

Proyecto Final: Competencias esperadas de un MBA en Finanzas dentro de la industria del póquer online.

Marco Calderon Morales, ULACIT

2010

TABLA DE CONTENIDOS

INTRODUCCION	3
DEFINICION DEL PROBLEMA Y OBJETIVOS.....	5
MARCO TEORICO	6
METODOLOGIA.....	18
ANALISIS DE RESULTADOS.....	24
CONCLUSIONES.....	29
ANEXOS.....	30
BIBLIOGRAFIA.....	35

INTRODUCCION.

En el mundo actual, a diario escuchamos como los ejecutivos de distintas empresas e industrias, discuten sobre la necesidad de desarrollar las competencias de sus colaboradores, con el fin de que estos puedan desempeñar de una mejor forma sus labores diarias y así poder mejorar la competitividad de la empresa como un todo en un ambiente constantemente cambiante.

Sin embargo, y a pesar de que este tema ha tomado relevancia últimamente, no es un término nuevo, siendo uno de sus promotores David McClellan, quien en 1987 introdujo el uso de este concepto a través de su obra, "Motivación Humana".

Otro aspecto a tomar en cuenta es que las competencias pueden diferir según las especialidades en las cuales se desarrolle una persona, así como también depende del nivel de funciones que desempeñe, y que por lo tanto el concepto de competencias puede variar dependiendo del enfoque que cada empresa o industria le dé.

Dado lo anterior, es de suma importancia la delimitación de la investigación a un sector en específico, el cual en esta ocasión será la industria del póquer **online**, con lo cual a la vez, sin poder conocer a priori lo que los involucrados pueden pensar del concepto de competencia, se utilizara una definición específica, que marcara el rumbo de la investigación.

Para esto, se ha seleccionado la definición de competencia de Spencer y Spencer¹ los cuales la definen como ***“una característica subyacente en el individuo que está casualmente relacionada con un estándar de efectividad y/o con una performance superior en un trabajo o situación”***

¹ Spencer, Lyle M y Spencer, Signe M. Competence at work, models for superior performance, John Wiley & Sons Inc, USA, 1993.

Esta definición será el pilar fundamental bajo el cual se desarrollará la investigación en un inicio, sin que esto quiera decir que se dejarán de lado los hallazgos que se vayan dando a lo largo del desarrollo del trabajo de campo ya que se podrían encontrar que las personas objeto de las entrevistas tengan una definición distinta a la planteada inicialmente.

Definición del Problema.

¿Cuáles son las competencias esperadas de un Máster en Finanzas dentro de la industria del póquer **online** en Costa Rica, determinando además si estas están siendo satisfechas por parte del personal disponible en el país?

Objetivo General.

- Determinar las competencias más buscadas en un MBA en finanzas, en el mercado laboral para empresas dedicadas al póquer **online**.

Objetivos Específicos.

- Conocer las competencias esperadas en un MBA en finanzas por parte de los involucrados en la industria del póquer **online** en Costa Rica.
- Establecer el perfil requerido por parte de los empleadores de la industria del póquer **online**
- Comparar los resultados obtenidos con mi actual perfil profesional determinando las áreas de mejora para ser más competitivo.

MARCO TEORICO.

Competencias.

Como se mencionó en apartados anteriores, al entablar una conversación con colegas, tanto de profesión, como de otras áreas, se llega a la conclusión que no existe una sola definición exacta del término “competencias” sino que por el contrario, cada persona tiene su propia perspectiva de lo que atañe al término.

Por ejemplo, hay quienes consideran que las competencias incluyen los conocimientos técnicos así como las competencias en sí mismas.

Por otra parte hay quienes señalan a las competencias solamente como a lo que se refiere al comportamiento o idoneidad de una persona con respecto a un trabajo o alguna situación específica dentro del mismo, dejando de lado el conocimiento técnico que pueda tener la persona.

Ahora bien, desde el punto de vista teórico, no son menos los diferentes tipos de definiciones que existen, lo cual hace de este término, un tema bastante amplio.

Para ilustrar este punto, se tomará en cuenta la definición mencionada al inicio de la investigación, por parte de Spencer y Spencer², los cuales definen este concepto como:

“una característica subyacente en el individuo que está casualmente relacionada con un estándar de efectividad y/o con una performance superior en un trabajo o situación”

² Ibíd.

Otros autores como Rodríguez y Feliú³ definen a las competencias como

“Conjuntos de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad”

Mientras tanto, el autor Charles Woodruffe⁴ define a las competencias como:

“una dimensión de conductas abiertas y manifiestas, que le permiten a una persona rendir eficientemente”.

Como vemos, hasta el momento se han mencionado tres definiciones distintas de competencias, y de acuerdo a los textos vistos durante la investigación, se puede asegurar que el número de definiciones llega fácilmente a las decenas, y muy posiblemente hasta más, sin embargo el determinar realmente esto no es el fin de esta investigación.

³ Rodríguez T., Nelson, Feliú S., Pedro. *Curso Básico de Psicometría*.

⁴ Woodruffe, Charles.(1993) What is meant by a Competency? *Leadership and Organization Development Journal*.

Clasificación de competencias.

Según Spencer y Spencer⁵, existen 5 tipos principales en los que se pueden clasificar las competencias:

Clasificación	Descripción
Motivación:	Los intereses que una persona considera consistentemente.
Características:	Características físicas y respuestas consistentes a situaciones.
Concepto de uno mismo:	Incluyen las actitudes, valores o imagen propia de la persona.
Conocimiento:	Información poseída por una persona sobre áreas específicas.
Habilidad:	Capacidad de la persona para desempeñar alguna tarea, sea física o mental.

⁵ Spencer y Spencer, Obra citada.

Sin embargo, y como se ha venido mencionando, debido a que el término competencias tiene una vasta cantidad de definiciones, lo mismo sucede con las clasificaciones que se hagan, ya que también cada autor tiene enfoques diferentes.

Par la autora francesa Nadine Jolis⁶, las competencias tienen correlación entre cada una de ellas, y las divide de la siguiente forma:

Clasificación	Descripción
Competencias Teóricas	Requiere conectar saberes aprendidos durante la formación con la información
Competencias Prácticas	Traducir información y conocimientos en acciones operativas
Competencias Sociales	Capacidad para relacionarse y trabajar en equipo
Competencias del Conocimiento	Coordinación de acciones, búsqueda de soluciones, aportar innovación y creatividad

Además, según su razonamiento, las tres primeras competencias convergen en la última, reconociendo también la importancia de saber reconocer las diferentes competencias dentro de los procesos de recursos humanos.

⁶ Jolis, Nadine, *Compétences et Compétitivité*, Les éditions d'organisation, Paris, 1998

Otra clasificación que tiene relevancia dentro del tema es la que se hace de acuerdo al Diccionario de Competencias de Hay McBer (Spencer y Spencer⁷), en la cual se clasifican las principales competencias, distribuidas entre seis bloques, o categorías:

TABLA 1. Resumen de las Competencias de Hay Mcber⁸.

CONGLOMERADO	COMPETENCIAS
I. Logro y Acción	<ol style="list-style-type: none"> 1. Orientación al Logro 2. Preocupación por Orden, Calidad y Precisión 3. Iniciativa 4. Búsqueda de Información.
II. Apoyo y Servicio Humano	<ul style="list-style-type: none"> • Comprensión Interpersonal • Orientación al Servicio al Cliente
III. Impacto e Influencia	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto e Influencia • Conciencia Organizacional • Establecimiento de Relaciones
IV. Gerencia	<ul style="list-style-type: none"> • Desarrollo de Otros • Asertividad y Uso del Poder Posicional • Trabajo en Equipo y Cooperación • Liderazgo de Equipo
V. Cognitivo	<ul style="list-style-type: none"> • Pensamiento Analítico • Pensamiento Conceptual • Pericia (Expertice)
VI. Efectividad Personal	<ul style="list-style-type: none"> • Autocontrol • Autoconfianza • Flexibilidad • Compromiso Organizacional

⁷ Obra Citada

⁸ http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/doc/otros/sel_efe/i.htm

Competencias laborales y el papel de la OIT⁹.

A nivel global, la Organización Internacional del Trabajo viene desde hace mucho tiempo trabajando en la implementación de este concepto como parte de los cambios necesarios que las sociedades del mundo deben realizar, de cara al incremento en la competitividad de los países como consecuencia de los avances generados por la globalización.

En un Boletín Informativo de la OIT¹⁰, el autor Agustín Ibarra Almada menciona la importancia que tienen las competencias laborales como eje fundamental en el desarrollo económico y social de los países, al asegurar que este enfoque:

“permite la definición de programas de capacitación flexibles y modulares, y no solamente con carreras basadas en especialidades o disciplinas, sino vinculados con lo que realmente se da en el mundo del trabajo; esto es, la integración de competencias de distinta naturaleza”.

Es decir, que el enfoque de la OIT determina la flexibilización de la capacitación de los empleados, de manera tal que estos sean los adecuados en el tiempo y lugar en que estos sean requeridos por los sectores productivos de cada país.

Al igual que con el concepto general de competencias, el término de competencias laborales tiene diversos enfoques, los cuales han sido recopilados por la OIT, en un documento llamado “Conceptos básicos sobre competencia laboral¹¹”

⁹ Organización Internacional del Trabajo, International Labour Organization (ILO) por sus siglas en Ingles.

¹⁰ Boletín 149 Competencias Laborales en la formación profesional,
<http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/boletin/149/index.htm>

¹¹ 40 PREGUNTAS SOBRE COMPETENCIA LABORAL,
<http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/xxxx/esp/index.htm> 2004

A continuación se hace referencia a algunas de ellas, comenzando con el autor Santiago Agudelo¹², el cual define este término como:

“Capacidad integral que tiene una persona para desempeñarse eficazmente en situaciones específicas de trabajo”

La autora María Angélica Ducci¹³, define las competencias laborales como:

“la construcción social de aprendizajes significativos y útiles para el desempeño productivo en una situación real de trabajo que se obtiene, no sólo a través de la instrucción, sino también –y en gran medida– mediante el aprendizaje por experiencia en situaciones concretas de trabajo”.

Dentro del marco de ***“Definiciones de competencia en las instituciones dedicadas a la formación y desarrollo de los recursos humanos”***, se encuentra la definición realizada por el Ministerio de Trabajo de Chile¹⁴, la cual nos dice que las competencias laborales ***“consisten en la capacidad de un individuo para desempeñar una función productiva en diferentes contextos, de acuerdo a los requerimientos de calidad esperados por el sector productivo”***.

¹² Agudelo, Santiago, *Certificación de competencias laborales. Aplicación en Gastronomía*, Montevideo, Cinterfor/OIT, 1998.

¹³ Ducci, María Angélica, “El enfoque de competencia laboral en la perspectiva internacional”, en: *Formación basada en competencia laboral*, Montevideo, Cinterfor/OIT, 1997.

¹⁴ Nota de prensa a propósito del trámite de la Ley sobre el Sistema Nacional de Certificación de Competencias en 2004. www.mintrab.gob.cl

En España, el Instituto Nacional de Empleo¹⁵ (INEM) menciona lo siguiente:

“Las competencias profesionales definen el ejercicio eficaz de las capacidades que permiten el desempeño de una ocupación, respecto a los niveles requeridos en el empleo”

Mientras tanto, a nivel local, se puede encontrar una definición de este concepto, a cargo del Instituto Nacional de Aprendizaje (INA).

Esta institución costarricense define las competencias laborales como un **“conjunto de conocimientos, habilidades, destrezas psicomotoras y actitudes requeridas para el desempeño eficaz y eficiente de un trabajo productivo, de acuerdo con los estándares definidos por el mercado laboral y consistentes con las características de calidad de los productos que se generan de los procesos de la actividad productiva de manera que se satisfagan las necesidades del cliente”¹⁶**

¹⁵ (INEM), *Metodología para la ordenación de la formación profesional ocupacional. Subdirección general de gestión de formación ocupacional*, Madrid, 1995.

¹⁶ INA, *Experiencia del INA en el marco de la normalización, formación y certificación de competencias laborales en el sector turismo*, 2001

Por último, se hará mención al informe conocido como SCANS¹⁷, en el cual se hace una clasificación de las competencias laborales, dividido en dos categorías principales:

Competencias básicas

Habilidades básicas: lectura, redacción, aritmética y matemáticas, expresión y capacidad de escuchar.

Aptitudes analíticas: pensar de forma creativa, tomar decisiones, procesar y organizar elementos visuales, saber aprender y razonar.

Cualidades personales: responsabilidad, autoestima, sociabilidad, gestión personal, integridad y honestidad.

Competencias transversales

Gestión de Recursos: tiempo, dinero, materiales y distribución, personal.

Relaciones interpersonales: trabajo en equipo, enseñar a otros, servicio a clientes, desplegar liderazgo, negociar y trabajar con personas diversas.

Gestión de información: buscar y evaluar información, organizar y mantener sistemas de información, interpretar y comunicar, usar computadores.

Comprensión sistémica: comprender interrelaciones complejas, entender sistemas, monitorear y corregir desempeño, mejorar o diseñar sistemas.

Dominio tecnológico: seleccionar tecnologías, aplicar tecnologías en la tarea, dar mantenimiento y reparar equipos.

¹⁷Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills (SCANS), 1991

Esta clasificación, si bien es cierto es de solamente dos categorías principales, estas se subdividen en otras categorías secundarias, lo cual permite clasificar prácticamente todas las competencias generales que se conocen hasta el momento.

Al revisar la obra de Spencer y Spencer¹⁸, se puede notar como también estos autores realizan una clasificación básica de las competencias en tan solo dos rubros, siendo estos eso si muy diferentes a los mencionados anteriormente.

Ellos clasifican las competencias de la siguiente manera:

- **De Punto Inicial:** las cuales se refieren a las características esenciales de cada persona, que TODOS necesitan para poder desempeñarse en cualquier empleo mínimamente bien, como por ejemplo la habilidad de leer.
- **Diferenciales:** Son los factores que distinguen a las personas en los niveles superiores, entre los cuales se puede mencionar la capacidad para establecer objetivos más altos que los que una organización requiere.

Por otra parte, uno de los aportes más interesantes en cuanto a este tema lo realiza el Ministerio de Educación de Colombia¹⁹, el cual enmarca las competencias como un factor primordial que debe ser explotado a lo largo de la educación de las personas, desde el inicio de sus estudios generales, como una forma de buscar el mejoramiento no solo en la educación en sí, sino como una manera de apuntar al desarrollo social y económico de su país.

¹⁸ Obra citada.

¹⁹ Ministerio Educación Nacional de Colombia, Competencias Laborales Generales, Serie Guías #21

A través de este aporte, las autoridades definen las Competencias Laborales Generales como:

“el conjunto de conocimientos, habilidades, actitudes y valores que un joven estudiante debe desarrollar para desempeñarse de manera apropiada en cualquier entorno productivo, sin importar el sector económico de la actividad, el nivel del cargo, la complejidad de la tarea o el grado de responsabilidad requerido”

Además, realiza una clasificación de estas competencias en seis áreas principales:

INTELECTUALES.

Comprenden los procesos de pensamiento que un estudiante debe usar con un fin determinado, como en la toma de decisiones, creatividad, solución de problemas, atención, memoria y concentración.

PERSONALES.

Se refieren a comportamientos y actitudes esperados en los ambientes productivos, como la orientación ética, dominio personal, inteligencia emocional y adaptación al cambio.

INTERPERSONALES.

Se refiere a las requeridas por una persona para adaptarse a los ambientes laborales y para saber interactuar coordinadamente con otros, como la comunicación, trabajo en equipo, liderazgo, manejo de conflictos, capacidad de adaptación y proactividad.

ORGANIZACIONALES.

Estas se refieren a la habilidad para aprender de las experiencias de los otros y para aplicar el pensamiento estratégico en diferentes situaciones de la empresa, como en la gestión de la información, orientación al servicio.

TECNOLÓGICAS.

Permiten a los jóvenes identificar, transformar e innovar procedimientos, métodos y artefactos, y usar herramientas informáticas al alcance. También hacen posible el manejo de tecnologías y la elaboración de modelos tecnológicos.

EMPRESARIALES.

Son aquellas habilidades necesarias para que los jóvenes puedan crear, liderar y sostener unidades de negocio por cuenta propia.

A pesar de que todos los aportes en esta materia son variados y bastante importantes a nivel general, y que además todos representan desde su perspectiva lo que se entiende por competencias, y sugieren también diversas clasificaciones, siendo aceptables todas ellas, yo me inclino más por el enfoque dado por el Ministerio de Educación Colombiano ya que siento que en él, se enmarcan las competencias como parte intrínseca e integral a lo largo de la formación académica de los estudiantes, lo cual será de una gran ayuda no solo para el desarrollo personal, sino que también a través de este enfoque se promueven el mejoramiento de las capacidades y competitividad de los motores económicos, a través de los cuales se puede llegar al desarrollo de un país.

METODOLOGIA.

La elaboración de la presente investigación fue de suma importancia, no solo por ser un requisito para concluir el programa de Maestría en Finanzas sino porque además nos llevó a conocer de un tema muy importante como lo es el de las Competencias requeridas para poder desarrollar una labor de forma determinada.

Por otra parte la misma se presentó como una excelente oportunidad para llevar a cabo un ejercicio personal, mediante el cual hacemos un análisis de cómo nos vemos a nosotros mismos dados los cambios que hemos experimentado a lo largo del tiempo, tanto en nuestra vida laboral y como en nuestra vida estudiantil.

Mediante este ejercicio, se pudo ver como se ha podido mejorar en muchos aspectos, no solo a nivel de conocimientos técnicos sino también con respecto a las habilidades que vamos desarrollando día con día, las cuales nos permiten diferenciarnos de las demás personas, siendo esto un factor fundamental que nos hace competitivos dentro del mercado laboral costarricense, y por qué no, a nivel internacional también.

Una de las primeras tareas que tuvimos que llevar a cabo, fue la de investigar con respecto a la teoría de las competencias, y así poder irnos familiarizando con este concepto.

Si hubo algo que se pudo determinar conforme se avanzaba con la investigación es que este concepto no tiene una única definición, sino que por el contrario se puede asegurar que existen un sinnúmero de definiciones con las cuales se puede ilustrar el este término.

Dado lo anterior, considere que era de suma importancia establecer un concepto propio, con el cual no solo me identificara mas, sino que también me permitiera expresar de forma fácil lo que yo entendía al hablar de competencias.

Luego de analizarlo con detenimiento, y de realizar varias definiciones, considere que esta era la mejor definición que me permitía expresar en palabras simples mi perspectiva con respecto al tema, asegurando que el término de Competencia:

“se refiere a la condición o habilidad que tiene una persona, que le lleva a desarrollar una tarea o labor en específico, de forma satisfactoria, de acuerdo a estándares establecidos”.

Una vez realizada esta parte del ejercicio, se dio paso a la segunda parte del mismo, la cual implicaba realizar un “retroceso en el tiempo” hasta por alrededor de una década, con lo cual podía realizar una introspección sobre mis competencias al inicio de mi vida laboral.

Una vez completado este ejercicio, uno se puede dar cuenta de que sin duda alguna la capacitación en una universidad es una herramienta muy útil que puede llegar a mejorar el desempeño en el ámbito laboral, y que si bien es cierto los estudios universitarios no son garantía de éxito, esta le ayuda a uno a ir desarrollando una serie de competencias que le permiten llevar a cabo las tareas encomendadas de una mejor manera.

A pesar que a lo largo del tiempo he podido desarrollar una serie de competencias, y que todas ellas han tenido un significado importante, no solo a lo largo de mi vida estudiantil superior, sino también laboral, he de señalar que la más importante de todas ellas ha sido la capacidad para trabajar bajo presión.

Entre muchas otras competencias uno puede tener una excelente iniciativa, ser un líder, capaz de trabajar en equipo, emprendedor, capaz de adaptarse al cambio, pero

en mi opinión no existe ninguna otra que sobrepase la importancia de ser capaz de trabajar bajo presión.

Esto lo he experimentado en los trabajos que he tenido, porque uno está expuesto al cumplimiento de metas y objetivos en donde muchas veces los tiempos son reducidos, y la exigencia es mucha, por lo que, de no haber tenido esta capacidad, muy probablemente me habría visto envuelto en dificultades para cumplir con éxito las tareas asignadas.

Una vez concluidas estas dos etapas del ejercicio, era necesario dar inicio con lo que podemos llamar la tercera, y penúltima etapa del mismo, la cual consistía ahora en conocer cuáles eran las competencias señaladas por otros profesionales en finanzas, reclutadores y mandos medio-altos y altos de empresas relacionadas con el póquer **online**, en primera instancia a través de conversaciones informales, y con posterioridad a través de un estudio más formal, mediante la aplicación de encuestas.

Una de las cosas que uno puede notar al hablar con colegas de profesión, así como con personas cercanas a la industria del póquer, es que cuando se trata el tema de competencias, este se vuelve un tema bastante amplio, en donde cada quien tiene su punto de vista particular, dependiendo esto no sólo del conocimiento de la persona, sino también de las experiencias que cada uno de ellos ha tenido a lo largo de su vida laboral, siendo un factor determinante las empresas para las cuales han laborado, ya que a través de la cultura organizacional de cada una, se promueven más ciertas competencias sobre otras.

A continuación, se presenta una lista de las competencias mencionadas por personas profesionales en Finanzas, así como de otras áreas relacionadas con la industria del póquer **online** sin que exista un orden en particular:

1. Facilidad de Aprendizaje.
2. Dominio del idioma inglés.
3. Puntualidad.
4. Respeto y Honestidad.
5. Persuasivo y Negociador.
6. Tolerancia.
7. Capacidad para resolver conflictos.
8. Emprendedor
9. Autonomía.
10. Manejo de tecnologías de información.
11. Capacidad para adaptarse al cambio.
12. Excelentes relaciones interpersonales.

Además, de acuerdo a mi perspectiva, el profesional en finanzas que se desenvuelva dentro de esta industria deberá tener entre las antes mencionadas, las siguientes competencias:

1. Orientación al cliente.
2. Comunicación efectiva.
3. Iniciativa y Liderazgo.
4. Trabajo en equipo.
5. Capacidad para trabajar bajo presión.
6. Pensamiento analítico.
7. Flexibilidad.

Por otra parte, cabe destacar que si hay algo en lo que todos están de acuerdo, es que el dominio del idioma inglés es un requisito indispensable, y que en estos momentos

debido a la alta competencia, muchas empresas ven como un punto positivo que los candidatos a ocupar un puesto gerencial manejen al menos un tercer idioma, aparte del español y el inglés, ya que al ser empresas globales, requieren de atender clientes en muchos idiomas, por lo que, en algún momento el profesional de Finanzas tendrá que hacerle frente a alguna situación en particular, donde estos dos idiomas no son suficientes.

Al final de la investigación se podrá determinar si las características antes mencionadas concuerdan con las buscadas por los entes entrevistados, si existen otras que se puedan añadir, o si por el contrario, son distintas de las sugeridas anteriormente.

Como cuarta y última etapa del ejercicio, se determinó cual era la muestra que iba a ser partícipe de la parte formal de la investigación, es decir aquellas personas a las cuales se les iba a solicitar su ayuda, mediante la aplicación de encuestas que permitieran desarrollar el trabajo de campo, llegando a establecer que estas se iban a aplicar a los siguientes grupos meta:

1. Profesionales en finanzas que se desempeñan en la industria.
2. Reclutadores y/o áreas de recursos humanos dentro del ramo.
3. Mandos medio-altos y altos de empresas relacionadas con el póquer **online**.

Debido a que la gran mayoría de la muestra a encuestar se encuentra constantemente fuera del país por motivos tanto personales como de trabajo, se recurrirá a la creación de un formulario en una página web, para que así estos puedan tener acceso a la misma desde cualquier punto en el que se encuentren y pueda ser completada sin ningún inconveniente.

Si bien se tiene acceso inmediato a ciertas personas que serán tomadas en cuenta en las encuestas, el enfoque será de manera tal, que el 100% de los encuestados realicen la misma a través del sitio web designado, con el fin de llevar un control más exacto y rápido en el proceso de recopilación de los datos.

ANALISIS DE RESULTADOS.

A continuación se enumeran los hallazgos más importantes obtenidos a lo largo de la investigación, mediante la aplicación de las encuestas:

1. A la hora de contratar, y de acuerdo a los resultados obtenidos, se tiene que los métodos más utilizados en la industria para llenar una plaza vacante son:
(ordenados de primero el más utilizado, último el menos utilizado)
 - Candidatos Internos.
 - Bases de datos de Universidades.
 - Oficinas de Empleo Gubernamentales.
 - Empresas de Consultoría de Reclutamiento.
 - Medios de comunicación (internet/periódicos/revistas)

2. Al llenar una plaza vacante, y Si tuvieran que elegir estrictamente entre Experiencia o Grado académico se obtuvo un resultado sumamente interesante, ya que el 90% de los encuestados aseguran tendrían preferencia por la experiencia laboral mientras que el 10% restante se inclinaría más por el grado académico.

3. Con respecto al termino de Competencias, definido simplemente (para efectos de encuesta) como una habilidad o destreza de una persona para realizar una labor, se obtuvo que el 82% de los encuestados consideran que es una característica que se puede aprender y/o desarrollar en cualquier momento de la vida, mientras que el 18% restante considera que ya se trae desde que se nace y no se puede aprender.

4. Entre las competencias requeridas para obtener una plaza en la industria del póquer **online**, se detallan a continuación las principales cinco:

- Experiencia dentro de la industria.
- Pensamiento Analítico.
- Motivación Personal.
- Comunicación Efectiva
- Trabajo Bajo Presión.

5. De las competencias conocidas por los encuestados, las siguientes son las principales cinco características señaladas por ellos:

- Lealtad.
- Enfocado a Objetivos.
- Sentido Común.
- Confianza.
- Responsabilidad.

6. De todas las competencias, tanto las señaladas al inicio del documento como las brindadas propiamente por los encuestados, se pudo determinar que las cinco competencias laborales más difíciles de encontrar en un egresado de una maestría en finanzas son:

- Orientación al cliente
- Comunicación efectiva.
- Conocimiento tecnologías de información.
- Trabajo en equipo
- Relaciones interpersonales.

7. Luego de que cada encuestado realizara un análisis de sus respectivos equipos de trabajo y emitiera su criterio a través de las encuestas, se obtuvo que las siguientes eran las principales 5 áreas de mejora de sus colaboradores, en términos de sus competencias actuales:

- Comunicación efectiva.
- Iniciativa y Liderazgo
- Trabajo en equipo
- Pensamiento Analítico
- Motivación Personal.

8. Como complemento a este tema, se les preguntó con respecto a los planes de sus respectivas organizaciones para poder trabajar en estas áreas de mejora, obteniendo los siguientes resultados:

- El 44% opina que sus organizaciones tienen un plan para mejorar estas áreas y que constantemente se trabaja en ellos.
- Otro 44% opina que sus organizaciones no poseen un plan definido para trabajar sobre estos temas.
- Mientras que el 12% restante considera que sus empresas tienen un plan para mejorar, pero que actualmente no se encuentra vigente.

9. Además, mediante el ejercicio anterior realizado por parte de los encuestados se determina que en términos generales, ellos consideran que las competencias vistas durante la investigación se encuentran presentes en sus respectivos equipos de trabajo de acuerdo a la siguiente rubrica:

- El 22% piensa que están presentes entre el 90% y 100% de sus equipos.
- El 31% cree que están presentes entre el 80% y 89% de sus equipos.
- El 28% considera están presentes entre el 70% y 79% de sus equipos.
- El 13% estima que están presentes entre el 60% y 69% de sus equipos.

- Y el restante 6% considera que están presentes en menos del 60% de sus equipos.

10. Por otra parte, en términos generales, en cuanto al nivel de satisfacción de los encuestados con respecto a las competencias de sus actuales colaboradores se determina que:

- El 8% considera sentirse completamente satisfecho
- El 56% opina sentirse muy satisfecho.
- El 34% cree estar parcialmente satisfecho.
- El 2% piensa no estar satisfecho.

11. Con respecto a si consideraban que un graduado de una Maestría en Finanzas iba a brindarle un valor agregado a sus respectivas compañías se tuvo que:

- El 58% considera que si le va a brindar un valor agregado, tanto al departamento financiero como a la empresa en general.
- El 26% piensa que solo le dará un valor agregado al departamento financiero.
- Mientras que el 16% considera que un MBA no le va a brindar ningún valor agregado a la empresa.

12. En relación a si se tenía alguna preferencia con respecto a la procedencia del graduado en Finanzas, ya sea de una institución pública o privada, se obtuvieron los siguientes resultados:

- El 98% dijo considerar que esto no era relevante siempre y cuando el candidato a ocupar una plaza este bien calificado.
- El 2% asegura tener preferencia por una institución privada, mientras que ninguno tiene una preferencia por una institución pública.

CONCLUSIONES.

En este trabajo se ha investigado el concepto de Competencias, haciendo énfasis en las competencias laborales, dentro de la industria del póquer **online** en Costa Rica, refiriéndose al mismo como la habilidad que tiene una persona para desarrollar una tarea o labor en específico, de forma satisfactoria, de acuerdo a estándares establecidos.

A través del desarrollo del trabajo de campo, se pudo determinar que la gran mayoría de competencias señaladas en un inicio fueron corroboradas a través de la aplicación de las encuestas lo cual indica que las personas con las que inicialmente se pudo conversar tenían un conocimiento bastante adecuado y amplio del tema de estudio.

También se pudo determinar que los entrevistados, a la hora de llenar una plaza vacante tienen prioridad sobre los candidatos internos, y que de ser necesario recurrir a candidatos externos, no se tiene ninguna preferencia con respecto a la procedencia de la persona en cuanto a su formación académica, es decir, se antepone la preparación e idoneidad del candidato por encima de si la institución de estudio es pública o privada, teniendo un peso fundamental la experiencia que pueda tener el candidato más que solo el nivel académico.

Otro dato importante es que la gran mayoría de encuestados considera que las competencias no son estrictamente características que las personas traen desde que nacen, sino que más bien estas pueden aprenderse y desarrollarse en cualquier parte de la vida, por lo que el hecho de no poseer actualmente alguna de las competencias, no implica que será descartado de un puesto de trabajo, ya que eventualmente al ser

contratado se le darán las herramientas necesarias para que desarrolle las áreas en las que debe mejorar.

Como se menciona anteriormente, la experiencia dentro de la industria juega un papel fundamental a la hora de considerar a un candidato, siendo aspectos muy importantes también la capacidad de pensar de forma analítica así como la motivación personal, su capacidad de comunicarse de manera adecuada y la habilidad para laborar bajo presión.

Sin embargo, al consultarles por competencias que no estuvieran formando parte de la encuesta, es decir, que debía brindar su opinión, la mayoría señala que lo más importante en un colaborador es la lealtad hacia la empresa, de la mano de la confianza que se requiere para formar parte de cualquier entidad, su enfoque a establecer y cumplir con los objetivos laborales, aplicar el uso del sentido común.

En cuanto a cuáles eran las competencias más difíciles de encontrar en un egresado de Maestría en Finanzas, se concluye que estas corresponden a la falta de conocimiento para tratar con clientes, la habilidad de comunicarse efectivamente, así como también sus conocimientos de tecnologías de información y sus capacidades para trabajar en equipo.

Y es que si en algo se coincide prácticamente de forma unánime es en que la comunicación, el liderazgo y el trabajo en equipo son competencias primordiales que deben mejorarse en todos los niveles, tanto dentro de la industria como por parte de los candidatos que ostentan un título de Maestría en Finanzas, para lo cual según datos recopilados las empresas las opiniones están divididas, ya que muchos opinan que sus respectivas organizaciones si poseen y ponen en práctica un plan para mejorar estas áreas, mientras que la misma proporción de encuestados consideran que del todo no existe un plan establecido para atender estas necesidades de mejora.

En términos generales, la mayoría de los encuestados asegura sentirse muy satisfechos con respecto a las actuales competencias poseídas por sus colaboradores, a la vez que consideran que una persona con una Maestría con énfasis en Finanzas le brindará un valor agregado al crecimiento tanto del departamento financiero al igual que a la empresa vista como un todo.

Después de haber realizado la introspección personal al inicio de la investigación, y de analizar los resultados obtenidos mediante el trabajo de campo, puedo asegurar que en términos generales mi perfil actual es el adecuado, sin embargo considero que al igual que muchos de los que trabajamos en esta industria, se hace indispensable el mejorar siempre en todos los aspectos de la vida, y en el caso de las competencias tal y como fue señalado por la mayoría de los encuestados, se hace necesario en mi persona establecer un plan en cuanto al mejoramiento de la comunicación efectiva, ya que siento este es uno de mis puntos débiles.

Sin duda alguna el cursar una Maestría en Finanzas me ha ayudado a afinar ciertas competencias que me brindan un valor agregado dentro de la industria, siendo las más importantes el trabajo bajo presión, el pensamiento analítico, la iniciativa y liderazgo, las relaciones interpersonales.

Sin embargo, es de suma importancia que tanto en nuestra vida laboral como personal procuremos como seres humanos el mejoramiento integral de nuestra persona como un todo, y no por el hecho de estar o sentirnos preparados en este momento vaya a sernos suficiente, sino que más bien debemos procurar mejorar de forma continua y a la vez buscar el aprender cosas nuevas, lo cual nos mantenga siempre en una excelente posición de cara a los grandes retos de la vida, y alcanzar nuestras metas y objetivos.

ANEXOS.

Encuesta.

Seguidamente, se presenta la encuesta que fue aplicada durante el trabajo de campo realizado en la presente investigación:

<http://Competences.questionpro.com>

Hello: This survey is intended to be completed for educational purposes only. The objective is to determine the competences that are expected from a person that graduates with an MBA in Finance.

Your survey responses will be strictly confidential and data from this research will be reported only in the aggregate.

Your information will be coded and will remain confidential. If you have questions at any time about the survey or the procedures, you may contact Marko Calderon by email at marko23c@hotmail.com

Please make sure to provide an answer to each question so that it becomes valid for this project.

Thank you very much for your time and support. Please start with the survey now by clicking on the Continue button below.

What are the preferred methods you recur to when searching candidates with Majors in Finance? (order from 1 = most preferred to 5 = least preferred)

- College student databases. _____
- Media.(magazines/newspapers/internet) _____
- Recruitment Consultancy Companies. _____
- Employment Offices. _____
- Internal candidates. _____

If presented with only these two options, would you hire someone based on his/her:

1. Working Experience solely.
2. Academic Degree solely.

Considering the term competence as being a skill and/or ability, would you say that this

is something that:

1. A person is born with, and cannot be learned and/or developed.
2. A person can learn/develop at any stage of his/her life.

From the below list, please select 5 characteristics that you think, a graduate in Finance MUST have to fit within your organization

1. Job Knowledge/Expertise.
2. Team-work character.
3. Initiative and Leadership.
4. Able to work under pressure.
5. Analytical skills.
6. Good interpersonal relationships.
7. Good communication skills.
8. Customer Focused.
9. Respect and Honesty.
10. Commitment.
11. Self-Motivated
12. Persuasive.
13. IT knowledge.

Mention two characteristics that you consider important, that were not included in the above list:

1.

2.

Select the 4 characteristics that you think, are the MOST difficult to find in someone that has a degree (MBA) in Finance:

1. Job Knowledge/Expertise.

2. Team-work character.
3. Initiative and Leadership.
4. Able to work under pressure.
5. Analytical skills.
6. Good interpersonal relationships.
7. Good communication skills.
8. Customer Focused.
9. Respect and Honesty.
10. Commitment.
11. Self-Motivated
12. Persuasive.
13. IT knowledge.

In general, considering all previous characteristics mentioned, would you consider they are present on your current team's roster?

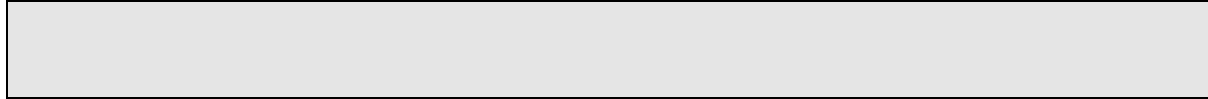
1. Between 90% -100%
2. Between 80% - 89%.
3. Between 70% - 79%
4. Between 60% - 69%
5. Less than 60%

Considering your team's current roster in general, which skills/abilities do you think should be improved?Mention at least 2

1

2

3



Does your organization currently have a plan to improve such skills/abilities?

1. Yes, we're constantly working on improving such areas.
2. Yes, we already have a plan but is not currently in place.
3. No, we don't really have a plan.

In general, considering your team's current roster, what is your level of satisfaction regarding their overall competences?

1. Completely satisfied.
2. Very Satisfied.
3. Somewhat satisfied.
4. Regularly satisfied.
5. Not satisfied.

Do you consider that a graduate, with a degree (MBA) in Finance would provide a value-added to your company, and potentially increase the performance of your accounting/finance team?

1. Yes, it will improve finance team and the company overall.
2. Yes, but only the finance team, not the company overall.
3. No, it would not provide any value added to the organization.

When considering someone for a job opening in Finance, do you have any preference regarding the institution where the candidate comes from?

1. Yes, preferably if it's from a Public School.
2. Yes, preferably if it's from a Private School.
3. It is not relevant, as long as the candidate is well qualified.

Are you interested in receiving final results related to this survey/investigation

1. YES
2. NO

If your previous answer was yes, please indicate your email address

What is your position/rank within your organization?

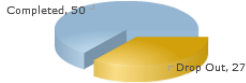
1. COO
2. CEO
3. CFO
4. Financial Analyst
5. Marketing Director
6. Account Manager
7. Other

Thank you very much for completing this survey, your help is very much appreciated.

Best Regards
Marko Calderon

Reporte de Participaciones.

Survey Report : Finance



Viewed	Started	Completed	Completion Rate	Drop Outs (After Starting)	Average Time to Complete Survey
86	77	50	64.94%	27	13 minutes

Gráficos

Grafico #1 Competencias Requeridas:

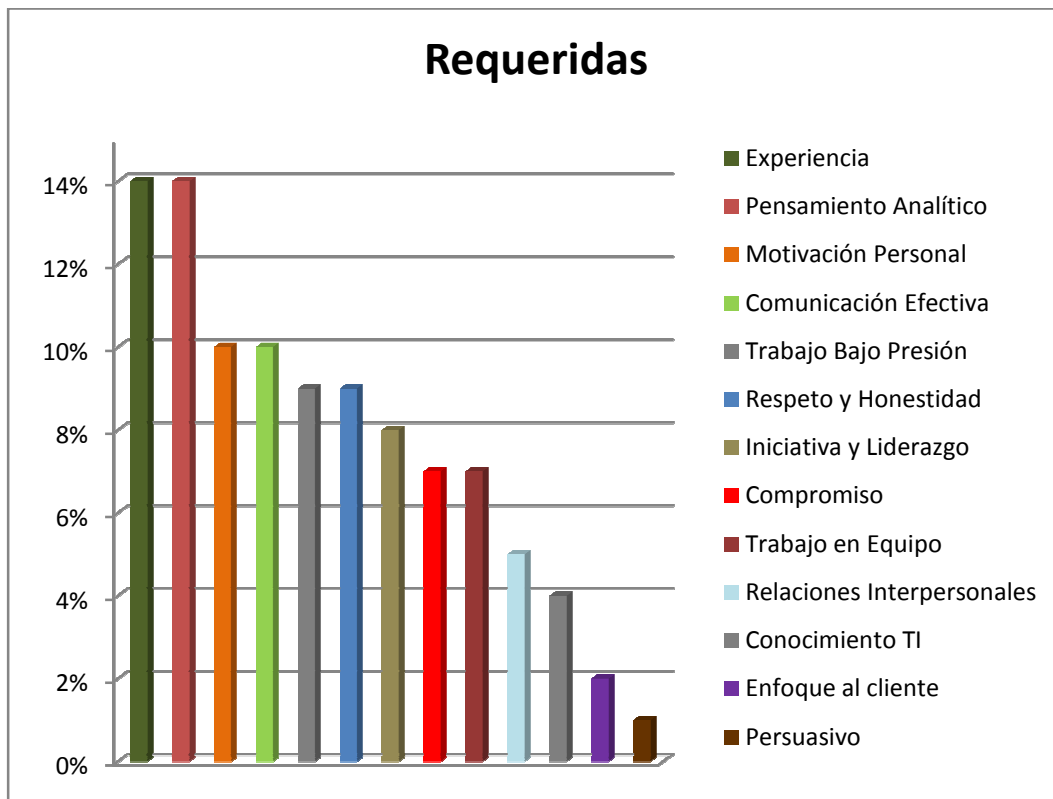


Grafico #2 Competencias más importantes:

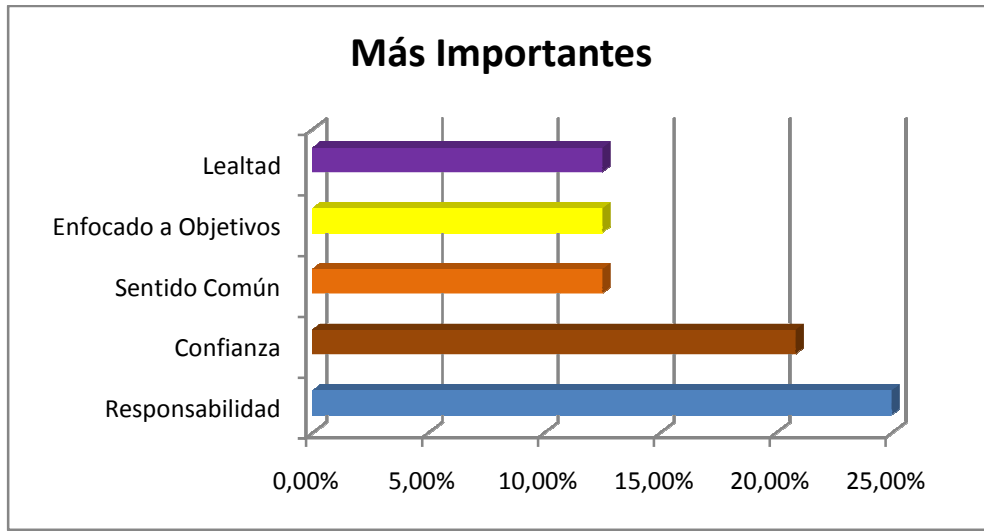


Grafico #3 Competencias más difíciles de encontrar:

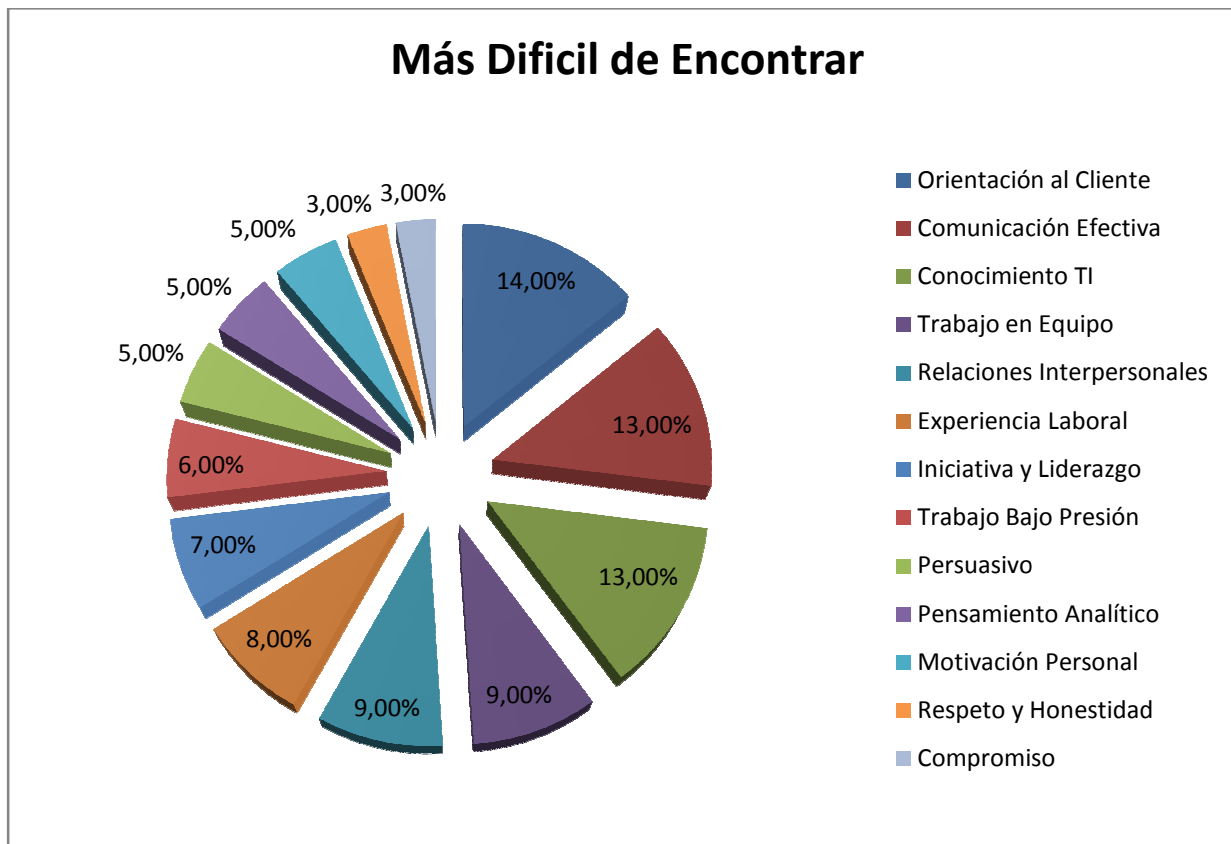
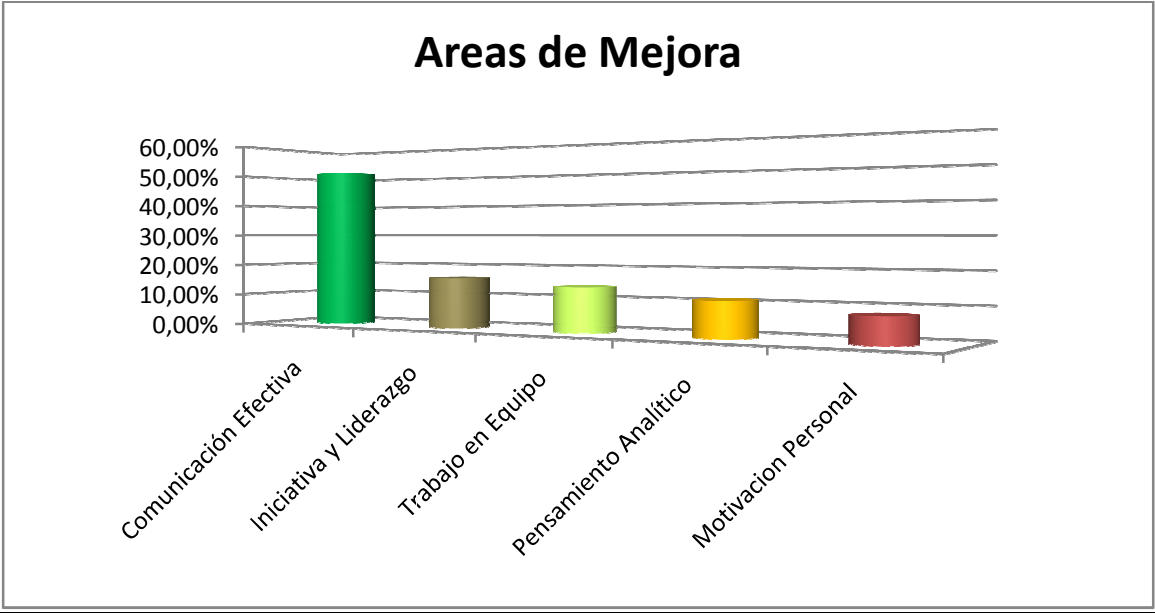


Grafico #4 Áreas de mejorar:



BIBLIOGRAFIA.

[1] Spencer, Lyle M y Spencer, Signe M. Competence at work, models for superior performance, John Wiley & Sons Inc, USA, 1993.

[3] Rodríguez T., Nelson, Feliú S., Pedro. Curso Básico de Psicometría.

[4] Woodruffe, Charles.(1993) What is meant by a Competency? Leadership and Organization Development Journal.

[6] Jolis, Nadine, Compétences et Compétitivité, Les éditions d'organisation, Paris, 1998.

[8] http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/doc/otros/sel_efe/i.htm.

[9] Organización Internacional del Trabajo, International Labour Organization (ILO) Inglés.

[10] Boletín 49 Competencias Laborales en la formación profesional,
<http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/publ/boletin/149/index.htm>

[11] 40 PREGUNTAS SOBRE COMPETENCIA LABORAL,
<http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/xxxx/esp/index.htm> 2004

[12] Agudelo, Santiago, Certificación de competencias laborales. Aplicación en Gastronomía, Montevideo, Cinterfor/OIT, 1998.

[13] Ducci, María Angélica, "El enfoque de competencia laboral en la perspectiva internacional", en: Formación basada en competencia laboral, Montevideo, Cinterfor/OIT, 1997.

[14] Nota de prensa a propósito del trámite de la Ley sobre el Sistema Nacional de Certificación de Competencias en 2004. www.mintrab.gob.cl

[15] (INEM), Metodología para la ordenación de la formación profesional ocupacional. Subdirección general de gestión de formación ocupacional, Madrid, 1995.

[16] INA, Experiencia del INA en el marco de la normalización, formación y certificación de competencias laborales en el sector turismo, 2001.

[17] Secretary's Commission on Achieving Necessary Skills (SCANS), 1991.