

Competencias de un M.B.A. en el sector bancario: identificación, demanda y satisfacción

Bladimir Encalada Quezada, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

2011

Índice de Contenido

Resumen.....	3
Abstract	4
Introducción	5
Palabras Clave.....	7
Hablando con los expertos	7
Marco Teórico.....	8
Concepto de Competencias.....	8
Origen de las Competencias.....	9
Tipos de Competencias	10
Las Competencias y la Inteligencia Emocional	13
Marco Metodológico.....	13
Objetivo General	13
Objetivos Especificos.....	14
Modelo de competencia	14
Enfoque de la investigación	14
Fuentes de información.....	15
Métodos de Investigación	15
Método de Investigación.....	15
Instrumento para la recolección de información.....	15
La Encuesta	16
Diseño del cuestionario	16
Tamaño de la muestra	17
Características de la población encuestada	17
Factores que se evalúan en la encuesta	18
Técnica de muestreo	18
Resultados de la Investigación.....	19
Conclusiones	26
Recomendaciones	27
Bibliografía	27

Resumen

El mundo laboral actual, es un escenario intenso en donde sus participantes quieren destacar, diferenciarse del grupo, en una batalla por demostrar sus aptitudes y empeño, pero, para que exista un desarrollo óptimo en las operaciones dentro de una compañía es necesario darle a esa aptitud y empeño el lugar indicado para su desenvolvimiento, por lo que, cada uno de esos lugares demanda ciertas cualidades específicas a las que llamaremos competencias, las cuales llevarán a la empresa a conseguir sus objetivos con éxito y al mismo tiempo entregarán desarrollo personal, profesional y por ende un mejor nivel de vida para sus miembros.

Las competencias se basan en la evaluación de los factores que causan efectivamente un rendimiento óptimo en los puestos de trabajo, diferenciándose del método común en el que se describen las características personales que al contratar a alguien, se tiene la expectativa de que por lo menos sean cumplidas en su mayoría. La causa por la que un miembro de una institución no realiza su trabajo de la forma esperada, es resuelto por la carencia de las competencias necesarias para ese puesto, no obstante es probable que aquel trabajador tenga las competencias necesarias para otro cargo, de ahí parte la necesidad de realizar una contratación enfocada en la eficacia del rendimiento en el mismo.

El sector bancario ecuatoriano ha estado en constante cambio para desarrollarse al ritmo de los bancos exitosos a nivel internacional, la globalización ha hecho que las empresas estén obligadas a encontrarse actualizadas y los bancos no son la excepción, por lo que, cada vez se busca más exhaustivamente al personal indicado para formar parte de las mismas, aportando su desempeño para el éxito de la institución así como propio, por lo que es en ese punto donde nace la presente investigación que desea saber si las universidades están entregando a sus graduados de M.B.A. las competencias necesarias que aportan al desempeño en los cargos del sector y cubren con las necesidades de sus empleadores.

El profesional que desea estudiar un M.B.A. lo realiza con la expectativa de crecer como persona y ser un individuo más calificado para realizar tareas que necesiten mayor preparación, por lo que en la presente investigación revelaremos si los conocimientos adquiridos son los que las instituciones bancarias necesitan en su desarrollo como entidades al servicio de la sociedad con fines de lucro

Abstract

Today's workplace is an intense scene where participants want to bright, be different from others, in a battle to prove their skills and their determination. Companies nowadays try to develop skills in their employees in order to achieve the companies' objectives while providing professional personal fulfillment, and a better standard of living for their employees.

These skills are based on different factors and necessities according to each company and it is very important to recognize which ones are most important abilities each employee should have in order to maximize his or her efficiency at work. In this the company will avoid the lack of time and resources, since someone with an inadequate profile have been chosen for certain jobs that is not fitting his or her skills. That is why the personal selection based in skills will allow a better company cohesion and better outcomes as well.

For example the Ecuadorian banking sector has changed at a successful international rate in order to adapt to globalization for this reason banks are also looking for qualified staff that will allow a better performance and goal's achievement.

The main objective of this research is for finding out if business schools are preparing MBA graduate students with enough skills so that they have an optimal working performance and this means having learning and applying specific an useful cognitive skills that will contribute in the best way to the company they work for.

In general the majority of MBA students want to fulfill their professional goals, by being more prepared with innovative skills. In few words this research will reveal what are the most important skills for bank employees so that these institutions could improve their profit and be the leaders in this competitive society.

Introducción

En el mundo laboral la demanda de puestos de trabajo busca a personas que realicen de una forma eficiente las actividades asignadas, de tal manera, que les sea natural hacerlas, debido a que cuentan con la aptitud para realizarlo de esa forma, es aquí donde las competencias aparecen para encontrar a los más aptos en el desarrollo de una actividad específica, de acuerdo a ciertas características que lo hacen idóneo para su puesto de trabajo.

Las competencias son un tema que en las últimas dos décadas ha tenido un fuerte impulso en las organizaciones, ellas actualmente reconocen que no solo es importante tener el conocimiento para desarrollar la gestión, sino también esa predisposición para hacerlo, es decir, el cambio en la esencia de la calificación por competencia.

Las personas durante su vida van adquiriendo conocimientos y reconocen el poseer comportamientos innatos los cuales en conjunto, determinarán sus competencias para el desarrollo de su vida laboral. Si las mismas se encuentran bien identificadas, se dará una gestión eficiente, es por ello, que las empresas de hoy deben saber manejar sus existencias de competencias individuales, llevando al trabajador por el rumbo de su realización tanto personal y como para la empresa como resultado de su desempeño laboral.

Las empresas de hoy crean conocimiento dirigido a su talento humano, para utilizarlos a su favor, lo que incrementa la efectividad de sus miembros, sacando a la luz sus competencias, que serán guiadas por su misión, visión y objetivos establecidos.

Actualmente las compañías se mantienen en constante cambio, adaptándose al entorno que cada vez es más globalizado y moderno, obteniendo mayor importancia, el talento humano dentro de ellas, para alcanzar las metas establecidas, intentando entregar un valor agregado al trabajo realizado por sus miembros incentivando sus competencias y desempeño.

De esto se deriva lo esencial de establecer cuáles son las competencias que las organizaciones de hoy necesitan para responder a los propósitos estratégicos que se planteen como empresa, de

donde parte esta investigación preguntándose: ¿Cuáles son las competencias esperadas de un M.B.A. y son ellas satisfechas desde la perspectiva de los contratantes?.

Esta investigación estará enfocada en las competencia establecidas por la autora Martha Alles, tendremos como escenario de referencia el sector bancario elegido por ser básico en el desarrollo social y financiero de la comunidad , en consecuencia el objetivo de la investigación es resolver cuáles son las competencias esperadas de un M.B.A. en el sector bancario y si las mismas cubren las expectativas de los contratantes, realizando un estudio que llevará a la investigación por las sedes de los bancos en Ecuador en busca de información y revelar cuáles son sus requerimientos óptimos para el desempeño dentro de sus instalaciones.

Palabras Clave

Competencias, Eficiencia, Desarrollo, Eficacia, Innato.

Hablando con los expertos

Previo a el desarrollo del marco teórico de la investigación, se establece este espacio para conversar con personas conocedoras del tema dentro del medio en el que se desenvuelve la investigación, acerca de cuáles son las competencias que se necesitan hoy en día y que es lo que opinan de el tema.

En primer lugar es importante destacar que al entrevistar a algunos de los altos funcionarios pertenecientes a la banca ecuatoriana, todos estuvieron de acuerdo que la contratación por competencias es la más adecuada dentro de un medio que necesita al personal correcto para desempeñar actividades y tomar decisiones que de una u otra manera están apoyando a un sin número de clientes.

Al realizar un análisis de las competencias que el mercado solicita para colaboradores de banca con estudios avanzados, los funcionarios hablaron de que realmente la experiencia en el puesto se la ganan con el pasar de los días que se está en el mismo, pero, en si lo que ellos contratan es la capacidad de decisión de los postulantes a sus puestos y además un nivel de trabajo en equipo avanzado, el cual no solo se quede en obtención de metas sino también en el desarrollo de líderes.

Entre las competencias de las que nos hablaron nuestros expertos se encontraban la capacidad para establecer contacto con las necesidades de los clientes y la iniciativa para realizar actividades que de un valor agregado a sus funciones dentro de la empresa, alegando en uno de los casos que ese es el factor definitivo que diferencia a un buen colaborador del promedio.

Así también se mencionó la capacidad para influenciar de una manera positiva en el equipo de trabajo, obteniendo al mismo tiempo un factor importante para conseguir un ambiente de trabajo

adecuado, que aporte a la productividad del departamento, así como una confianza en las decisiones que permitan ser una guía para los demás, estableciendo en varios casos, que una palabra de un líder segura, con fundamento, demuestra el porqué se lo considera de esa manera.

Al hablarnos del tema, manifestaron acerca de lo importancia de mantenerse actualizado para una persona, lo que la maestría realiza al infundir sus aprendizajes, traduciéndose todo a un nivel avanzado no solo teórico, sino al mismo tiempo cultural en donde se trata con personas que realmente ven en su preparación académica como la respuesta a su realización propia y a su vez como instrumento motivador para la obtención de logros mayores en su vida.

Marco Teórico

En esta sección se realizará una descripción de los aspectos que se encuentran al rededor de la palabra competencias.

Concepto de Competencias

Los conceptos de competencias existentes son muchos, se revisarán algunos de diferentes autores:

- “Las competencias son características subyacentes en el individuo que esta causalmente relacionado a un estándar de efectividad y/o una performance superior en un trabajo o situación.”(Spencer y Spencer, 1993, p.9).
- “Una habilidad o atributo personal de la conducta de un sujeto, que puede definirse como característica de su comportamiento y bajo la cual el comportamiento orientado a la tarea puede clasificarse de forma lógica y fiable” (Ansorena Cao, 1996, p.76).
- “Las competencias son repertorios de comportamientos que algunas personas dominan mejor que otras, lo que las hace eficaces en una situación determinada”. (Levy Leboyer, 1997 , p.85).

- “Las competencias son conjuntos de patrones de conducta, que la persona debe llevar a un cargo para rendir eficientemente en sus tareas y funciones”. (Woodruffe, 1993, p.29).
- “Las competencias se entienden como actuaciones integrales para identificar, interpretar, argumentar y resolver problemas del contexto con idoneidad y ética, integrando el saber ser, el saber hacer y el saber conocer” (Tobón, Pimienta y García Fraile, 2010).

De estas definiciones podemos concluir que básicamente las competencias son las características aprendidas o innatas de carácter permanente en una persona y que pueden servir para desarrollar una tarea específica con éxito, lo que reflejado en una institución se traduce como desarrollo personal y cumplimiento de metas.

Origen de las Competencias

El mundo se encuentra en un constante cambio y la evolución está presente en aspectos personales como organizacionales, con el pasar de los años se crean nuevas formas y técnicas para resolver situaciones y es ahí donde las personas tratan de estar actualizadas con el objetivo de ser útiles para las organizaciones a las que pertenecen, dando su aporte al desarrollo de la sociedad como tal, el profesional de hoy no es buscado únicamente por sus conocimientos teóricos sino por la unificación de sus conocimientos con aptitudes para realizar ciertas tareas.

En finales de los sesenta Lawshe y Balma (1966) planteaban el inicio de lo que significa la palabra competencia en los tres factores a continuación:

- “a) La potencialidad para aprender a realizar un trabajo.
- b) La capacidad real, actual, para llevar a cabo el trabajo.
- c) La disposición para realizarlo, es decir, su motivación o su interés.”

Estos factores pueden vincularse entre sí, ya que es posible que una persona tenga la capacidad o el potencial para aprender a realizar un trabajo pero no la disposición para hacerlo.

En la década de los años setentas David McClelland, inconforme con los métodos tradicionales para predecir el desempeño en el trabajo, propuso un esquema en donde se vinculan las necesidades del ser humano con su recompensa y superación, basándose en la motivación personal.

El uso del enfoque de competencias laborales llegó a Gran Bretaña en el año de 1986, luego paso a países como Australia en 1990 y México en 1996, mediante una serie de normas que impulsaron los gobiernos con el objetivo de establecer un sistema de contratación por competencias, generando competitividad alrededor de los sectores económicos

En países como Alemania, Francia, Argentina, se han promovido los mismos intereses de sistemas por competencias usando como canal a los ministerios de educación, empleo y seguridad social, en países como Estados Unidos y Canadá se establece como normas en empresas que deseaban competitividad en el desarrollo de sus actividades.

Es importante destacar que las competencias nacen en el momento en que se comprende que la eficiencia de un trabajador, en un puesto en el cual tiene tanto la aptitud como el conocimiento para realizarlo, reduce costos y estimula el desarrollo de la organización por lo que se tiende a una selección correcta de personal, cambiando el esquema en el que evitamos las practicas de adaptar a la persona al puesto de trabajo y ahora escogiendo a la persona que encaje con él, teniendo en consideración que una persona, así tenga las conocimientos necesarias para un puesto de trabajo, estas pueden ser motivadas o eliminadas por su actitud.

Tipos de Competencias

Al analizar este tema es sencillo entender que al existir muchas definiciones del mismo término y por la complejidad del mismo estamos sujetos a varias clasificaciones que parten de diversas definiciones, inicialmente podemos citar, la clasificación realizada por Spencer, L.M y Spencer, S.M. (1993). las cuales son las siguientes:

- a) “Motivación: Basado en los intereses del individuo y sus anhelos, es el factor que impulsa la obtención de sus metas adquiriendo en el proceso responsabilidad y retroalimentación.
- b) Características físicas y respuestas consistentes: Predisposición física para realizar ciertas actividades y respuestas consistentes a situaciones como el autocontrol y la iniciativa.
- c) Concepto propio o concepto de uno mismo: Basado en la imagen que se tiene de uno mismo y que se refleja a los demás.
- d) Conocimiento: Esta se refiere a la información que una persona ha adquirido para la realización de tareas relacionadas con la misma.
- e) Habilidad: Definida como la capacidad de un individuo para realizar ciertas tareas de origen mental o físico.”

Según Alles, M. (2009) en su libro Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por Competencias, habla de que en síntesis la clasificación de competencias a las que Spencer y Spencer se refieren son las siguientes:

- “Competencias de logro y acción: Enfocadas en cuatro factores a) Orientación al logro, b) Preocupación por el orden, calidad y precisión, c)Iniciativa d) Búsqueda de Información
- Competencias de ayuda o servicio: Enfocadas en dos aspectos a) Entendimiento interpersonal y b) Orientación al cliente.
- Competencias de influencia: Enfocadas en tres factores: a) Influencia e impacto, b) Construcción de relaciones, c) Conciencia Organizacional.
- Competencias gerenciales: Enfocadas en cuatro aspectos: a) Desarrollo de personas, b) Dirección de personas, c) Trabajo en equipo y cooperación, d) Liderazgo.

- Competencias cognoscitivas: Enfocadas en tres factores: a) Pensamiento analítico, b) Razonamiento conceptual, c) Experiencia técnica-profesional de dirección.
- Competencias de eficacia personal: Enfocadas en cuatro aspectos : a) Autocontrol, b) Confianza en sí mismo, c) Comportamiento ante los fracasos, d) Flexibilidad”.

También podemos exponer la clasificación expuesta por Albrecht. G (2000) en la que establece competencias claves, definidas así porque son aptas para desempeñar una gran variedad de ocupaciones dividiéndolas en dos grupos:

“Con énfasis en lo individual: Competencias dirigidas al desempeño de la persona por sí misma, características que salen de su interior y se expresan hacia el exterior en sus acciones laborales.

- Sistemática
- Pro actividad
- Disposición al aprendizaje
- Capacidad de decisión
- Capacidad de control
- Flexibilidad y capacidad de adaptación
- Creatividad en la solución de problemas
- Conciencia crítica

Con énfasis en el aspecto social: Competencias dirigidas al desarrollo de la persona en actividades que llevan al trabajo con otras personas, reflejadas en sus actividades laborales.

- Capacidad de cooperación
- Capacidad de comunicación
- Actitud solidaria
- Respeto
- Responsabilidad”

Las Competencias y la Inteligencia Emocional

Las competencias que un trabajador tenga ya sea por naturaleza o adquiridas funcionan de la manera correcta si se le añade el aspecto del desempeño emocional del sujeto, ya que el poder debe combinarse con el querer, aumentando de esta manera la productividad y la superación personal “representado por competencias tales como motivación para el logro, deseo de asumir responsabilidades y honestidad al accionar”.(Alles,M.2003.p.33)

Esta inteligencia emocional, para un análisis profundo según Goleman, D.(2000), se la puede descomponer en dos tipos:

- Inteligencia Intrapersonal, que es la que determina la manera en la que se relaciona un individuo con sí mismo.
- Inteligencia Interpersonal que es la que determina la manera en la que un individuo se relaciona con los demás, estableciendo un entendimiento.

La inteligencia emocional requerida en un lugar de trabajo, es desempeñada de acuerdo a los actos propios de un individuo y a su vez, con los demás, se puede manifestar de diferentes formas manejando los sentimientos, para expresarlos adecuadamente y en el momento correcto, enfocados a una convivencia laboral en equipo dirigidos a una meta común.

Marco Metodológico

Objetivo General

El objetivo general de la presente investigación es resolver la siguiente pregunta:

¿Cuáles son las competencias esperadas de un MBA en el sector bancario? y ¿Cubren las mismas las expectativas de rendimiento establecidas por los empleadores y la empresa como ente con fines de lucro al servicio de la comunidad?

Objetivos Especificos

Establecer una jerarquía, la cual muestre por orden de importancia cuales son las competencias demandadas por el sector bancario actual.

Determinar el valor que las empresas entregan a la experiencia en los puestos de trabajo en sus empresas.

Modelo de competencia

Para la presente investigación se ha tomado como referencia la clasificación Según Alles, M. en su libro Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por Competencias debido a que para el enfoque en el sector bancario se considera que la misma cuenta con un contenido objetivo el cual coincide con muchos de los factores que previamente en la conversación con los expertos salieron a la luz , además , el mismo abarca los campos y detalles concernientes para el tipo de negocio y desempeño profesional , que cubren los requerimientos tanto del autor como del proyecto investigativo, abarcando el tema completamente con una clasificación y sub clasificación, sin necesidad de ser excesivamente numeroso como es el caso de otros modelos.

Enfoque de la investigación

La presente investigación se realizara con un enfoque:

Cuantitativo: realizando encuestas a diversos cargos dentro del sector bancario, con el objetivo de recopilar la información necesaria para establecer una jerarquía de las competencias que un M.B.A. necesita para desarrollarse en una institución de este tipo.

Cualitativo: recopilando respuestas con un punto de vista personal de cada entrevistado, manifestando su idea de las competencias que necesita un M.B.A, para satisfacer los requerimientos del sector.

Fuentes de información

En esta investigación se utilizarán dos tipos de fuentes de información:

- Fuentes de información primarias: las que son entrevistas, encuestas, así también como deducciones propias del análisis realizado.
- Fuentes secundarias: información recopilada en literatura relacionada con el tema de investigación, tanto en medios impresos como publicaciones virtuales.

Métodos de Investigación

Método de Investigación

En la presente investigación se utilizara un método inductivo incompleto en el cual partiendo de casos particulares, llegaremos a definiciones generales, estableciendo un estudio a base de una muestra representativa debido a que no se puede llegar al número total de elementos.

Instrumento para la recolección de información

En la presente investigación se utilizará como instrumento de recolección de información el uso de cuestionarios con la modalidad de encuesta, aplicados en el sector bancario ecuatoriano con el objetivo de desarrollar la investigación enfocada en sus competencias y responder al final las preguntas realizadas en el inicio de la misma.

La Encuesta

“La encuesta es uno de los métodos más utilizados en la investigación de mercados debido, fundamentalmente, a que a través de las encuestas se puede recoger gran cantidad de datos tales como actitudes, intereses, opiniones, conocimiento, comportamiento (pasado, presente y pretendido), así como los datos de clasificación relativos a medidas de carácter demográfico y socio - económico. La captación de información a través de las encuestas se realiza con la colaboración expresa de los individuos encuestados y utilizando un cuestionario estructurado como instrumento para la obtención de la información ,por lo tanto, la encuesta es un procedimiento utilizado en la investigación de mercados para obtener información mediante preguntas dirigidas a una muestra de individuos representativa de la población o universo de forma que las conclusiones que se obtengan puedan generalizarse al conjunto de la población siguiendo los principios básicos de la inferencia estadística, ya que la encuesta se basa en el método inductivo, es decir, a partir de un número suficiente de datos podemos obtener conclusiones a nivel general”. (Gestiopolis, 2003)

Para la presente investigación se ha decidido realizar una encuesta de tipo personal debido a que tiene un índice de respuesta más alto, evita la influencia de terceras personas, además existe la ventaja de que el entrevistado puede aclarar sus dudas acerca del cuestionario, en definitiva, la más apta para los objetivos que deseamos obtener de la misma.

Diseño del cuestionario

“El diseño del cuestionario es un elemento clave en el proceso de realización de una encuesta en gran medida condicionada a lo acertado que sea el diseño de las preguntas. De ahí el conocido tópico que la realización del cuestionario es más un arte que una técnica, pues no existen principios que garantizan la elaboración de un cuestionario efectivo y eficiente.” (Gestiopolis, 2003)

Para la realización del cuestionario en esta investigación el factor primordial lógico son las preguntas, las cuales en la encuesta serán de tipo cerrada, es decir, aquellas que el encuestado se limita a elegir entre una o varias de las respuestas establecidas previamente por los interesados.

Tamaño de la muestra

La encuesta se dirigió a varias ciudades del Ecuador enfocándose en el sector bancario, mediante los contactos que se posee por la experiencia laboral en el sector, con una muestra de 55 encuestas las cuales han sido llenados por funcionarios de distinto genero, departamento y nivel académico.

Características de la población encuestada

La población encuestada tienen las siguientes características:

- Trabajan en el sector bancario del Ecuador el cual incluye instituciones como :
 - Banco Pichincha
 - Banco del Austro
 - Banco de Guayaquil
 - Banco de Machala
 - Banco Bolivariano
 - Banco Pro América
 - Banco M & M Jaramillo Arteaga.

- Desarrollan sus actividades dentro de las siguientes áreas :
 - Administrativa
 - Mercadeo
 - Recursos Humanos
 - Finanzas
 - Operativa
 - Contable

- Se encuentran en diferentes niveles jerárquicos en la organización.
- Cuentan con diferente nivel académico.
- Pertenecen a ambos géneros.

Factores que se evalúan en la encuesta

La encuesta que se ha elaborado, permite medir lo que piensa la muestra acerca de la diferencia entre las competencias que se obtienen en un M.B.A. de las que el mercado demanda para laborar en él, así como también que tanto valor las personas le dan al realizar estudios de nivel de maestría en las instituciones financieras y si ese rendimiento está cubriendo los requerimientos solicitados por las empresas para un rendimiento optimo.

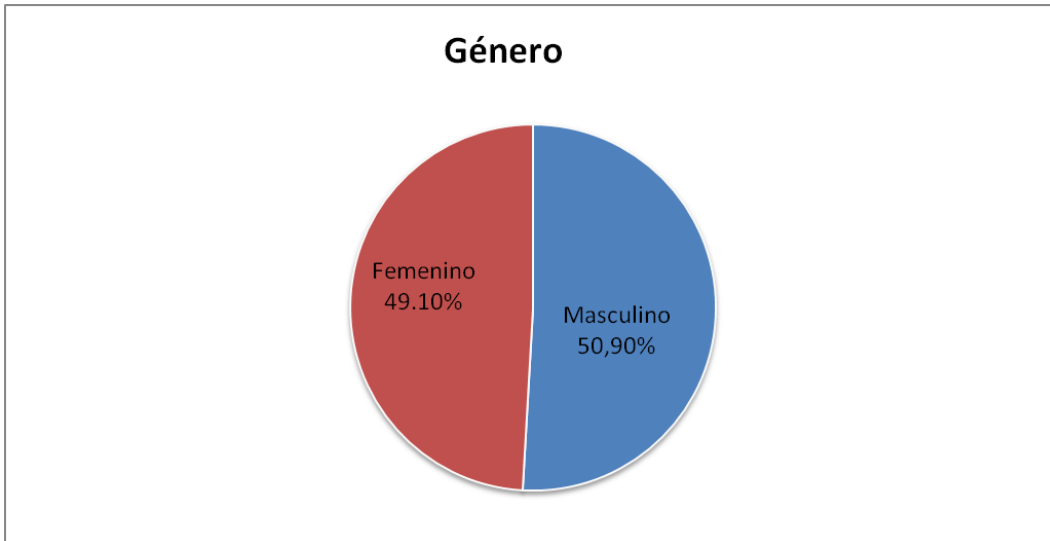
Podremos saber cuál es la opinión, acerca de las competencias necesarias por personal con experiencia en el sector, y que opinan las personas con niveles académicos iguales, mejores o menores acerca de el desempeño de los graduados de M.B.A. en sus empresas.

Técnica de muestreo

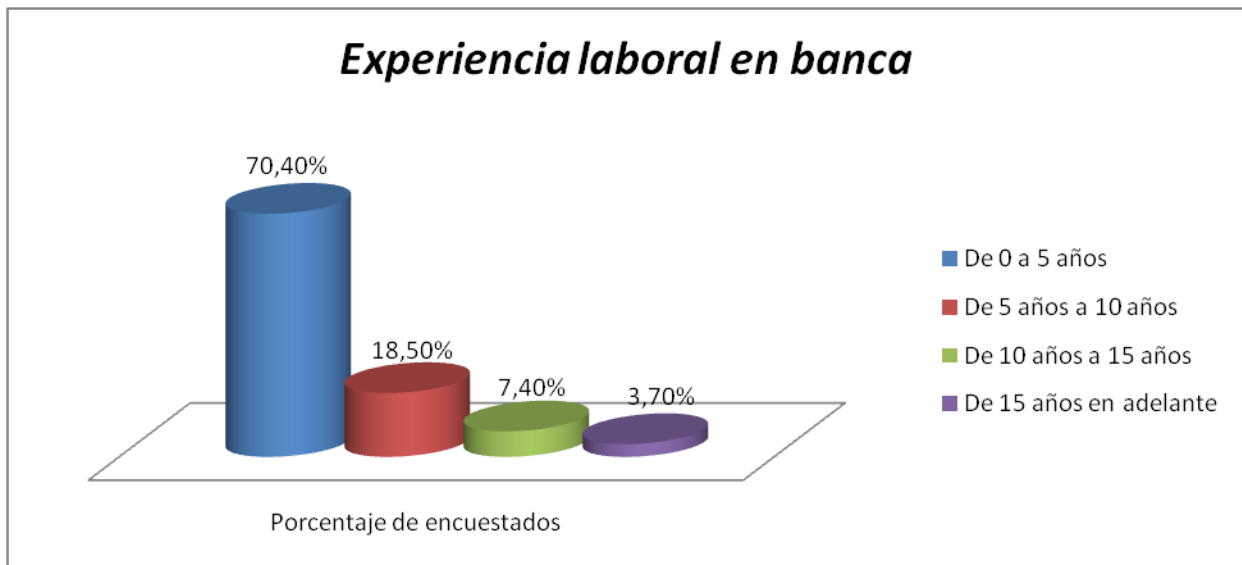
El muestreo establecido en la presente investigación es cuantitativo, con una muestra seleccionada, el cual nos puede dar datos con los que podríamos determinar una orientación de lo que sucede en cuanto a competencias dentro del sector bancario ecuatoriano, debido a que no se considera la población completa para definir una muestra calculada matemáticamente, lo que presenta cierto margen de limitaciones a la investigación.

Resultados de la Investigación

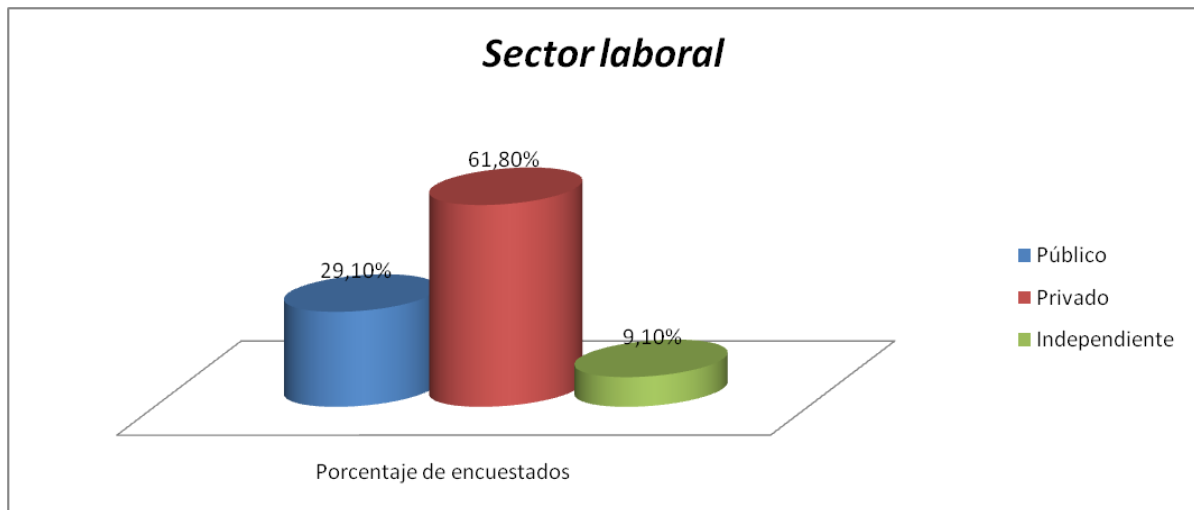
1. Género:



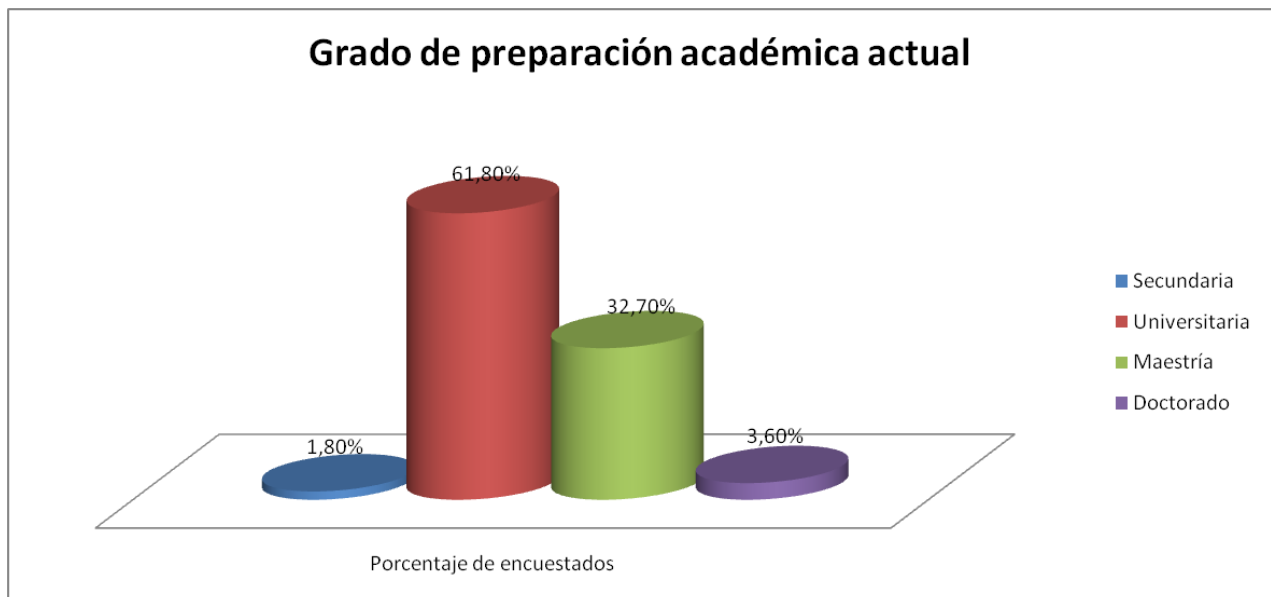
2. Experiencia laboral en banca



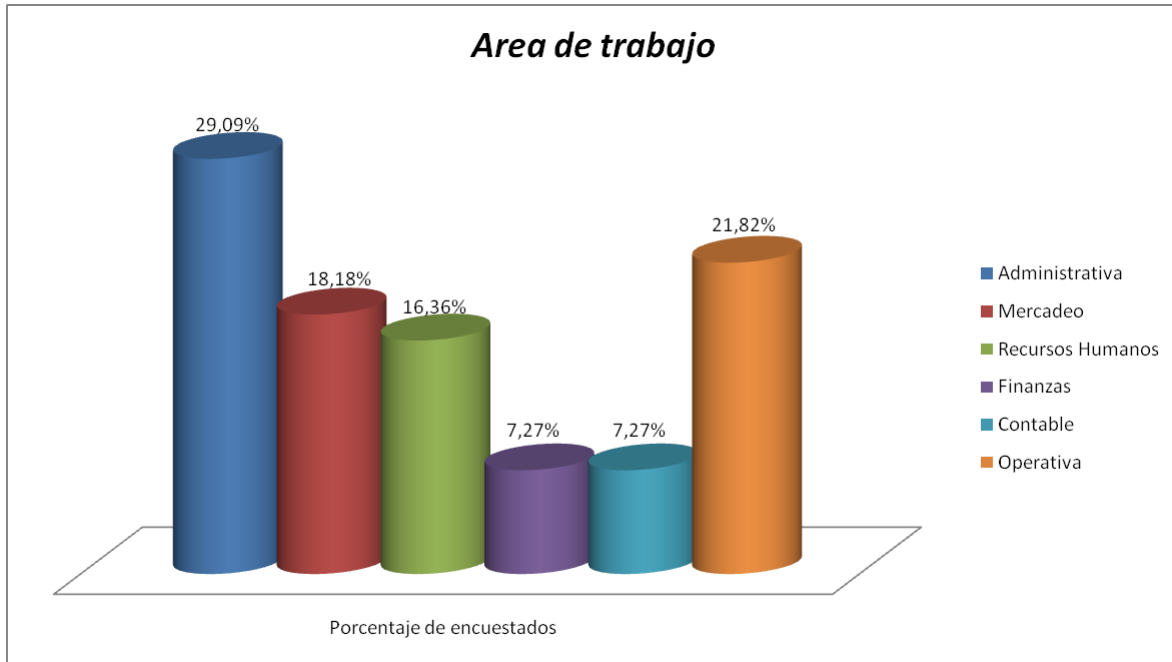
3. Sector laboral



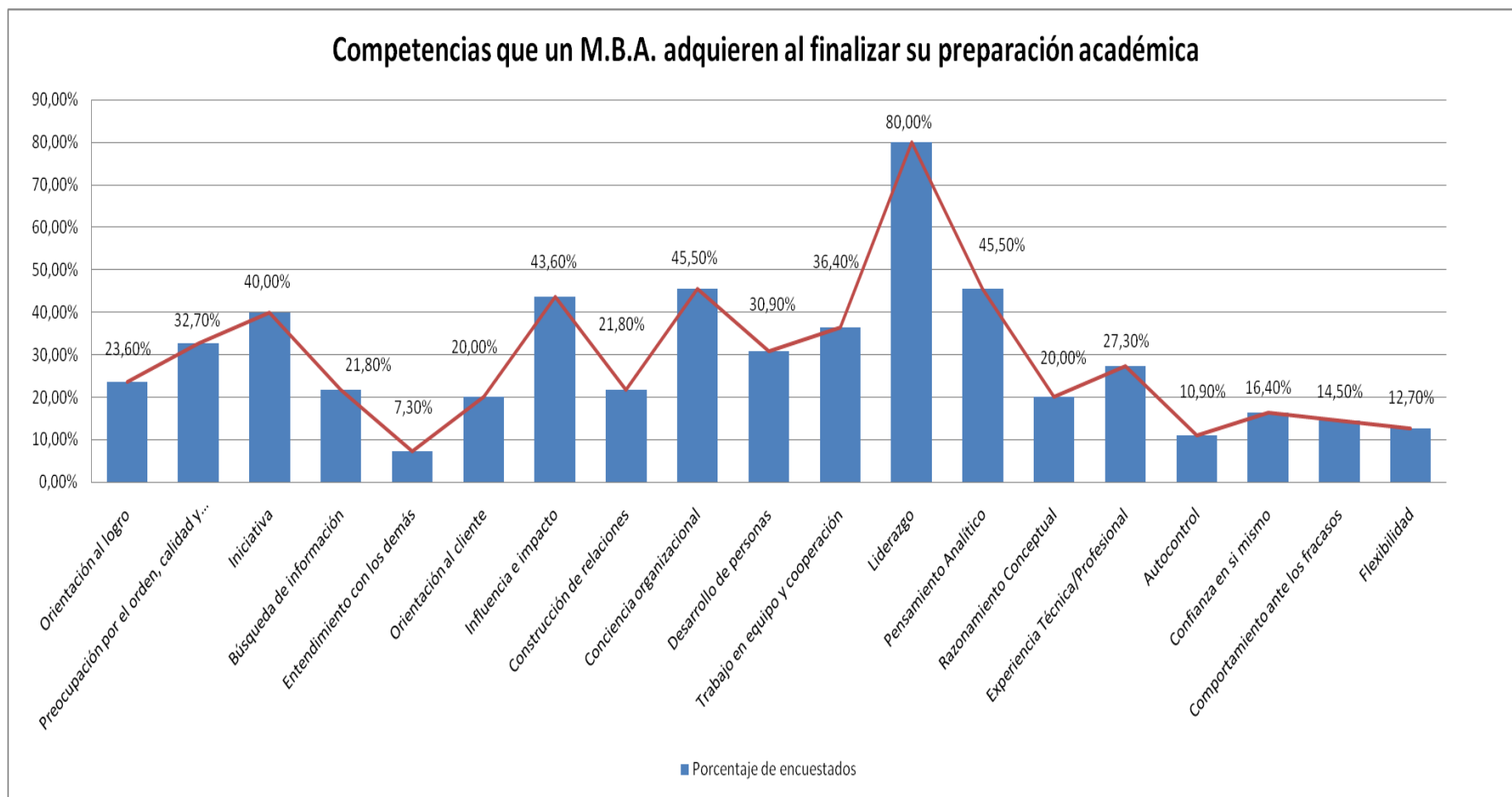
4. Señale su grado de preparación académica actual



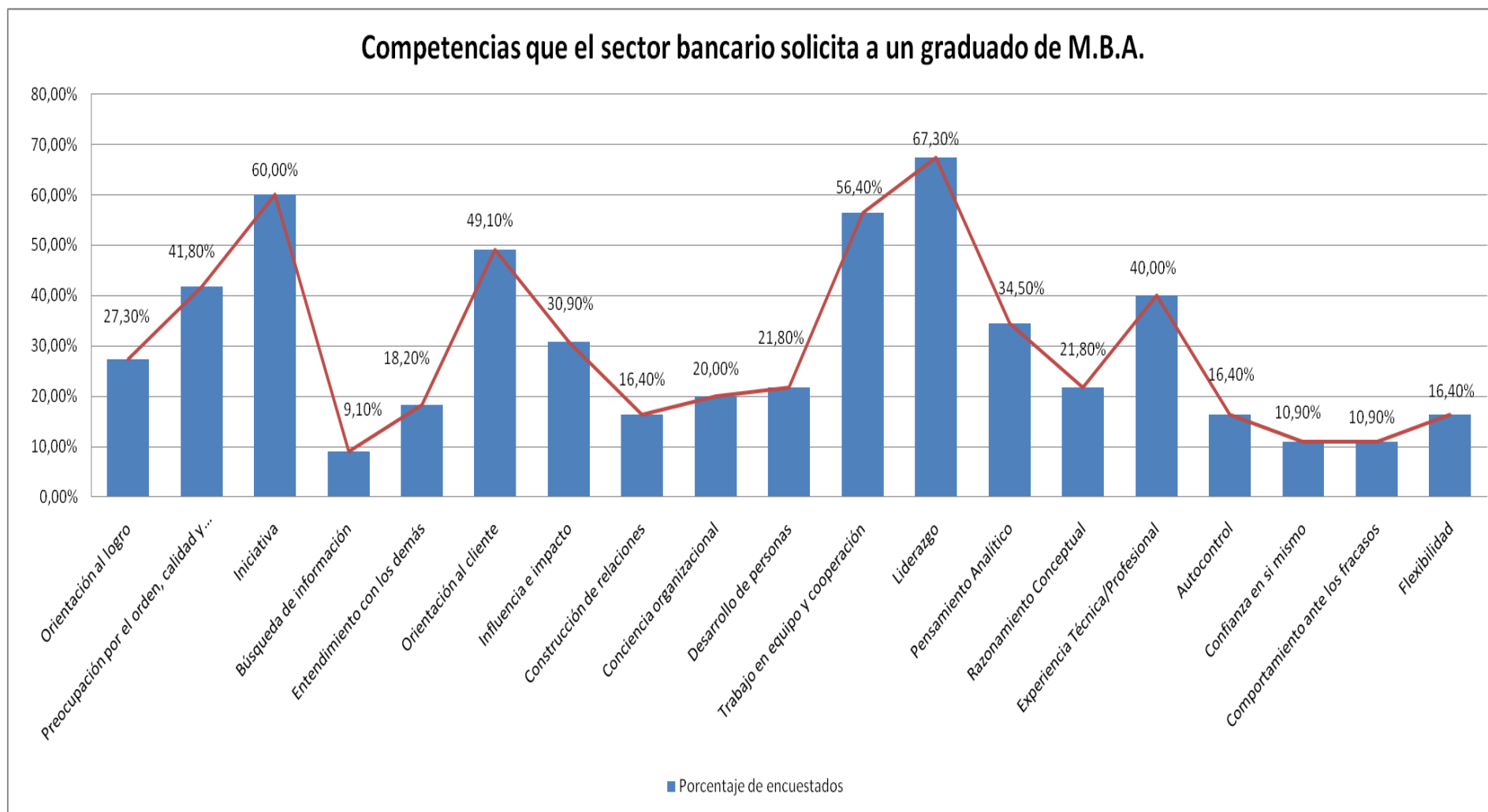
5. *¿Cuál es su área de trabajo?:*



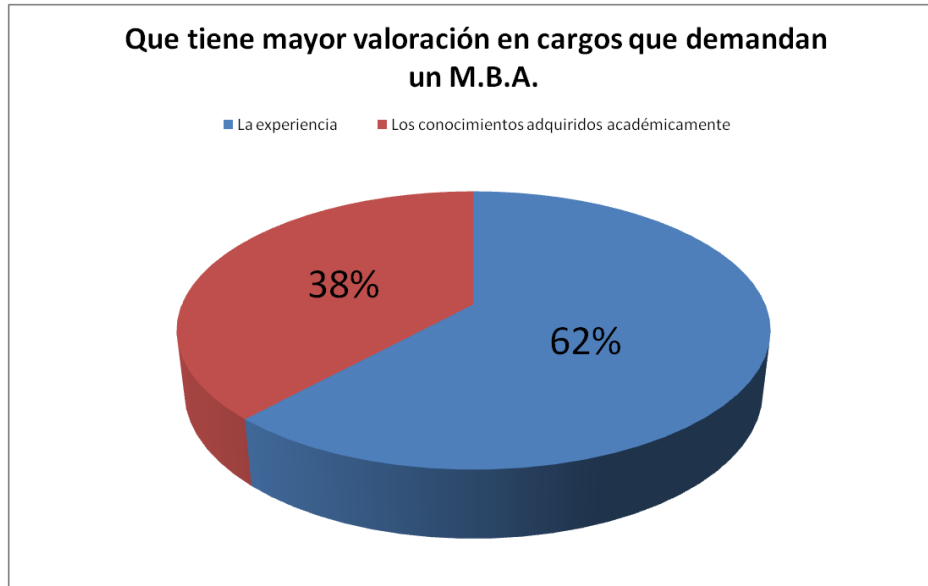
6. ¿Cuáles de estas habilidades cree usted que los graduados de un M.B.A. adquieren al finalizar su preparación académica?, señale las 5 :



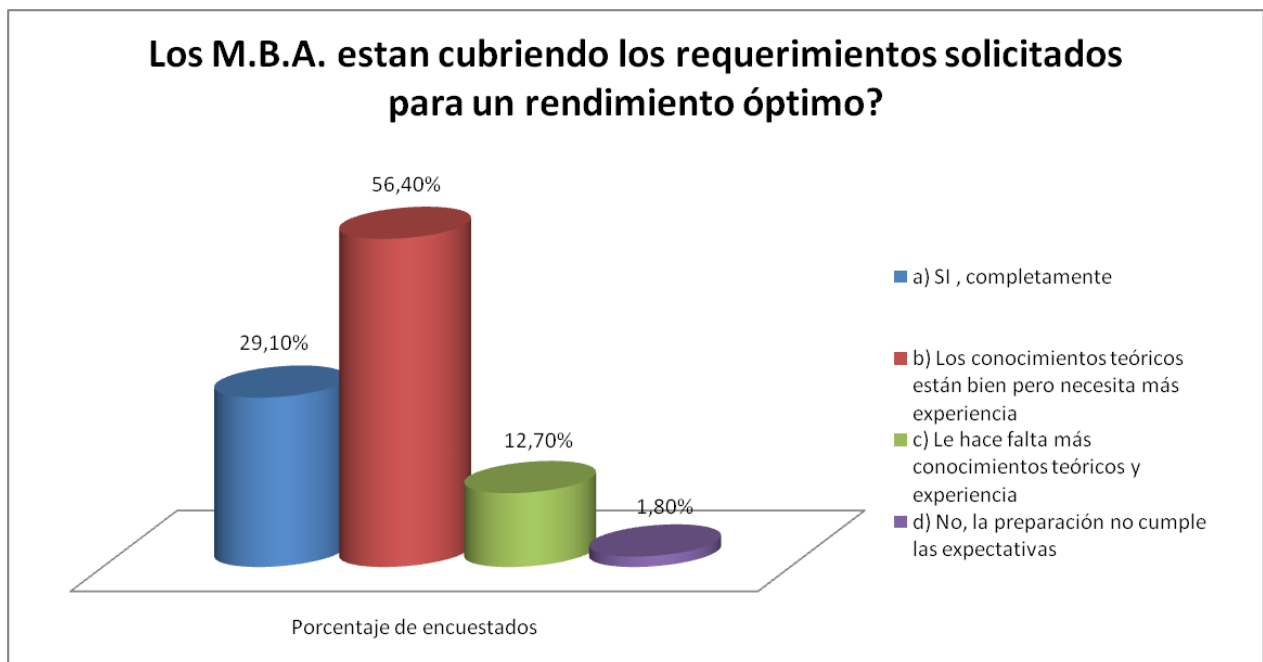
7. *¿Cuáles de estas habilidades cree usted que el sector bancario solicita a un graduado de M.B.A. para desempeñarse correctamente en los cargos vinculados con este nivel de preparación académica?*



8. *Dentro del desempeño de un MBA en el sector bancario ¿Qué cree usted que tiene un mayor nivel de valoración dentro de los cargos relacionados a este nivel de preparación académica?*



9. *¿Usted piensa que los graduados de M.B.A. que trabajan en su institución están cubriendo los requerimientos solicitados para un rendimiento óptimo?*



Conclusiones

Los resultados nos muestran que las competencias esperadas de un M.B.A. en el sector bancario ecuatoriano son: liderazgo, iniciativa, trabajo en equipo - cooperación, orientación al cliente y experiencia técnica/profesional.

Adicionalmente los resultados nos muestran que los encuestados creen que al terminar un M.B.A: los graduados adquieren las competencias de liderazgo e iniciativa, pero, difieren en las anteriores ubicando a influencia e impacto, conciencia organizacional y pensamiento analítico en la elección.

Estos resultados son objetivos e importantes debido a que muestran la divergencia entre lo que se obtiene, de lo que demanda el mercado, pienso que es comprensible que los miembros de un banco, por su tipo de trabajo, están siempre a la espera de compañeros que puedan trabajar en equipo de una forma eficiente, incluso para crear un ambiente de trabajo óptimo , además por su función, una institución de esta índole necesita personas con orientación al cliente ya que ellos son el corazón del negocio.

Las encuestas reflejan que las competencias que demanda el sector son dadas por una parte por los estudios académicos pero muchas de ellas son resultado de la experiencia en el cargo y el medio, lo que corrobora los resultados de las dos preguntas siguientes, al considerarse que los M.B.A. que trabajan en el sector bancario tienen conocimientos para desarrollar una actividad eficiente, pero necesitan experiencia, siendo esta última característica, más valorada.

En definitiva la investigación estableció evidencia consistente para poder entender que, el desempeño en el sector bancario está muy ligado a los conocimientos académicos, si bien las competencias que el mercado solicita tienen su distorsión con las que se adquieren en las aulas, las que muestran esa diferencia son más adquiribles mediante la experiencia, como podemos ver en las gráficas los conocimientos son fuertemente ponderados y por supuesto se habla de un medio en el que administrativamente se manejan muchos cálculos numéricos y operativamente existe mucho contacto con el cliente, lo que demuestra que los datos tienen gran coherencia y exponen la realidad del sector.

Recomendaciones

Las Universidades pueden entregar a sus graduados ese indicio de experiencia que desean los empleadores, como vimos los conocimientos teóricos son fundamentales pero el mercado pide un factor de experiencia que podría ser entregado a los prospectos con ejercicios en los que se establezca escenarios ficticios, basados en datos reales dentro de las aulas, que involucren tanto al estudiante como a sus compañeros en tiempo real, desvinculándonos en ese momento del clásico método de tareas con fecha límite, en donde puedan tomar decisiones y solucionar situaciones exponiendo sus capacidades.

Bibliografía

- Alles, M. (2006). Diccionario de preguntas, gestión por competencias. Buenos Aires, Argentina
- Alles, M. (2009). Dirección Estratégica de Recursos Humanos: Gestión por Competencias. Buenos Aires, Argentina
- Albrecht. G. (2000) Competencias fundamentales, competencias transversales, competencias clave. Proyecto INET- GTZ. Buenos Aires.
- Ansorena, C.A. (1996). 15 casos para la Selección de Personal con éxito. Paidós Empresa. Barcelona, España
- Gestipolis.com. La encuesta.(n.d.) , consultado en 2011.
<http://www.gestipolis.com/recursos/documentos/fulldocs/mar/laencuuch.htm>
- Goleman, D.(2000) La inteligencia emocional, José Vergara Editor. México
- Lawshe, C. H y Balma, Michael J. (1966) "Principles of personnal testing". New York. Mc Graw Hill.

- Levoyer, L. Gestion de las Competencias. Gestión 2000 S.A. Barcelona, España
- Spencer, L.M y Spencer, S.M. (1993). Competence al Work. John Wiley and sons. New York, United States.
- Tobón, S., Pimienta, J., y García Fraile, J.A. (2010). Secuencias didácticas: aprendizaje y evaluación de competencias. México.
- Woodruffe, Charles.(1993) What is meant by a Competency? *Leadership and Organization Development Journal*.