

Competencias emocionales de un M.B.A. en el sector financiero: reconocimiento e importancia

Bladimir Encalada Quezada, Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

2011

Índice de Contenidos

Resumen	1
Abstract	2
Introducción	3
Palabras Clave	4
Hablando con los expertos	4
Marco Teórico	5
Hipótesis	5
Origen de las Competencias	5
La inteligencia emocional en el transcurso del tiempo	6
Concepto de Competencias	8
Concepto de competencias emocionales	8
Las Competencias y la Inteligencia Emocional	9
Tipos de Competencias Emocionales	10
La inteligencia emocional según Goleman	10
La inteligencia emocional según Mayer y Salovey	12
El modelo de competencias Bar-On	13
Marco Metodológico	14
Objetivo General	14
Objetivos Específicos	14
Modelo de competencia	15
Enfoque de la investigación	15
Fuentes de información	16
Métodos de Investigación	16
Método de Investigación	16
Instrumento para la recolección de información	16
La Encuesta	17
Diseño del cuestionario	17
Tamaño de la muestra	18
Características de la población encuestada	18
Factores que se evalúan en la encuesta	19
Técnica de muestreo	20
Resultados de la Investigación	20
Conclusiones	29
Recomendaciones	31
Bibliografía	32

Resumen

El ámbito laboral actual es una atmosfera llena de retos, en el que todos intentan diferenciarse del grupo y demostrar que son los mejores, pero ¿Quiénes son los mejores? , ¿Quiénes son los indicados para ocupar los puestos de trabajo ofertados? , pues la respuesta a estas preguntas demanda un análisis de lo que el puesto de trabajo ofertado necesita de su postulante, traducido en habilidades o características diversas a las que llamaremos competencias, que permitirán tanto a la compañía como al contratado desarrollarse y conseguir sus objetivos.

Las competencias son decisivas para el desarrollo de las actividades dentro de una empresa, la elección correcta de los candidatos llevará a la empresa al éxito o a su fracaso. Los modelos de competencias existentes son muy diversos, pero, ¿Qué tanta importancia le damos a nuestras habilidades emocionales?. Las competencias emocionales son completamente determinantes en el desarrollo de los procesos , la capacidad de auto motivación, superar frustraciones, control de los impulsos, regular nuestros estados de ánimo entre otros, tienen un valor extremadamente alto que posiblemente ha sido desestimado en comparación a las habilidades técnicas, llevando a la frustración en el momento de comprobar los resultados de un contratado , saber que una persona pudo graduarse con honores en una institución educativa, únicamente nos está diciendo que realizo muy buen trabajo en su época como estudiante pero no nos dice absolutamente nada de cómo reaccionará ante los problemas reales que la vida trae día a día.

El sector financiero ecuatoriano se desarrolla dentro de un escenario muy competitivo, forjándose como un pilar de desarrollo de la comunidad, siempre a la espera de los mejores candidatos para realizar sus funciones, por lo que esta investigación establecerá si las Universidades están entregando a los graduados de M.B.A. las competencias emocionales necesarias para un desempeño exitoso y si las mismas cubren las necesidad de los contratantes, además sabremos cuales habilidades son las más necesarias y cuál es la perspectiva al respecto de los funcionarios del sector , llevando al estudio a entregar información valiosa que puede conducir a las instituciones educativas a un panorama realista de la situación laboral existente.

Abstract

Today's workplace is an atmosphere full of challenges, in which the participants try to differentiate from the group and demonstrate that they are the best, but, who are the best?, who are the ones to take the jobs offered?. Well, the answer to these question demand an analysis of what the job offered need of them, resulting in skills or different characteristics which we will call competences that allow both the company and the employee to develop and achieve their goals.

The competences are critical to the development of activities within a company, the right choice of candidates will take the company to success or failure. The competency models are very divers, but, what is the importance that we give to the emotional competencies?. The emotional competencies are determinant in the development of the processes, the ability to self-motivation, overcoming frustrations, impulse control, regulate our moods, among others, they have an extremely high value that probably has been rejected in comparison to the technical skills, to lead a frustration when the company check the results of a employee, knowing that a person could graduate with honors in an educational institution, this tells us only that they did a good job in their time as a student, but, it not saying us how will they react to the real problems that life brings every day.

The Ecuador's financial sector develops in a very competitive arena, forging like a pillar of community development, always hoping for the best candidates to perform their functions, so this research will establish whether the universities are giving to MBA graduates the emotional competencies necessary for successful performance and whether they cover the needs of the contractors also , we will know what skills are most needed and what is the perspective on the sector staff, leading the studio to deliver valuable information that can lead educational institutions to a realistic scene of the existing employment situation.

Introducción

Dentro del marco de la contratación y desempeño de trabajadores, las vacantes que se presentan en cada momento son expuestas por las compañías con la esperanza de obtener un elegido que tenga aptitud para realizar un trabajo eficiente, estas habilidades necesarias dan el nacimiento al termino competencias, con lo cual una combinación de las mismas entregarán el perfil correcto para la vacante indicada.

En el mundo laboral el tema de competencias ha sido desarrollado ampliamente y aplicado en empresas que se han interesado por ubicar a los indicados en el lugar correcto, en donde no solo cuenten con la capacidad intelectual, sino al mismo tiempo con capacidades naturales que los hacen adecuados para ello.

Las competencias pueden establecerse como aprendidas e innatas y la combinación de ambas darán la carta de presentación laboral para un aspirante a realizar un trabajo eficiente, por lo que deben estar bien reconocidas por la empresa para obtener lo mejor de ellas en beneficio de los intereses de la misma y de igual manera impulsar el crecimiento del trabajador como persona.

Las compañías de hoy, en este mundo que avanza a pasos agigantados, necesitan una fuerza laboral que aparte de cumplir con su papel regular, entregue aquel valor agregado que las hace más eficaces que la competencia, al igual que fuertes en su estructura, con el talento humano como el motor de la misma

Por lo que la presenta investigación parte de la pregunta ¿Cuáles son las competencias emocionales esperadas por un M.B.A. en el sector financiero ecuatoriano y son las mismas suficientes para alcanzar las expectativas de sus contratantes? , desarrollando temas que nos mostrarán lo que necesitan las empresas para contribuir a la conquista de sus objetivos basándose en el modelo de competencias emocionales establecidas por el autor Daniel Goleman, teniendo como escenario el sector financiero, elegido por ser un pilar para el desarrollo de la comunidad.

Palabras Clave

Emociones, Competencias, Inteligencia, Eficiencia, Innato.

Hablando con los expertos

Hablando con los expertos es el espacio que esta investigación dedica para conversar con las personas conocedoras del medio financiero al que la investigación está enfocada, para obtener información de primera mano que nos diga cuales son los aspectos preponderantes en el sector con relación a las competencias que se necesitan hoy en día y que es lo que opinan de el tema.

Es importante destacar que al entrevistar a algunos de los altos funcionarios pertenecientes al sector financiero ecuatoriano, 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.

Cuando se abordo el tema de las competencias que el sector financiero solicita para un desempeño eficiente, en el sector de la población con estudios de maestría, los funcionarios hablaron de que efectivamente muchas habilidades en el trabajo van tomando forma una vez que se está en ellos, pero básicamente se necesitan personas con confianza que sepan lo que hacen y dicen, con un espíritu proactivo, un interés por trabajar en equipo y hacer como suyos los objetivos de la empresa.

Entre las habilidades que mas estuvieron presentes en el momento de las entrevistas, encontramos que la actitud para dar un buen servicio a los clientes es básica en este medio así como el trabajo en equipo, la actualización constante, la iniciativa para realizar actividades que den un valor agregado a sus funciones dentro de la empresa, así como también de forma indispensable, una actitud propensa a fusionar los intereses entre la empresa y sus empleados para la obtención de metas.

Marco Teórico

En esta sección se realizará el establecimiento de la hipótesis investigativa y una descripción de los aspectos que se encuentran al rededor de la palabra competencias.

Hipótesis

Las competencias emocionales académicamente no se encuentran desarrollándose en la forma que los contratantes esperan, para satisfacer sus necesidades laborales.

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.

La inteligencia emocional en el transcurso del tiempo

La inteligencia emocional es un tema que se fue desarrollando con el pasar de los años y se origino cuando muchos pensadores y especialistas divisaban la necesidad de comprender que la expresión de nuestras emociones tiene un diferente grado de madurez y desarrollo en cada una de las personas.

Al inicio se inicio todo a base de teorías que tenían como núcleo la necesidad de conocer los atributos del ser humano, no se plantea una definición de inteligencia pero autores como Platón y Aristóteles realizaron estudios enfocados en la mente humana.

A partir de la segunda mitad del siglo 19, se da un movimiento por establecer al a psicología como una ciencia recocida, impulsados por estudios realizados para buscar leyes generales del

conocimiento como los realizados por Francis Galton, en los que se establece métodos estadísticos que pueden clasificar a las personas en categorías físicas e intelectuales y relacionarlas entre sí.

Con el pasar de los años las teorías de Galton no fueron suficientes y se intentó ir más allá analizando cualidades más intrínsecas como es el lenguaje y la meditación. Por el año de 1905, en Francia los investigadores Binet y Simon diseñan los primeros test de inteligencia enfocada en el sector académico.

Desde este punto diversos autores, desarrollaron técnicas para ver la aptitud de la gente para sectores determinados como el empresarial o el militar, como ejemplo el ejército de Estados Unidos implantó en su sistema el llamado Programa de Prueba Alfa Beta, lo que permitió clasificar a sus miembros de acuerdo al Coeficiente Intelectual.

Con el pasar de los años, autores establecieron diversas teorías, algunas basadas en la existencia de un solo factor de inteligencia general y otros basados en que existían varios componentes de la inteligencia, frente a estas dos ideologías nace una nueva creada por Catell y Veronon en 1971 los cuales hablan de una relación jerárquica entre los factores.

Se presenta posteriormente el estudio de las inteligencias múltiples (IM), creando una relación entre inteligencia, ámbito y campo, por lo que en 1990 utilizando el concepto de IM se da un paso adelante tomando como término de referencia general a la inteligencia emocional (IE).

Actualmente los diferentes puntos de vista de la inteligencia emocional están basados en las situaciones que viven y despliegan las personas, un tipo de visión que muestra la relación de las personas con su medio ambiente.

Concepto de Competencias

Los conceptos de competencias que existen son muy variados, a continuación algunos de ellos:

- “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).

Derivado de estas definiciones la presente investigación concluye 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.

Concepto de competencias emocionales

En cuanto a competencias emocionales, revisaremos los siguientes conceptos:

- “Entendemos a las competencias emocionales como el conjunto de capacidades, habilidades y actitudes necesarias para tomar conciencia, comprender expresar y regular de forma apropiada los fenómenos emocionales”. (Bisquerra, 2002)
- “La competencia emocional es el conjunto de habilidades que permiten el uso adaptativo de las emociones, es decir, percibir, comprender y regular nuestros estados afectivos y utilizar la información emocional para mejorar los procesos cognitivos”. (Mayer, Roberts y Barsade, 2008)
- “Una competencia emocional es una capacidad adquirida basada en la inteligencia emocional que da lugar a un desempeño laboral sobresaliente”. (Goleman, 2000)

Según estos conceptos la presente investigación deduce que las competencias emocionales están íntimamente relacionadas con el manejo del carácter y la expresión de nuestras ideas en diferentes situaciones.

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)

La inteligencia emocional que se da en un puesto de trabajo se desarrolla en el actuar de un individuo en sus obligaciones y con los demás, el sujeto podría tener muchas competencias técnicas pero necesita controlar sus sentimientos y emociones para ser eficiente en su trabajo, realizando tanto labor individual como en equipo, dirigiéndose a la obtención de los objetivos pactados.

Tipos de Competencias Emocionales

La inteligencia emocional ha sido estudiada por muchos autores, planteando diferentes modelos, con análisis profundos los cuales podemos nombrar los siguientes:

La inteligencia emocional según Goleman

Según Goleman, D.(1998), se la puede descomponer en dos tipos: Competencia Personal y Competencia Social.

Competencia Personal: Es la que determina la manera en la que se relaciona un individuo consigo mismo, y se subdivide en:

1. *Conciencia de uno mismo*

Es la conciencia del yo interior, sus estados e impulsos, la cual se divide en:

- **Conciencia emocional:** Reconocer las propias emociones y sus efectos.
- **Valoración adecuada de uno mismo:** Conocer las propias fortalezas y debilidades.
- **Confianza en uno mismo:** Seguridad en la valoración que hacemos sobre nosotros mismos y sobre nuestras capacidades.

2. *Autorregulación*

Es el control de nuestros estados, impulsos y recursos internos, la cual se divide en:

- **Autocontrol:** Capacidad de manejar adecuadamente las emociones y los impulsos conflictivos.
- **Confiabilidad:** Fidelidad al criterio de sinceridad e integridad.
- **Integridad:** Asumir la responsabilidad de nuestra actuación personal.
- **Adaptabilidad:** Flexibilidad para afrontar los cambios
- **Innovación:** Sentirse cómodo y abierto ante las nuevas ideas, enfoques e información

3. *Motivación*

Son las tendencias emocionales que guían o facilitan el logro de nuestros objetivos, y se dividen en:

- ***Motivación de logro:*** Esforzarse por mejorar o satisfacer un determinado criterio de excelencia.
- ***Compromiso:*** Secundar los objetivos de un grupo u organización.
- ***Iniciativa:*** Prontitud para actuar cuando se presenta la ocasión.
- ***Optimismo:*** Persistencia en la consecución de los objetivos a pesar de los obstáculos y los contratiempos.

Competencia Social

Es la que determina la manera en la que un individuo se relaciona con los demás, estableciendo un entendimiento y se subdivide en:

4. *Empatía*

Que es la conciencia de los sentimientos, necesidades y preocupaciones ajenas y se divide en:

- ***Comprensión de los demás:*** Tener la capacidad de captar los sentimientos y los puntos de vista de otras personas e interesarnos activamente por las cosas que les preocupan.
- ***Orientación hacia el servicio:*** Anticiparse, reconocer y satisfacer las necesidades de los clientes.
- ***Aprovechamiento de la diversidad:*** Aprovechar las oportunidades que nos brindan diferentes tipos de personas.
- ***Conciencia política:*** Capacidad de darse cuenta de las corrientes emocionales y de las relaciones de poder subyacentes en un grupo

5. *Habilidades Sociales*

Es la capacidad para inducir respuestas deseables en los demás y se divide en:

- ***Influencia:*** Utilizar tácticas de persuasión eficaces
- ***Comunicación:*** Emitir mensajes claros y convincentes
- ***Liderazgo:*** Inspirar y dirigir a grupos y personas
- ***Catalización del cambio:*** Iniciar o dirigir los cambios
- ***Resolución de conflictos:*** Capacidad de negociar y resolver conflictos
- ***Colaboración y cooperación:*** Ser capaces de trabajar con los demás en la consecución de una meta común
- ***Habilidades de equipo:*** Ser capaces de crear la sinergia grupal en la consecución de metas colectivas

La inteligencia emocional según Mayer y Salovey

El modelo de establecido por Mayer y Salovey (1990) propone realizar una introspección de nosotros mismos para identificar nuestros estados emocionales en el momento que se presentan así como después de ello, con el fin de reconocer que es lo que lo causo para en el buen caso repetirla o censurarla según el momento.

Este modelo cuenta con las siguientes habilidades o competencias:

1. *Habilidad para percibir y expresar emociones*

Basada en el reconocimiento de forma consciente de nuestras emociones y la capacidad de expresión de ellas.

2. *Habilidad de facilitación emocional*

Es la cualidad para producir sentimientos que faciliten el pensamiento

3. Habilidad para comprender emociones

Trata de la consolidación de lo que sentimos dentro de nuestra mente y entender la complejidad que existe cuando se realizan cambios en las mismas

4. Habilidad para regular las emociones

Guiar y manejar las emociones de una forma eficaz que promueva un crecimiento emocional e intelectual

El modelo de competencias Bar-On

El modelo Bar-On (1997) se establece como un grupo de habilidades tanto emocionales como sociales que influyen en la capacidad humana para enfrentar el medio en el que se desarrolla, se maneja de acuerdo a 5 factores que a su vez se subdividen en una serie de habilidades o competencias las cuales se detallan a continuación:

Factor Número: Inteligencia Intrapersonal

La misma que se divide en las siguientes habilidades medidas:

- Autoconciencia emocional
- Asertividad
- Autoestima
- Auto actualización e independencia

Factor Numero 2: Inteligencia Interpersonal

La cual se subdivide en:

- Empatía
- Relaciones Interpersonales
- Responsabilidades Sociales

Factor numero 3: Adaptación

De igual manera que las anteriores se divide en las siguientes competencias:

- Solución de problemas

- Comprobación de la realidad
- Flexibilidades sociales

Factor numero 4: Gestión de estrés

La cual se divide en:

- Tolerancia al estrés
- Control de impulsos sociales

Factor numero 5:

La misma que se divide en las siguientes habilidades:

- Habilidad para ser felices
- Habilidad para ser optimistas

Marco Metodológico

Objetivo General

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

¿Cuáles son las competencias emocionales 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 Específicos

Establecer una jerarquía entre las habilidades expuestas por el modelo usado y demostrar cuales son las que es sector financiero demanda en la actualidad.

Demostrar si las competencias emocionales tienen la importancia necesaria dentro de las organizaciones y si sus trabajadores creen que cuentan con las necesarias para mantener un desempeño eficiente.

Exponer si de acuerdo a la apreciación del medio, los M.B.A. están preparados emocionalmente para el desarrollo de sus actividades.

Modelo de competencia

Para la presente investigación se ha tomado como referencia el modelo y la clasificación de competencias establecidas por Daniel Goleman en su libro La Practica de la Inteligencia Emocional, debido a que se aplica perfectamente con el enfoque al sector financiero de la investigación , con un contenido satisfactorio que mantiene una relación solida con los factores que previamente en la conversación con los expertos salieron a la luz, además el mismo puede ser entendido con claridad , manejando términos claros y concretos , cubriendo las expectativas tanto del autor como del proyecto investigativo.

Enfoque de la investigación

La presente investigación se realizara con un enfoque:

Cuantitativo: realizando encuestas a diversos cargos dentro del sector financiero, con el objetivo de recopilar la información necesaria para establecer una lista de las competencias que un M.B.A. requiere para desempeñarse en el sector así como revelar si las competencias emocionales son valoradas dentro de las instituciones.

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 las necesidades de las instituciones de este tipo.

Fuentes de información

En la presente investigación se aplican dos tipos de fuentes de información:

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

Métodos de Investigación

Método de Investigación

El método de investigación aplicado es de tipo 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

Se establece como instrumento de recolección de información a los cuestionarios con el formato de encuesta, aplicado al sector financiero ecuatoriano, con el objetivo de responder a las interrogantes planteadas en la investigación y obtener información valiosa que nos lleve a entender las necesidades del sector en el marco de competencias, desde un punto de vista actual y real.

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)

En esta investigación se aplica 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 garanticen 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 financiero, mediante los contactos que se posee por la experiencia laboral en el sector, con una muestra de 59 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 financiero del Ecuador el cual incluye instituciones como :
 - Banco Pichincha
 - Financiera Vazcorp
 - Banco del Austro
 - Banco del Estado
 - Mutualista Azuay
 - Cooperativa Jep
 - Banco de Guayaquil
 - Cooperativa Jardín Azuayo
 - Banco de Fomento
 - Banco de Machala
 - Mutualista Pichincha
 - Banco Bolivariano

- Cooperativa 29 de Octubre
 - Banco Pro América
 - Financiera de la Republica
 - Banco M & M Jaramillo Arteaga.
- Desarrollan sus actividades dentro de las siguientes aéreas :
 - 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 emocionales que se obtienen en un M.B.A. de las que el mercado demanda para laborar en él, así como también saber si son consideradas con el nivel de importancia que realmente tienen.

Podremos saber cuál es la opinión, acerca de las competencias emocionales necesarias por personal con experiencia en el sector y que opinan las personas con niveles académicos iguales,

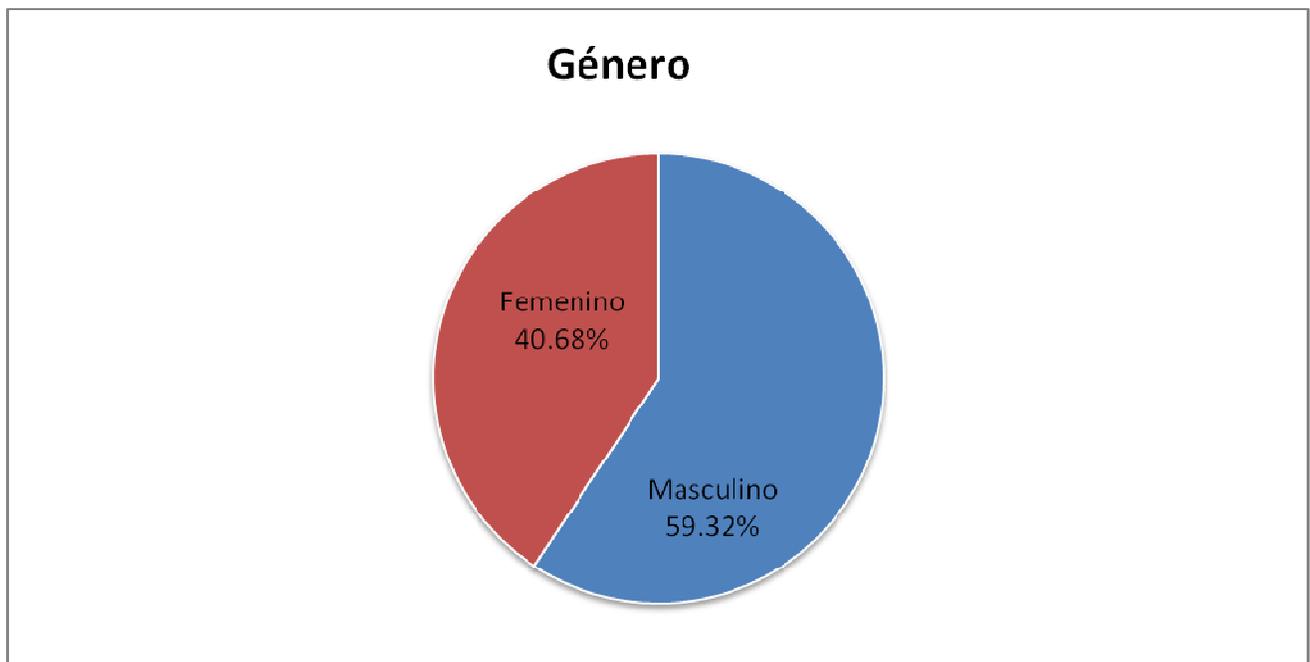
mejores o menores acerca de el desempeño de los graduados de M.B.A. en sus empresas y si están capacitados para enfrentarse a los retos que propone el sector.

Técnica de muestreo

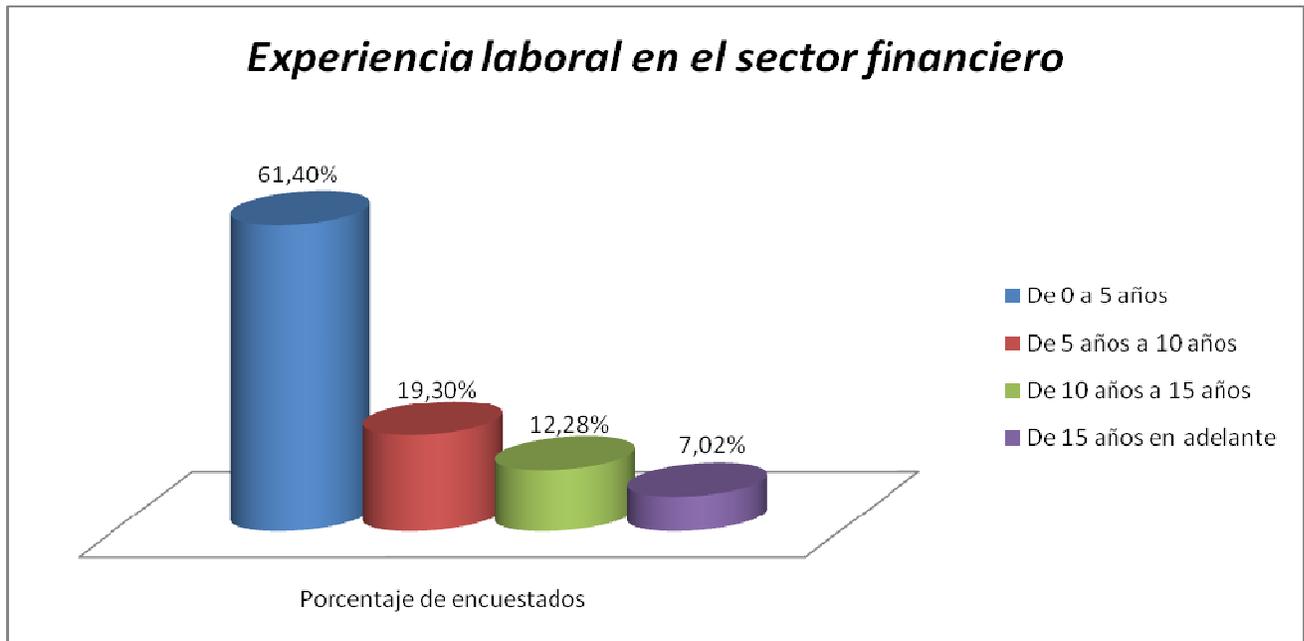
El muestreo establecido en la presente investigación es cuantitativo, con una muestra seleccionada, el cual nos entrega datos con los que podríamos determinar una orientación de lo que sucede en cuanto a competencias dentro del sector bancario ecuatoriano, debido a que no se considera la población completa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

Resultados de la Investigación

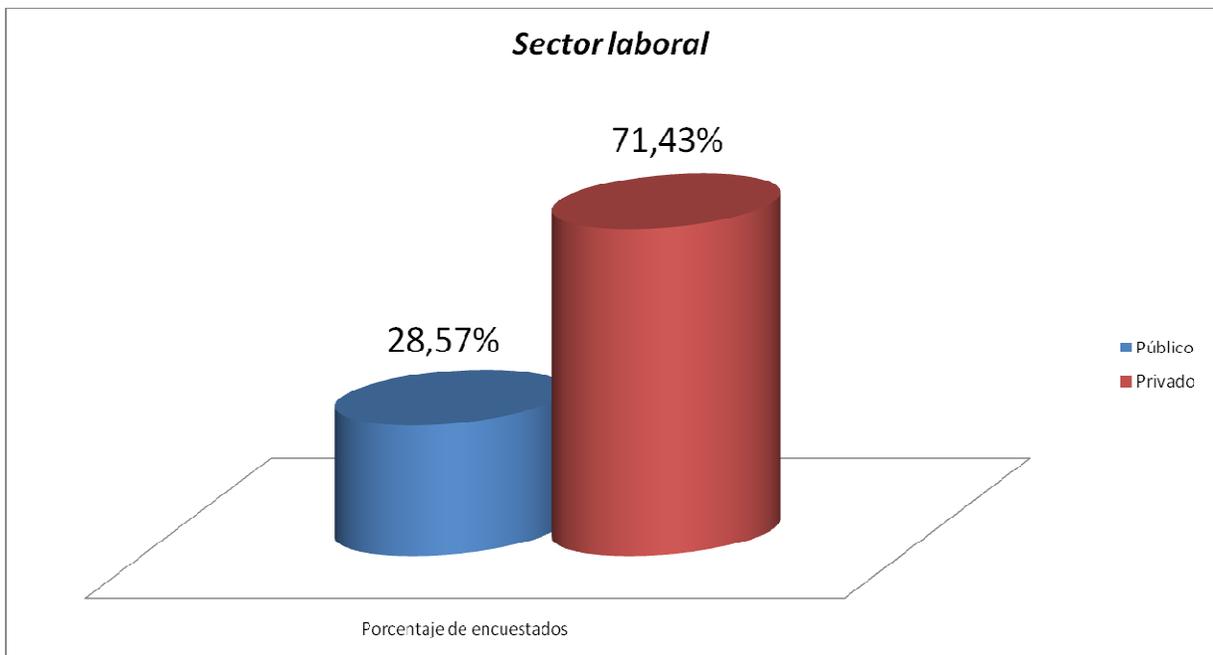
1. Género:



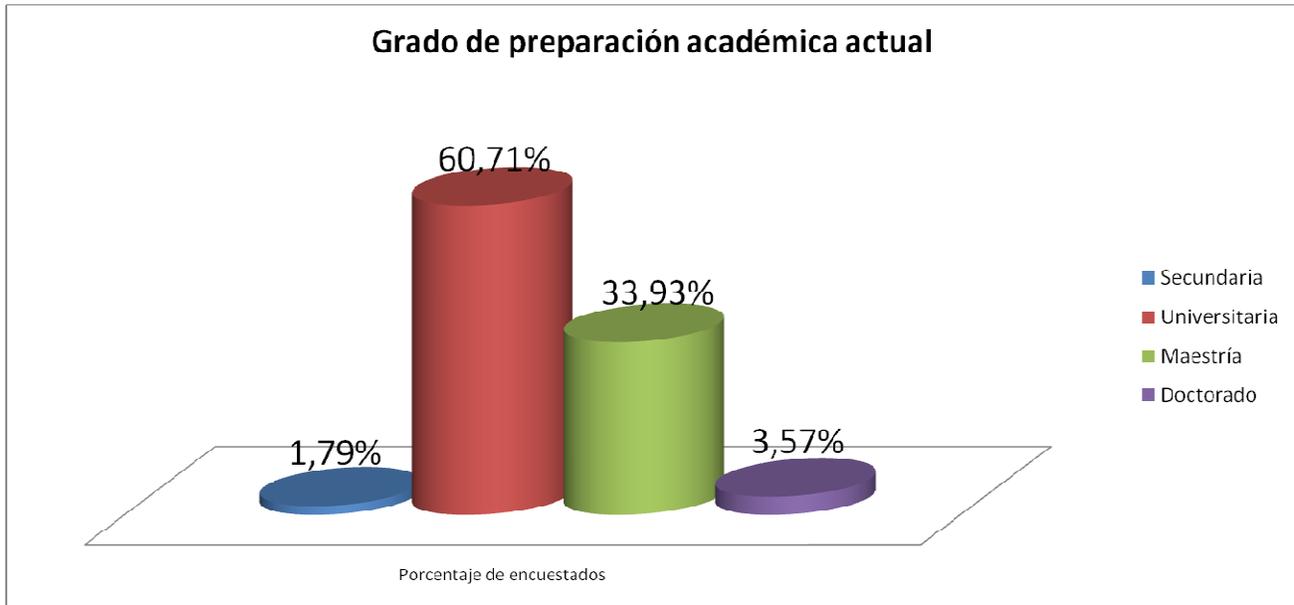
2. Experiencia laboral en el sector financiero



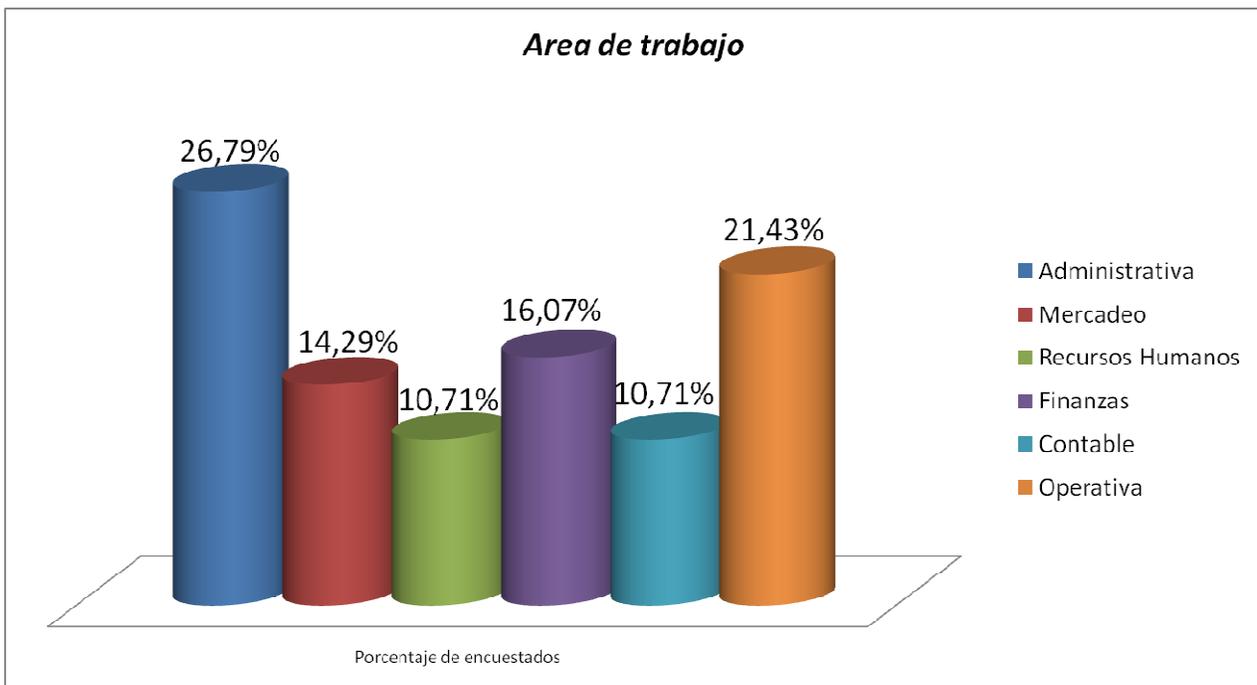
3. Sector laboral



4. Señale su grado de preparación académica actual



5. ¿Cuál es su área de trabajo?



6. De la siguiente lista señale solo una habilidad de cada grupo que usted crea que los graduados de un M.B.A. adquieren al finalizar su preparación académica

Grupo 1	
Conciencia de uno mismo	
Conciencia emocional	16%
Valoración adecuada de uno mismo	29%
Confianza en uno mismo	55%

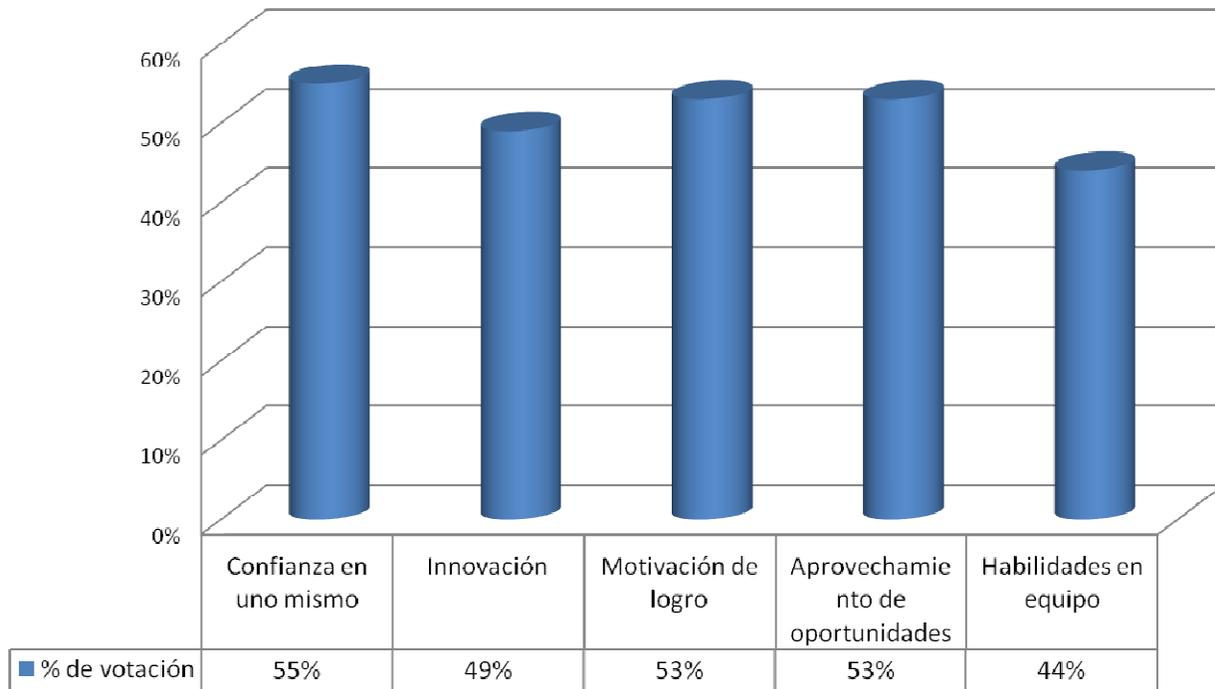
Grupo 2	
Autoregulación	
Autocontrol	11%
Confiabilidad	7%
Integridad	18%
Adaptabilidad	15%
Innovación	49%

Grupo 3	
Motivación	
Motivación de logro	53%
Compromiso	13%
Iniciativa	24%
Optimismo	11%

Grupo 4	
Empatía	
Comprensión de los demás	25%
Orientación hacia el servicio	15%
Aprovechamiento de oportunidades	53%
Conciencia política	7%

Grupo 5	
Habilidades Sociales	
Influencia	4%
Comunicación	16%
Catalización del cambio	2%
Resolución de conflictos	20%
Habilidades en equipo	44%
Colaboración y cooperación	15%

Competencias que obtienen los graduados M.B.A



7. De la siguiente lista señale **SOLO UNA** habilidad de cada grupo que usted crea que el sector financiero solicita a un graduado de M.B.A. para desempeñarse correctamente en los cargos vinculados con este nivel de preparación académica

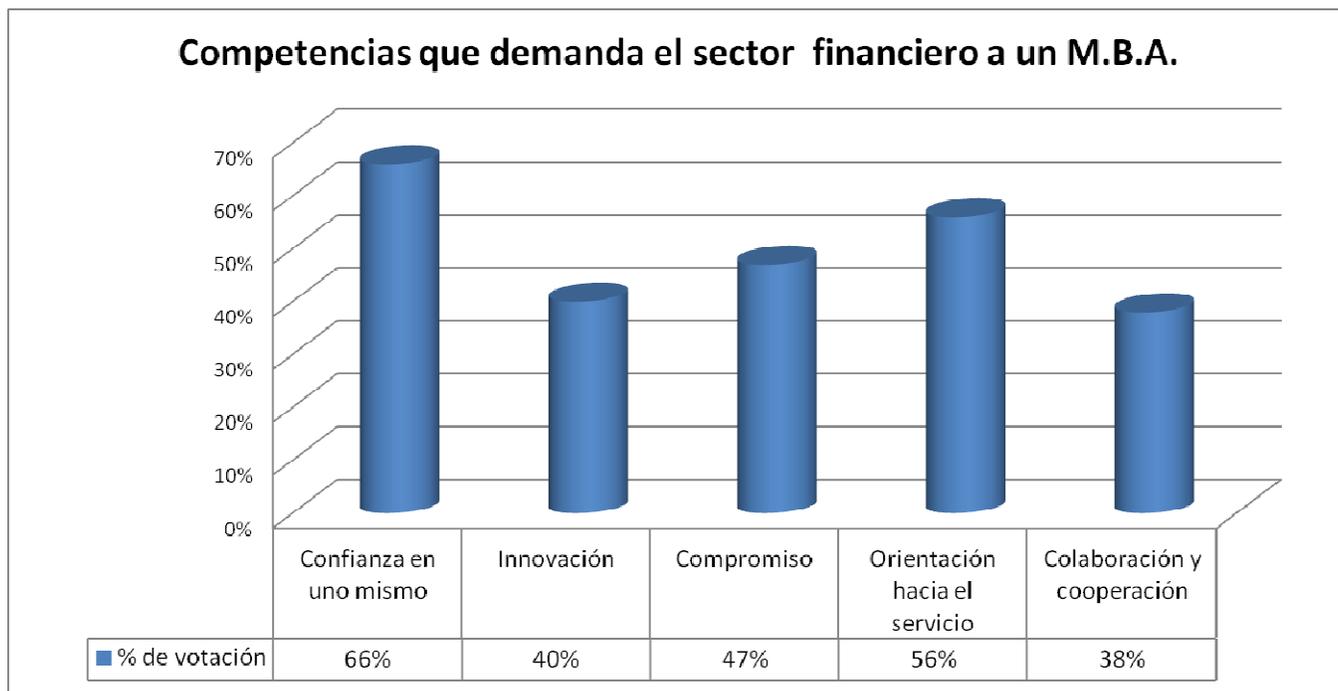
Grupo 1	
Conciencia de uno mismo	
Conciencia emocional	21%
Valoración adecuada de uno mismo	13%
Confianza en uno mismo	66%

Grupo 2	
Autorregulación	
Autocontrol	9%
Confiabilidad	26%
Integridad	13%
Adaptabilidad	11%
Innovación	40%

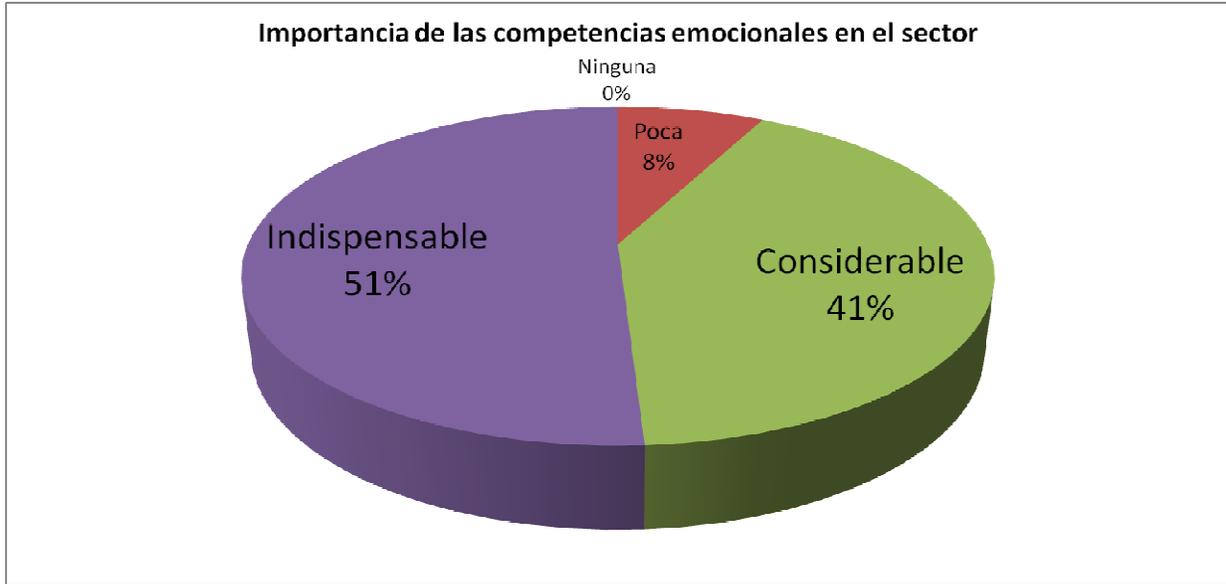
Grupo 3	
Motivación	
Motivación de logro	17%
Compromiso	47%
Iniciativa	26%
Optimismo	9%

Grupo 4	
Empatía	
Comprensión de los demás	19%
Orientación hacia el servicio	56%
Aprovechamiento de oportunidades	21%
Conciencia política	4%

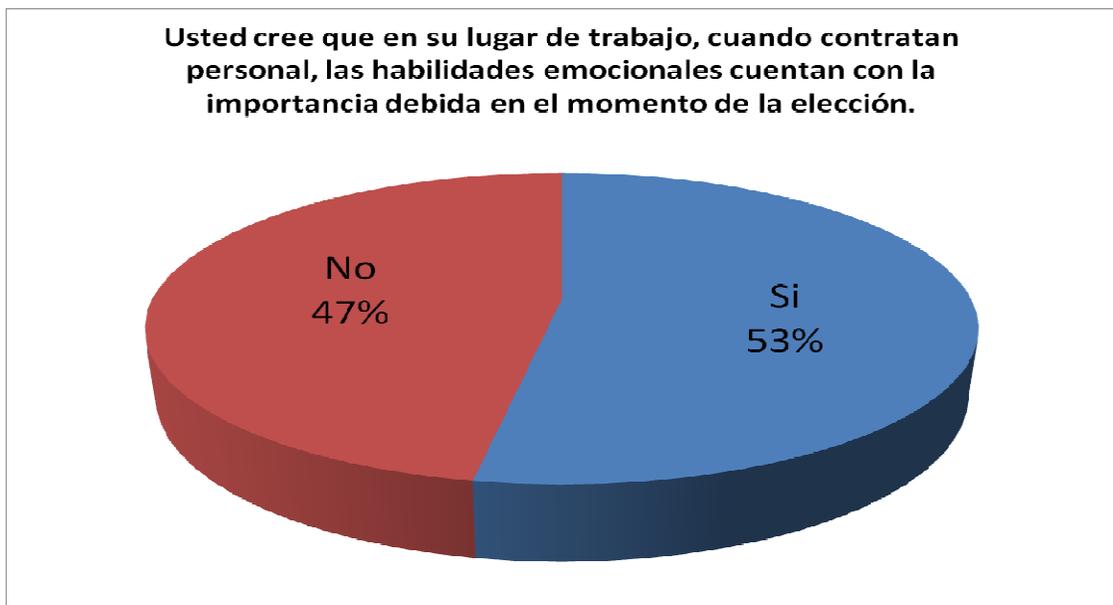
Grupo 5	
Habilidades Sociales	
Influencia	4%
Comunicación	8%
Catalización del cambio	11%
Resolución de conflictos	19%
Habilidades en equipo	21%
Colaboración y cooperación	38%



8. *¿Qué importancia le daría usted al control, identificación y expresión de las emociones dentro del mercado laboral financiero en el país?*



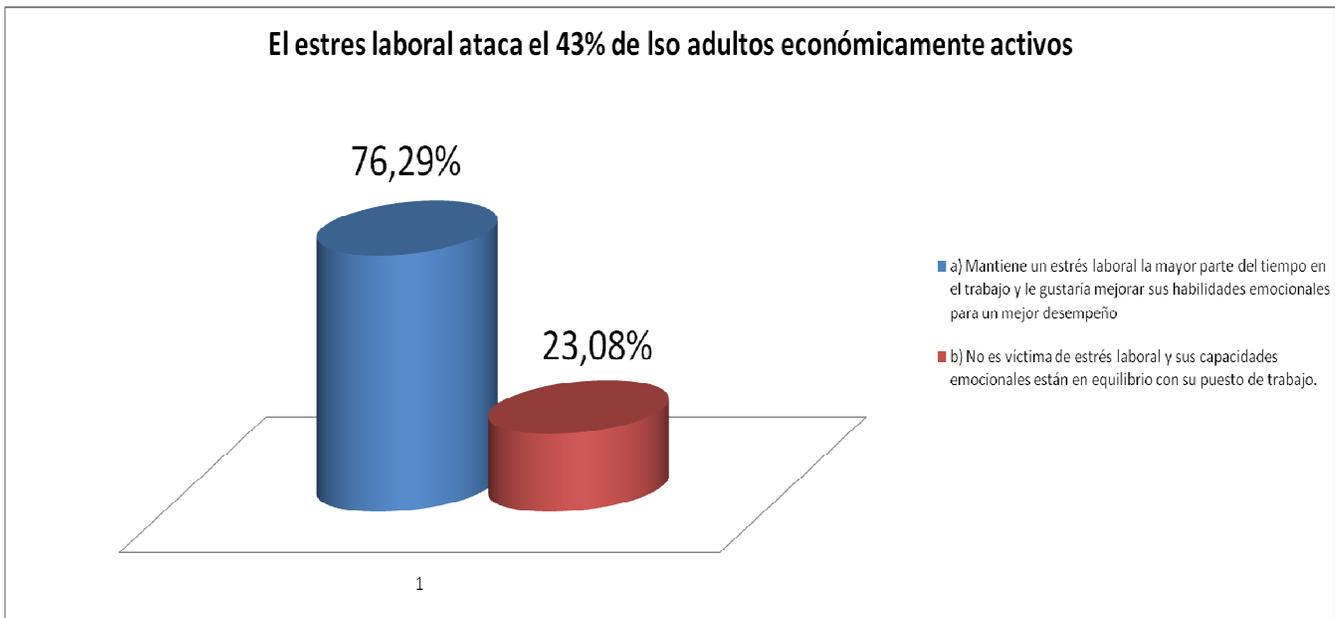
9. *Usted cree que en su lugar de trabajo, cuando contratan personal, las habilidades emocionales cuentan con la importancia debida en el momento de la elección.*



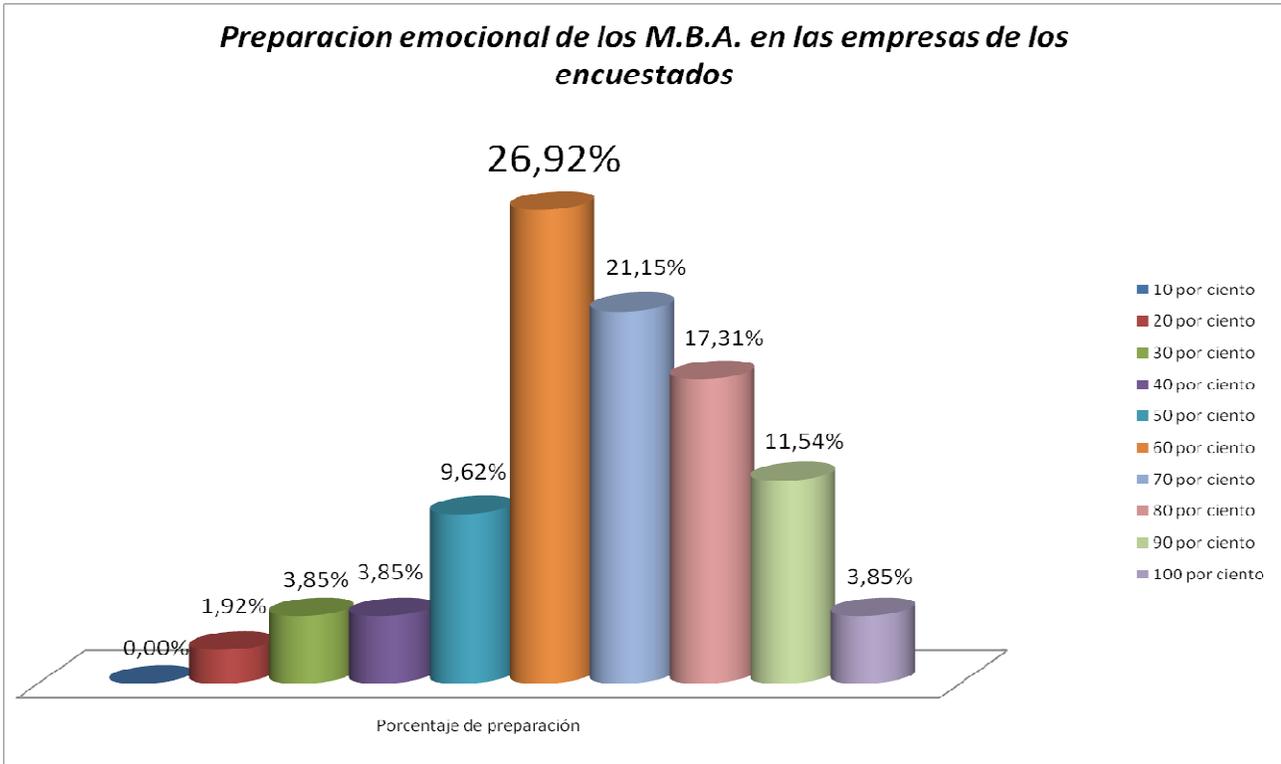
10. Según un estudio reciente realizado se ha estimado que el 43% de los adultos sufren a causa de los efectos adversos del estrés laboral y que entre el 75 y el 90 por ciento de las visitas a los médicos son para condiciones que se relacionan de alguna manera con éste.

Con esta información, usted cree que:

a) Mantiene un estrés laboral la mayor parte del tiempo en el trabajo y le gustaría mejorar sus habilidades emocionales para un mejor desempeño	b) No es víctima de estrés laboral y sus capacidades emocionales están en equilibrio con su puesto de trabajo.
76,29%	23,08%



11. *Basándose en respuestas anteriores, en general, en que porcentaje usted cree están preparados emocionalmente los M.B.A. que trabajan en su empresa para el desarrollo de sus labores que incluyen dirigir personal, trabajo en equipo, obtención de metas entre otras.*



Conclusiones

El estudio realizado ha demostrado que la hipótesis es cierta, según la opinión de los encuestados las Universidades no están entregando a sus alumnos el total de las competencias necesarias para enfrentarse a los retos que propone el sector financiero ecuatoriano.

Los resultados muestran que las competencias emocionales que obtienen los graduados de las instituciones educativas son: confianza en uno mismo, innovación, motivación al logro, aprovechamiento de las oportunidades y habilidades de equipo.

Adicionalmente los resultados muestran que las competencias emocionales que el sector demanda en la actualidad son: confianza en uno mismo, innovación, pero difieren en las anteriores estableciendo a: compromiso, orientación al servicio, y colaboración - cooperación dentro de las elegidas.

Los resultados son bastante concretos ya que revelan la diferencia de lo que se obtiene actualmente en las aulas y lo que el mercado demanda, el trabajo que se da en los cursos de M.B.A. proponen lo que han establecido los encuestados, debido a que el conocimiento da confianza en uno mismo, produce innovación, se aprende a cumplir metas y visualizar oportunidades, además todo el tiempo se trabaja en grupos por lo que el trabajo en equipo es algo constante.

Mientras los trabajadores instalados en el sector financiero necesitan aparte de la confianza en uno mismo y la innovación para renovar y agilizar procesos con nuevas ideas, un compromiso tanto como con la institución, como para el cliente, que es el núcleo de una empresa de servicios, la orientación al servicio amplía el panorama y nos lleva a la necesidad de tener trabajadores que aparte de hacer sus trabajos comprendan las necesidades de los clientes.

Es comprensible además que los miembros del sistema financiero, estén a la espera de compañeros que puedan trabajar en equipo con una colaboración y cooperación que los lleva a todos hacia un mismo objetivo, estableciendo un ambiente de trabajo óptimo.

Es importante destacar que la experiencia también entrega a los colaboradores nuevas competencias que se van reforzando con el tiempo, por lo que habilidades como la colaboración y cooperación serán aspectos que se desarrollaran como se vaya desarrollando las responsabilidades exigidas en los cargos.

Tiene un relieve importante que los resultados muestran que en un 92% las competencias emocionales son consideradas entre considerables e indispensables, lo que demuestra la importancia del desarrollo de las mismas, ya que basándonos en esto podemos asegurar que las competencias técnicas tienen que tener una combinación con las emocionales para formar un trabajador eficiente.

En relación al punto del estrés laboral es importante rescatar que en un 76% las personas admitieron padecerlo y quisieran mejorar sus competencias emocionales, lo que nos demuestra que las personas entienden que un desarrollo de las mismas les entregara incluso un nivel de vida más saludable, lo más probable es que un porcentaje muy alto de personas pasen más tiempo en sus trabajos que con sus familias, es prácticamente intolerable la idea de pasar todo ese tiempo en un lugar donde no estamos conformes.

En definitiva podemos decir que el sector financiero demanda competencias de las cuales algunas se están entregando en las Universidades pero ellas no son suficientes, es necesario incluir un equilibrio entre lo técnico y lo emocional, este sector está íntimamente ligado con el cliente y su vida , ya que muchos de los logros traducidos en cosas materiales son obtenidos con esfuerzo trabajo y ayuda de las instituciones financieras, así como se desean colaboradores con conocimientos suficiente, se desean colaboradores con una inteligencia emocional cultivada y desarrollada.

Recomendaciones

Las Universidades deberían abrir un poco más el panorama y mirar que son importantes las competencias técnicas , pero es indispensable tener desarrolladas también las emocionales, por lo que podrían ayudar a que en los estudiantes, se cree ese indicio con la resolución de casos teóricos pero personificados con la participación de los compañeros , en espacios de discusión abiertos, además un reconocimiento de las necesidades actuales por sectores dará una noción de lo que el mercado de profesionales demanda , para lo que investigaciones como la presente pueden ser de gran ayuda.

Así también se recomienda que se realicen pasantías dentro de empresas, para que los futuros colaboradores puedan sentir en tiempo real el desarrollo de las actividades dentro de una compañía.

Las empresas debería de dar por obsoletos los típicos test de prueba en el que solo realizan calculo numéricos de rapidez mental, las personas deben entender que una combinación de competencias técnicas y emocionales nos muestran trabajadores eficientes, solo basarse en uno de los dos elementos incurre en descontento tanto de la empresa como despidos tempraneros para los empleados.

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
- Bar-On, R. (1997). The Emotional Quotient. EQ-I : A Test of Emotional Intelligence. Toronto, Canada.
- Bisquerra, R. (2002). Educación emocional y bienestar. 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
- Goleman.D.(1998) La practica de la inteligencia emocional, Barcelona España
- 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

- Mayer,J.D., Roberts,R.D. y Barsade, S.G.(2008) Human Abilities: Emotional Intelligence.
- Salovey,P, Mayer.J,(1990) Emotional Intelligence . Imagination, Cognition and Personlaity , 9 , 185-211
- 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*.