le da ninguna importancia. (Ver gráfico 4).



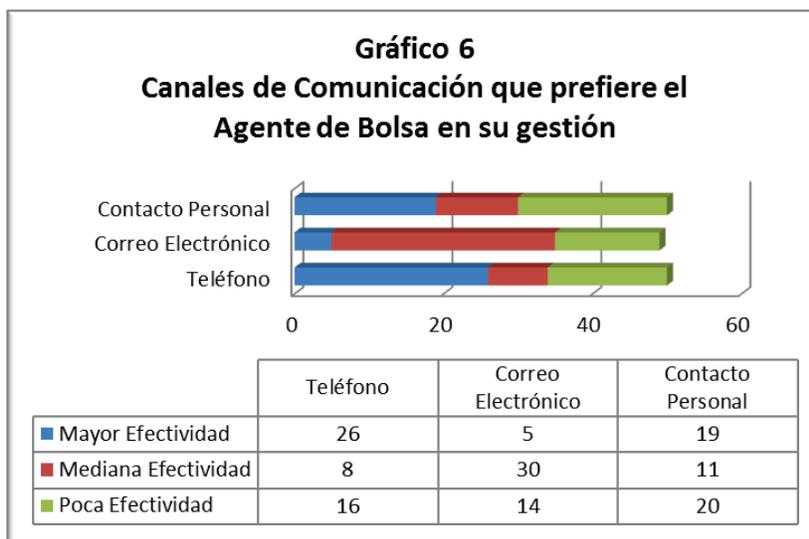
Fuente: Elaboración propia.

Del total de la población encuestada, un 68% muestra inconformidad respecto a la satisfacción con las capacitaciones y actualizaciones que recibe en su mercado laboral, mientras que el restante 32% indica que se encuentra satisfecho. (Ver gráfico 5).



Fuente: Elaboración propia.

En la gestión de sus labores diarias, el medio más efectivo es el teléfono. Por otra parte, el correo electrónico es el canal indicado como de mediana efectividad, mientras que el contacto personal se manifiesta como el menos efectivo en las labores diarias (Ver gráfico 6).



Fuente: Elaboración propia.

Al consultar sobre los aspectos sociales, económicos y laborales relacionados con el concepto de talento humano mencionado en la encuesta, el 50% de los encuestados respondió que está familiarizado con dichos aspectos; mientras que el otro 50% comunicó que los desconoce. (Ver gráfico 7).



Fuente: Elaboración propia.

Entre las competencias que los encuestados consideran como fortalezas destacan la capacidad de análisis y toma de decisiones, seguidas por los conocimientos técnicos, así como la atención y calidad de servicio, además del trabajo en equipo y finalmente la tolerancia a la tensión. (Ver gráfico 8)



Fuente: Elaboración propia.

Según los agentes de bolsa, las competencias que debe mejorar una empresa de servicios bursátiles son el manejo de la motivación satisfactoria, fomentar el trabajo en equipo, además de su planificación, hacer “coaching” a sus empleados y por último propiciar un ambiente que favorezca el manejo de la presión en el trabajo. (Ver gráfico 9)



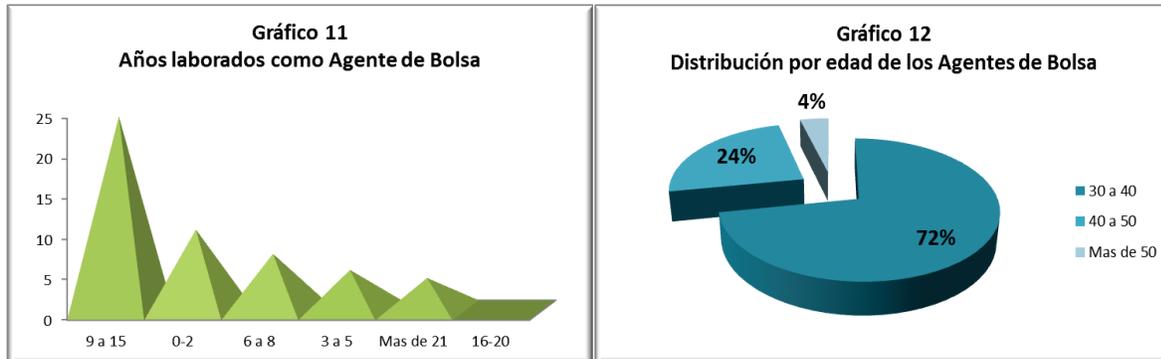
Fuente: Elaboración propia.

El 100% de la muestra considera que las herramientas informáticas brindadas por la empresa están adaptadas a su labor diaria y generan valor agregado. Además, el 80% considera que su participación dentro de su área de trabajo contribuye a los resultados, ya sea exitosa o infructuosamente. (Ver gráfico 10).



Fuente: Elaboración propia.

Los agentes de bolsa encuestados cuentan en su mayoría con un rango de entre 9 a 15 años de ejercer esta profesión y rondan edades principalmente entre los 30 y los 40 años (72%) (Ver gráficos 11 y 12).



Fuente: Elaboración propia.

Conclusiones

Después de analizar la información obtenida con el aporte de las personas que respondieron la encuesta, se puede concluir lo siguiente:

El perfil académico del agente bolsa forma parte de una especialización en el área de las ciencias empresariales. En Costa Rica es impartida por una subsidiaria de la Bolsa Nacional de Valores conocida como Fundeval de manera exclusiva, de tal forma que cualquier persona que pretenda acreditarse como agente de bolsa debe cumplir con las competencias académicas establecidas en el plan de estudios vigente por esta empresa. Al acreditarse, todos van a contar con el mismo conocimiento por lo que su profesión de origen no tendrá tanta importancia.

Es importante destacar que la mitad de la población consultada manifestó no sentirse familiarizada con el concepto de talento humano. Se podría deducir que lo asocian con niveles de autoridad y no con características personales que determinan su profesión.

Los encuestados manifiestan que la labor de Fundeval es satisfactoria, pero encuentran necesaria la apertura y el desarrollo de programas que abarquen y complementen el tema de las relaciones interpersonales tanto entre profesionales como con los inversionistas.

En sus actividades diarias, por el carácter de inmediatez requerido para la toma de decisiones, la opción del contacto directo con el cliente es la menos frecuente, así que

los canales de comunicación agente-cliente se establecen prioritariamente con el contacto telefónico y vía correo electrónico.

No obstante, la organización bursátil brinda capacitaciones para satisfacer las necesidades profesionales del agente de bolsa. Los encuestados sienten que son insuficientes y que se da poca importancia al desarrollo profesional, lo que genera un sentimiento de poca pertenencia hacia la empresa.

Entre las situaciones que afectan principalmente en el rendimiento de la gestión de los agentes de bolsa se encuentra inicialmente todo lo referido a errores en la comunicación. Este depende seriamente de una comunicación clara y sin errores para poder ejecutar las instrucciones de los movimientos financieros de sus clientes; un error de comunicación puede desencadenar inconvenientes en la parte operativa, los cuales pueden resultar en perjuicio de los intereses de sus clientes.

Otro factor importante es la desinformación sobre el destino del negocio. El agente de bolsa se retroalimenta día a día de la información relacionada con los mercados financieros. Este conocimiento se convierte en la fuente para poder asesorar y orientar a sus clientes en la toma de decisiones.

La base de la relación agente-cliente es la confianza, por lo cual la tercera situación en importancia que afecta su desempeño es la desconfianza. Esta puede presentarse por parte de los clientes (debido a experiencias negativas previas), o por parte de él mismo como profesional en el momento de dar sus apreciaciones (no estar seguro del análisis previo a la sugerencia de inversión) o por parte de sus superiores en el momento de apoyar su gestión.

Como cuarto elemento se menciona la falta de compromiso y responsabilidad, situación que al estar presente no permite el rendimiento máximo de un agente de bolsa, dado el poco sentido de pertenencia que demuestran los encuestados ante las empresas de servicios bursátiles.

Debido a la crisis económica mundial se ha propiciado la inestabilidad financiera que ha contagiado los planes estratégicos de las empresas de servicios bursátiles. La falta de un plan estratégico del negocio es un punto que sobresale también como una exhortación para prestar atención a sus planes estratégicos actuales y poder adaptarlos en mejora de las condiciones de estas empresas bursátiles.

Al considerar las competencias que debe poseer el agente de bolsa en el mercado laboral costarricense, sobresale la capacidad de análisis y toma de decisiones para analizar la situación financiera del cliente, dar soluciones y ofrecer un ambiente de tranquilidad en el proceso de negociación bursátil.

Además, se hace referencia a conocimientos técnicos, la atención y calidad de servicio, así como el trabajo en equipo y sobre todo a la capacidad de tolerancia a la tensión. Estos profesionales trabajan bajo niveles de estrés y presión bastante altos, ya que asesoran y proponen a sus clientes negocios para maximizar sus recursos y obtener ganancias. Los mercados financieros son dinámicos, por lo cual el profesional debe conocer bien a su cliente, así como los niveles de aversión al riesgo que tenga para que la tensión de los posibles cambios sea minimizada.

La mayoría de los encuestados expresaron que entre las competencias que una empresa de servicios bursátiles debería mejorar en la actualidad está el lograr motivar satisfactoriamente a su personal. Consideran que la motivación es un elemento clave para que trabajen mejor como profesionales en medio de un mercado financiero fluctuante y de esta manera contribuyan eficientemente a generar los mejores resultados para la empresa.

Además, se determinó que estas compañías deberían fomentar el trabajo en equipo, su planificación, así como realizar actividades de retroalimentación mediante la estrategia del “coaching” con el personal.

De acuerdo con los resultados del estudio se concluye finalmente que las competencias académicas son los medios para llegar a ser un profesional en servicios bursátiles. Ahora bien, el talento humano se traduce en el factor que determina al verdadero agente de bolsa, construido a lo largo del tiempo de cara a las exigencias de un entorno cambiante. Este factor demanda una mejoría continua a partir de la conciencia del profesional en este tema.

Recomendaciones

Las empresas bursátiles deberán de proveer un ambiente laboral que les permita a los agentes de bolsa generar un sentido de pertenencia, en donde pueda desarrollar y potencializar sus habilidades, así como establecer lazos efectivos de comunicación con sus clientes y con la empresa.

Estas organizaciones deben preocuparse por establecer un programa efectivo de capacitaciones para que el agente de bolsa complemente su formación profesional y estimule el talento humano en la institución, además deberá implementar los recursos tecnológicos adecuados para desarrollar su trabajo competitivamente, al mantenerse informado sobre la situación bursátil a nivel mundial.

Las empresas de servicios bursátiles deben generar espacios que promuevan y estimulen los vínculos de confianza entre el asesor y el cliente, de tal manera que el agente de bolsa se sienta parte integral de un proceso creativo y no como una simple

pieza de un engranaje comercial que genera ganancias sólo en dirección de la empresa o del cliente.

Por otra parte, el agente de bolsa debe mantener un nivel de desarrollo profesional competitivo y enfrentar su elección profesional como un reto para generar un sentido de compromiso y pertenencia, donde sienta que su aporte es importante para la empresa.

Actualmente es de suma importancia que los profesionales en servicios bursátiles, conocidos como agentes de bolsa, se especialicen en otras áreas de las ciencias empresariales. Esto debido a que como resultado de esta investigación, se revela que estos agentes de bolsa son muy encasillados en su mercado laboral y cuentan ante una eventualidad con pocas probabilidades de recolocarse en otras funciones que no sean estrictamente las bursátiles.

Ahora bien, ante la incógnita de cuál área o bajo cuál perfil profesional se desempeñaría un agente de bolsa dentro de una empresa, siempre que esta no sea de servicios bursátiles, se presenta la encrucijada de tener a un profesional sumamente capacitado en el área de cálculos financieros, presupuestos y con un alto nivel de análisis financiero, pero sin experiencia en manejo de personal, lo cual lo limitaría para ejercer una gerencia financiera en una empresa o incluso una gerencia general.

En definitiva, los agentes de bolsa deben asumir el reto de crecer como profesionales especializados dentro de su mercado laboral, en el sector financiero para todas las áreas posibles; tomar la mayor cantidad de experiencias en especial con áreas como el manejo de personal y ser colaboradores que desarrollen el coaching.

Por último, el agente de bolsa debe valorar su talento humano a la hora de ejercer su profesión, de tal modo que sus competencias académicas, experienciales, conductuales y emocionales entre otras, se logren potencializar en beneficio de la empresa, el inversionista y sobre todo a favor de su crecimiento personal.

Referencias Bibliográficas

- Bolsa Nacional de Valores (2012). *Agentes de Bolsa*. Recuperado de <http://www.bolsacr.com/principal/index.php?action=agentes-registrados>
- Bolsa Nacional de Valores (2012). *Normativa y Reglamento para Agentes*. Recuperado de <http://www.bolsacr.com/principal/index.php?action=reglamento-normativa-para-agentes>
- Bolsa Nacional de Valores (2012). *Reglas y Normativa*. Recuperado de <http://www.bolsacr.com/principal/index.php?action=normativa>
- Bolsa Nacional de Valores (2012). *Subsidiarias de la BNV*. Recuperado de <http://www.bolsacr.com/principal/index.php?action=subsidiarias>
- CEVCOH, Centro de Investigación y Formación Hacendario (SF). Bolsa Nacional de Valores. Recuperado de www.hacienda.go.cr/centro/paginas/en_linea.asp
- CNN Expansión (2011). *Tu personalidad te da el empleo perfecto*. Recuperado de <http://www.cnnexpansion.com/mi-carrera/2011/03/24/tu-personalidad-te-da-el-empleo-perfecto>
- Fundeval (2012). *Acerca de Fundeval*. Recuperado de <https://www.fundeval.com/Home.aspx>
- Psicología y Empresa (2011). *Administración de recursos humanos o gestión del talento humano*. Recuperado de <http://psicologiayempresa.com/administracion-de-recursos-humanos-o-gestion-del-talento-humano.html>
- Psicología y Empresa (2010). *El talento humano y las competencias: Conceptos*. Recuperado de <http://psicologiayempresa.com/el-talento-humano-y-las-competencias-conceptos.html>

Anexo

Anexo. Encuesta

Estimado(a) encuestado(a):

El presente cuestionario forma parte de una investigación que el estudiante Daniel Fernando Madrigal Chacón de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT) está realizando con el fin de conocer la percepción que los Agentes de Bolsa de una empresa de servicios bursátiles del país, tienen sobre el tema del mercado laboral en su profesión, para el curso Seminario de Graduación de la Facultad de Ciencias Empresariales para el grado de Licenciatura en Negocios Internacionales.

Este cuestionario es sencillo y rápido de completar y se estima que usted deberá disponer de unos 5 a 10 minutos para responderlo. Su participación en este estudio es voluntaria y queda en el anonimato.

Instrucciones: Lea con claridad los ítems y conteste de manera objetiva; seleccionando la opción con una "X". Evite dejar preguntas sin contestar.

Si tiene alguna duda sobre algún ítem en particular, por favor pregunte.

1. ¿Cuál es su opinión acerca de la labor de FUNDEVAL en el proceso de formación de Agentes de Bolsa en el mercado costarricense?

- a. Excelente
- b. Buena
- c. Regular
- d. Deficiente

2. ¿Considera que dentro del Plan de Estudios actual para la formación de un Agente de Bolsa impartido por FUNDEVAL se debería incorporar la formación en el área de relaciones interpersonales, por ejemplo servicio al cliente?

- a. Sí
- b. No

3. De las siguientes situaciones que afectan el óptimo rendimiento de la gestión de un Agente de Bolsa, seleccione cinco (5) de las que usted considera que le afectan en mayor grado.

- a. Errores en la comunicación
- b. Desconfianza

- c. Desinformación sobre el destino del negocio
 - d. Desmotivación generalizada
 - e. Desorganización gerencial
 - f. Falta de Plan Estratégico del Negocio
 - g. Falta de claridad en la Visión y Misión Organizacional
 - h. Falta de compromiso y responsabilidad
 - i. Falta de cooperación y apoyo entre la gente y departamentos
 - j. Falta de liderazgo e influencia de los gerentes
 - k. Falta de sentido de pertenencia
 - l. Falta de toma de decisiones oportunas
 - m. Falta disposición de la gente a los cambios
4. ¿En su puesto de trabajo puede desarrollar al máximo sus habilidades?
- a. Sí
 - b. No
5. ¿El ambiente de trabajo le produce estrés?
- a. Sí
 - b. No
6. Al considerar las labores diarias de un Agente de Bolsa, ¿cuáles son los canales de comunicación que usted prefiere utilizar porque le resultan más efectivos en su gestión? (asigne el número 1 al menos efectivo y el número 3 al más efectivo)
- ___ Teléfono
 - ___ Correo Electrónico
 - ___ Contacto Personal
7. ¿Qué importancia le da su empresa al desarrollo profesional?
- a. Mucha importancia
 - b. Mediana importancia

- c. Poca importancia
 - d. Ninguna importancia
8. ¿Considera que las actualizaciones y capacitaciones que recibe satisfacen las necesidades actuales de su profesión?
- a. Sí
 - b. No
9. El concepto del talento humano se entiende como “una combinación o mixtura de varios aspectos, características o cualidades de una persona, implica saber (conocimientos), querer (compromiso) y poder (autoridad)”. Psicologiayempresa.com. (16 de diciembre, 2010). ¿Está usted familiarizado con los aspectos sociales, económicos y laborales relacionados con este tema?
- a. Sí
 - b. No
10. Del siguiente listado de competencias, seleccione cinco (5) que usted considera que deben poseer los Agentes de Bolsa del mercado costarricense.
- a. Adaptabilidad / Flexibilidad
 - b. Análisis y Toma de Decisiones
 - c. Atención y Calidad de Servicio
 - d. Comprensión comercial
 - e. Compromiso con nuestros clientes
 - f. Conduciendo el cambio
 - g. Confianza en sí mismo
 - h. Conocimientos Técnicos
 - i. Coordinación
 - j. Creatividad
 - k. Desarrollo Personal
 - l. Innovación
 - m. Liderazgo

- n. Motivación Personal
- o. Orientación a Resultados
- p. Orientación a la Calidad
- q. Planeación y Fijación de Prioridades
- r. Relaciones interpersonales
- s. Sentido de Urgencia
- t. Solución de Problemas
- u. Tolerancia a la Tensión
- v. Trabajo en Equipo
- w. Visión Estratégica
- x. Visión de Negocio

11. De las competencias que se mencionan a continuación, seleccione cinco (5) que a su juicio debería mejorar una empresa de servicios bursátiles.

- a. Capacidad de Escucha
- b. Dar Feedback o Retroalimentación
- c. Delegación de tareas
- d. Desarrollar a su gente
- e. Dirección de Reuniones
- f. Dominio emocional de si Mismo
- g. Fomentar el Trabajo en Equipo
- h. Hacer coaching a sus empleados (el coaching es un proceso de cambio, de mejora, en el que una persona busca un “coach” para que le acompañe en ese proceso a modo de espejo, de facilitador pero en ningún caso dándole consejos o soluciones. Es la propia persona la que busca las soluciones dentro de sí mismo)
- i. Hacer Reconocimientos
- j. Hacer reclamos
- k. Las relaciones interpersonales

- l. Manejo de la presión en el trabajo
 - m. Motivar satisfactoriamente
 - n. Planificar el trabajo
12. ¿Considera usted que las herramientas informáticas brindadas por el empresa que utiliza están adaptadas a sus labores diarias y generan valor agregado?
- a. Sí
 - b. No
13. ¿ Considera usted que es copartícipe de los éxitos y fracasos de su área de trabajo?
- a. Sí
 - b. No
14. ¿Cuántos años de experiencia tiene laborando como Agente de Bolsa?
- a. 0-2
 - b. 3-5
 - c. 6-8
 - d. 9-15
 - e. 16-20
 - f. Más de 21 años
15. Por favor, seleccione el rango de edad en el que se encuentre:
- a. 18-30
 - b. 30-40
 - c. 40-50
 - d. Más de 50 años
16. Por favor, seleccione su género: a. Femenino b. Masculino

Muchas gracias por su tiempo en la realización de esta encuesta.