

Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología
Faculta de Ciencias Empresariales
Carrera de Licenciatura en Finanzas
Curso: Seminario de Graduación

Tema: ¿Cuáles son las competencias más buscadas por los empleadores del sector bancario nacional dentro del perfil de un profesional en Finanzas?

Elaborado por:
Adriana Salazar Álvarez

Facilitador:
César Enríquez Caruzo

Fecha:
28 de abril del 2010

ÍNDICE

Resumen	2
Abstract	3
Definición del Problema y Justificación.....	4
Objetivos de Investigación	5
Objetivo General.....	5
Objetivo Específico.....	5
Metodología de la Investigación	6
Tipos de Investigación.....	6
Enfoques de Investigación	6
Instrumentos de la Investigación.....	7
Fuentes Primarias.....	7
Fuentes Secundarias.....	7
Sujetos de la Investigación.....	7
Diseño de la Investigación	8
Alcances.....	8
Limitaciones.....	8
Diccionario de Palabras Clave	8
Marco Teórico	11
Análisis Teórico sobre el Desarrollo de Competencias.....	11
Análisis Teórico sobre la Gestión de Competencias	13
Resultados y Conclusiones	15
Resultados de las entrevistas.....	17
Bibliografía	20
Anexos	22

RESUMEN

La realidad actual nos sumerge en un mundo donde la competencia laboral es cada vez más intensa y donde la globalización nos impone cambios constantes en nuestras vidas personales y profesionales, enfrentándonos diariamente a desafíos que ponen a prueba nuestras habilidades, valores, capacidades, destrezas y competencias profesionales.

Este trabajo de investigación pretende llevar a cabo un análisis sobre los aspectos de mayor relevancia que conllevan al desarrollo exitoso de los profesionales en Finanzas dentro de la sociedad costarricense, y que a su vez permita desarrollar una teoría que analice cuáles son las competencias, generales y disciplinares, requeridas del profesional en Finanzas en el mercado laboral costarricense, según los empleadores y expertos.

Actualmente existen muchos profesionales prestigiosos en Finanzas que han logrado escalar exitosamente en su carrera, sin embargo no puede decirse que todos ellos posean un mismo perfil; y es que a pesar de que la mayoría de los empleadores pueden buscar un perfil muy similar, cada uno de ellos a su vez busca ciertas competencias específicas en los profesionales de este ámbito. Por esta razón se pretende indagar sobre cuáles son las competencias más buscadas por los empleadores del área de banca dentro del perfil de un profesional en Finanzas.

Palabras Clave: Competencias, Perfil profesional, Finanzas.

ABSTRACT

The current reality immerses us in a world where job competition is increasingly intense and where globalization forces us to constant changes in our personal and professional lives, facing daily challenges that test our skills, values, abilities, and professional expertise.

This research intends to carry out a thorough analysis on the most important aspects that lead to a successful development of finance professionals within Costa Rican society, and that in turn allows to develop a theory to analyze ¿what are the skills, general strengths and discipline, required by a finance professional in the Costa Rican labor market, needed by employers and experts?

Today there are many prestigious finance professionals who have successfully managed to climb in their career, but we can not say that they all have the same profile, and is that even though most employers can find a very similar profile, each and every one of them in turn is looking for certain specific skills in working in the within this field. For this reason we pretend to inquire about which are the main strengths seeked by employers among the Banking area within the profile of finance professional?

Key Words: Competence, Professional profile, Finance.

DEFINICIÓN DEL PROBLEMA Y JUSTIFICACIÓN

Tema de Investigación

Evaluación de las competencias, generales y disciplinares, requeridas del profesional en Finanzas en el mercado laboral costarricense, según los empleadores y expertos.

Antecedentes del Problema

Actualmente en Costa Rica no existe ningún estudio público sobre las competencias que requieren los profesionales en Finanzas para laborar en el área bancaria. Se pueden recopilar ciertos datos por medio de investigaciones anteriores, sin embargo no se puede encontrar una investigación en concreto que contenga todas las variables posibles por analizar, que indiquen las habilidades más buscadas por los empleadores y expertos en sus colaboradores y su forma de medición respecto al desempeño que muestren en sus trabajos, con el objetivo de identificar cuáles de estas competencias fueron desarrolladas mediante su formación universitaria y han sido efectivas e indispensables en el desarrollo de sus labores en el área bancaria.

El Centro Universitario Las Tunas en su Informe de Evaluación Institucional (TUNING) revela que los sistemas educativos y de formación profesional están llamados a responder al desafío que plantea una nueva cultura del trabajo, donde el aprendizaje permanente de valores, capacidades, destrezas y competencias técnicas y organizativas y la capacidad de emprendimiento se están transformando en el eje articulador de las demandas de la sociedad productiva.

Esta nueva cultura de trabajo requiere un conjunto de nuevas competencias en los profesionales de hoy. Estos requerimientos han puesto a la formación en los primeros lugares de la agenda de las políticas sociales y de desarrollo. La emergencia de nuevas formas de organización del trabajo y de la producción, que colocan al conocimiento dentro de la estrategia de productividad y competitividad, han hecho que la calificación sea una clave fundamental en el acceso al empleo.

Para responder al papel determinante de la educación superior en la competitividad y desarrollo del país y en el oportuno crecimiento y fortalecimiento de la banca nacional, es necesario asegurar una oferta educativa pertinente y relevante e incrementarla mediante el desarrollo de nuevas áreas de formación. Para ello, es necesario identificar las competencias que, a criterio de los empleadores, deben satisfacer los graduados universitarios.

Reconocer el concepto de competencia en el ámbito educacional significa tener la posibilidad de incorporar al proceso docente educativo una nueva concepción, dirigida a la formación de un profesional con aptitudes y actitudes que respondan a las exigencias que la sociedad le plantea, no sólo en el marco de la profesión sino en lo social y en lo personal.

Justificación y Delimitación del Problema

En la realidad actual, nos enfrentamos al hecho de que las economías mundiales se están especializando constantemente en desarrollar técnicas modernas que les permita obtener los mejores resultados posibles en la producción y prestación de todos sus bienes y servicios. En lo que respecta al sector bancario la competitividad es cada vez mayor, llevando a las instituciones bancarias a incursionar en nuevos métodos para realizar sus gestiones con la mayor eficiencia y eficacia posible y de esta manera poder maximizar sus utilidades, para lo cual necesitan contratar personal con las competencias idóneas para el cumplimiento de los objetivos organizacionales.

Las contribuciones de los alumnos de la Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología (ULACIT) se divulgarán en el medio nacional, con el objetivo de contribuir con las discusiones lideradas por el Consejo Nacional de Competitividad sobre el perfil de los trabajadores que requiere el mercado laboral. Con esto quedará referencia de los estudios realizados para sentar precedente de las competencias que los expertos y empleadores en el área de banca consideran son más importantes en el perfil que debe poseer un profesional en Finanzas.

El objetivo primordial de determinar las competencias más buscadas en el área de banca por los empleadores y expertos en la contratación de un profesional en Finanzas permitirá resaltar la importancia que tienen los sistemas educativos dentro del desarrollo de las competencias en los estudiantes, quienes a su vez aportarán en el éxito de la empresa para la cual laboren. Muchas ocupaciones y trabajos se definen hoy mediante listas detalladas de competencias utilizadas en la selección de personal: detección de talento humano futuro, para promover a las personas, en la evaluación de habilidades, determinación de necesidades de entrenamiento, evaluación de puestos. Estas listas se han formalizado, lo cual facilita discutir los conceptos, revisarlos periódicamente, adaptarlos y negociarlos.

Es comprensible que las empresas, ubicadas en contextos rápidamente cambiantes como lo es el sector bancario, se interesen primordialmente en la evaluación de las competencias que poseen sus colaboradores; la incertidumbre actual acerca de cómo se desarrollarán en el futuro cercano los puestos de trabajo y el empleo ha servido, por ello, para fortalecer la demanda por competencias generales.

Objetivos de Investigación

Objetivo General

¿Cuáles son las competencias, generales y disciplinares, requeridas del profesional en Finanzas en el mercado laboral costarricense, según los empleadores y expertos?

Objetivo Específico

¿Cuáles son las competencias más buscadas por los empleadores del sector bancario nacional dentro del perfil de un profesional en Finanzas?

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

Tipos de Investigación

La clasificación de Danhke (1989) divide los diferentes tipos de estudios en: exploratorios, descriptivos, correlacionales y explicativos.

Los estudios exploratorios sirven para preparar el terreno y por lo común anteceden a los otros tres tipos (Danhke, 1989). Los estudios descriptivos por lo general fundamentan las investigaciones correlacionales, las cuales a su vez proporcionan información para llevar a cabo estudios explicativos que generan un sentido de entendimiento y son altamente estructurados. Básicamente dependen de dos factores: el estado del conocimiento sobre el tema de la investigación, mostrado por la revisión de la literatura, y el enfoque que se pretenda dar al estudio.

Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades, las características y los perfiles importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis, pretenden medir o recoger información de una manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a los que se refieren. Su objetivo no es indicar cómo se relacionan las variables medidas.

Enfoque de la Investigación

Hernández y otros (Metodología de la Investigación, 2003) indican que existen primordialmente dos enfoques de investigación: el cuantitativo y el cualitativo. No obstante, algunos investigadores establecen un tercer enfoque, el mixto, que no es más que la combinación de los enfoques cuantitativo y cualitativo.

El enfoque de la investigación cuantitativa utiliza la recolección y el análisis de datos para contestar preguntas de investigación y probar hipótesis establecidas previamente, y confía en la medición, numérica, el conteo y frecuentemente en el uso de la estadística para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una población.

El enfoque de la investigación cualitativa se utiliza primero para descubrir y refinar preguntas de investigación. A veces, pero no necesariamente, se prueban hipótesis. Con frecuencia se basa en métodos de recolección de datos sin medición numérica, como las descripciones y las observaciones. Por lo regular, las preguntas e hipótesis surgen como parte del proceso de investigación y éste es flexible. Su propósito consiste en “reconstruir” la realidad, tal y como la observan los actores de un sistema social previamente definido.

El presente trabajo corresponde a un enfoque de investigación cualitativo, el cual consiste en la aplicación de diversas preguntas de investigación por medio del desarrollo de entrevistas personales a diferentes empleadores de la banca nacional (tanto estatal como privada), adicionalmente se van a consultar diferentes fuentes de datos primarias y secundarias que brinden información para poder organizar las conclusiones del trabajo, mezclando los datos recolectados con los datos ya plasmados en documentos realizados con anterioridad respecto al tema de investigación.

Instrumentos de la Investigación

Los instrumentos de la investigación utilizados en el presente trabajo para la recolección de datos primarios y secundarios se desglosan a continuación.

Instrumentos utilizados para la recolección de datos de fuentes primarias:

- Modelos del perfil por competencias de CONESUP.
- Consulta libros diversos en las bibliotecas EUMED y EBSCO.
- Reportes de la Organización Mundial del Trabajo (OIT).
- Entrevista/ cuestionario escrito.
- Consulta de diversas páginas electrónicas relacionadas con el tema de competencias en el área de Finanzas.

Instrumentos consultados para la recopilación de datos de fuentes secundarias:

- Reportajes en revistas financieras varias.
- Resultados de Investigación Proyecto Tunning, página CONESUP.
- Diccionario de recursos humanos, organización y dirección.

Sujetos de la Investigación

Los sujetos corresponden a diferentes empleadores de la banca nacional (tanto estatal como privada), quienes cuentan con una trayectoria de gran peso en el área bancaria y tienen una amplia gama de atestados que dejan entrever su experiencia y el desarrollo de diversas competencias a lo largo de sus carreras.

Los sujetos de estudio son:

- Alicio Rodríguez Morales, Jefe de Sección en la Superintendencia General de Valores.
- Miguel Vargas, Jefatura Fondos de Inversión, Superintendencia General de Valores.
- Javier Solís Arroyo, Gerente de Operaciones Bursátiles, Banco Citibank.
- Vanessa Olivares B., Gerente Mercados, BCR Valores.
- Johanna Ledezma Cubero, Gerente de Operaciones, Banco HSBC.
- José María Artavia Zamora, Jefe de Crédito, Oficina BNCR en Ciudad Colón.

Diseño de la Investigación

El diseño de la investigación que se ha desarrollado consiste en definir los objetivos propuestos, conocer los antecedentes del problema de investigación y destacar la realidad actual que viven los profesionales en Finanzas por medio de una investigación exploratoria/ descriptiva de tipo cualitativo, para que a partir de la consulta de fuentes primarias y secundarias, se pueda obtener la información exploratoria sobre este estudio y así determinar las competencias más buscadas por los empleadores del área de banca dentro del perfil de un profesional en Finanzas.

Alcance

Esta investigación pretende realizar un análisis sobre las competencias más buscadas por los empleadores en el área de Finanzas dentro del sector bancario nacional. Adicionalmente se pretende conocer, en el nivel educativo, lo relativo a la formación y desarrollo de competencias generales y disciplinarias que están fomentando las universidades en sus estudiantes para su incorporación en las instituciones y el desarrollo exitoso de sus carreras. Se pretende, además, que esta investigación pueda servir de referencia para los presentes y futuros estudiantes y profesionales en el área de Finanzas que requieran realizar algún estudio como el presente.

Limitaciones

Al realizar el presente trabajo de investigación se detectó como una de las principales limitaciones el tiempo y el espacio para que los sujetos de estudio del área bancaria realizaran las entrevistas propuestas, por lo que no se pudieron efectuar todas las esperadas inicialmente. Debido a esto la muestra captada de seis entrevistas pudiera diferir con la realidad general o común de los empleadores en el sector bancario con conocimientos y experiencia en el área de Finanzas.

DICCIONARIO DE PALABRAS CLAVE

Competencias:

Spencer y Spencer (1993) consideran que es "una característica subyacente de un individuo, que está causalmente relacionada con un rendimiento efectivo o superior en una situación o trabajo, definido en términos de un criterio".

Rodríguez y Feliú (1996) las definen como "Conjuntos de conocimientos, habilidades, disposiciones y conductas que posee una persona, que le permiten la realización exitosa de una actividad".

Ansorena Cao (1996) plantea: "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." (p. 76)

Woodruffe (1993) las plantea como "Una dimensión de conductas abiertas y manifiestas, que le permiten a una persona rendir eficientemente".

En el Diccionario de recursos humanos, organización y dirección escrito por Manuel Fernández Ríos (1999), se define competencias como las "habilidades y destrezas necesarias para el desempeño de una tarea o conjunto de ellas."

Boyatzis (Woodruffe, 1993) señala que son "conjuntos de patrones de conducta, que la persona debe llevar a un cargo para rendir eficientemente en sus tareas y funciones".

Finalmente, Laura Frade (2009) define una competencia como un conjunto de conocimientos que al ser utilizados mediante habilidades de pensamiento en distintas situaciones, generan diferentes destrezas en la resolución de los problemas de la vida y su transformación muestra una actitud concreta frente al desempeño realizado, capacidad de hacer algo.

Profesional:

Según el Diccionario de recursos humanos, organización y dirección (1999) un profesional es toda aquella persona que puede brindar un servicio o elaborar un bien, garantizando el resultado con calidad de excelencia. Puede ser una persona con un reconocimiento de grado universitario, técnico o experto en cierto tema, disciplina o arte. Sin embargo, una persona también puede ser considerada profesional por el hecho de proveer un servicio o producto y exhibir un comportamiento honesto, calificado, responsable y capaz; características que se obtienen con constancia y talento en la disciplina desempeñada.

Finanzas:

El Diccionario enciclopedia Encarta (2010) indica que las Finanzas son una rama de la Economía y la Administración que estudia la obtención y gestión, por parte de una compañía, individuo o del Estado, de los fondos que necesita para cumplir sus objetivos y de los criterios con que dispone de sus activos. Las Finanzas tratan, por lo tanto, de las condiciones y oportunidad en que se consigue el capital, de los usos de éste y de los pagos e intereses que se cargan a las transacciones en dinero. También suele definirse como el arte y la ciencia de administrar dinero.

Perfil Profesional:

El Diccionario de recursos humanos, organización y dirección (1999) plantea que es el conjunto de capacidades y competencias que identifican la formación de una persona para asumir en condiciones óptimas las responsabilidades propias del desarrollo de funciones y tareas de una determinada profesión.

Mercado Laboral:

La Organización Internacional de Trabajo OIT (2008) indica que se denomina mercado de trabajo o mercado laboral al mercado donde confluyen la demanda y la oferta de trabajo. El mercado de trabajo tiene particularidades que lo diferencian de otro tipo de

mercados (financiero, inmobiliario, de comodidades, etc.), ya que se relaciona con la libertad de los trabajadores y la necesidad de garantizarla. En ese sentido, el mercado de trabajo suele estar influido y regulado por el Estado a través del derecho laboral y por una modalidad especial de contratos, los convenios colectivos de trabajo.

Empleador:

El Diccionario de recursos humanos, organización y dirección (1999) señala que es aquel que arrienda los servicios del trabajador, y que como contraprestación paga la remuneración convenida. A pesar de que se suele confundir, el concepto de empleador es más laxo que el de empresa, puesto que incluye personas físicas, y puede abarcar en ocasiones a todo un grupo de empresas determinado. También se lo denomina como "patrón" o "patrono".

Expertos:

El Diccionario de recursos humanos, organización y dirección (1999) consigna que un **experto** es una persona reconocida como una fuente confiable de un tema, técnica o habilidad cuya capacidad para juzgar o decidir en forma correcta, justa o inteligente le confiere autoridad y estatus por sus pares o por el público en una materia específica. En forma más general, un experto es una persona con un conocimiento amplio o aptitud en un área particular del conocimiento.

Banca:

La Sugef, en su Memoria Anual 2008, señala que la banca, o el sistema bancario, es el conjunto de entidades o instituciones que, dentro de una economía determinada, prestan el servicio de banco. Los bancos son organizaciones que tienen como función tomar recursos (dinero) de personas, empresas u otro tipo de organizaciones y, con estos recursos, dar créditos a aquellos que los soliciten; es decir, realizan dos actividades fundamentales: la captación y la colocación.

Variable:

Según Hernández Fernández y Batista en su libro "Metodología de la Investigación", se define variables como: "Una variable es una propiedad que puede variar y cuya variación es susceptible de medirse. Las variables se aplican a un grupo de personas u objetos las cuales pueden adquirir diversos valores respecto a la variable. Las variables adquieren valor para la investigación científica cuando pueden ser relacionadas con otras en este caso se les suele denominar "constructor o construcciones hipotéticas". (1998, página 75)

MARCO TEÓRICO

Análisis Teórico sobre el Desarrollo de Competencias

El concepto de competencias no es nuevo en el mundo empresarial, sin embargo a través de los años su importancia se ha incrementado en el ámbito laboral, debido al valor agregado que se ha dado al desarrollo del factor humano dentro de la empresa. Las competencias combinan diversos aspectos como lo son el cognoscitivo (conocimientos y habilidades), el afectivo (motivaciones, actitudes y demás rasgos de personalidad), el psicomotriz o conductual (habilidades y destrezas) y el psicofísico o psicofisiológico (agudeza visual y tiempo de reacción).

Del análisis de diversas definiciones que se retomaron a lo largo del desarrollo de este trabajo se podría concluir que las competencias son características permanentes que poseen las personas, que se ponen de manifiesto cuando se ejecuta una tarea o se realiza un trabajo; están relacionadas con la ejecución exitosa en una actividad, sea laboral o de otra índole; tienen una relación causal con el rendimiento laboral, es decir, no están solamente asociadas con el éxito, sino que se asume que realmente lo causan y pueden ser generalizables a más de una actividad.

Las entidades educativas y de formación profesional juegan un papel fundamental en el desarrollo e implementación de diversas competencias necesarias en la realidad actual laboral, donde el aprendizaje constante y permanente de valores, capacidades, destrezas y competencias técnicas y organizativas se ha transformado en el eje de las demandas de la sociedad productiva en el ámbito mundial.

Reconocer el concepto de competencia en el ámbito educacional significa tener la posibilidad de incorporar al proceso docente educativo actual una nueva concepción, dirigida a la formación de un profesional con aptitudes y actitudes que respondan a las exigencias que la sociedad le plantea, no sólo en el marco de la profesión sino en lo social, donde de forma consecuente sea un seguidor fiel de su historia y tradiciones, reflexivo y, sobre todo, capaz de enfrentarse y atemperarse a los nuevos retos y exigencias de la ciencia y la técnica para transformar el medio, desarrollarlo y con ello transformarse a sí mismo.

Ante el problema de las insuficiencias que se manifiestan en el desempeño profesional de algunos egresados universitarios, la educación superior debería plantearse la formación de profesionales que, además de una sólida instrucción y educación, desarrollen competencias que les permitan convertirse en verdaderos creadores y transformadores de la materia. Para esto el concepto de competencia debe transmitir claramente la idea de que los procesos educativos deben estar dirigidos fundamentalmente a la formación de un ciudadano que reúna condiciones que la sociedad actual está demandando.

La acelerada globalización ha obligado a las empresas a desarrollar nuevas metodologías de trabajo para poder mantener -e inclusive aumentar- su competitividad y productividad en el mercado, esto ha generado, a su vez, el hecho de ser más riguroso en el perfeccionamiento de las competencias del personal con que cuente la organización.

Como personas, de igual manera nos ha afectado toda esta ola de actualización profesional, obligándonos a explotar y mejorar diariamente las competencias que ya logramos poseer, así como desarrollar cada día nuevas competencias que cumplan con los requisitos impuestos por la empresa para la cual laboramos o para la cual pretendemos laborar en algún momento.

El esfuerzo constante de una persona por reformar su currículum a través de los estudios que pueda adquirir de los sistemas educativos, con el propósito de actualizar sus conocimientos y adaptarlos para estar a tono con el desarrollo del mundo laboral, puede dejar una sensación particular de insatisfacción y malestar, debido a que muchos de los contenidos en los programas educativos han hecho perder de vista las necesidades reales de las organizaciones y adicional a esto está el hecho de que vivimos en un mundo en el cual el conocimiento se hace rápidamente obsoleto, por lo que las reformas curriculares nunca terminan.

Debido a la aceleración en la producción de conocimientos nuevos se torna necesario, entonces, emprender un proceso de definición de prioridades que trascienda el constante combate entre diversos temas que deben enseñarse en los centros educativos, hacia competencias y habilidades más generales, que lleven preferiblemente a utilizar los conocimientos ya adquiridos. Adicional, ha surgido también la conciencia que cada uno de nosotros como trabajadores activos de la sociedad tendremos que aprender a lo largo de toda nuestra vida: el hecho de que la educación inicial es solamente un paso en nuestra profesión y que cada ser humano debe ser capaz y estar a su vez deseoso de seguir aprendiendo.

En la sociedad actual, el conocimiento adquirido se volverá menos importante que la capacidad de adquirir conocimientos nuevos. Esto se constituye en un desafío tanto para los sistemas educativos como para los estudiantes, cuya prioridad debe enfocarse en "**aprender a aprender**". Además, la educación superior debe estar orientada a desarrollar en el estudiante capacidades y habilidades que le posibiliten una participación productiva en la sociedad, priorizando su formación de una visión realista del mundo en el que vive, alentando la creatividad, el desarrollo intelectual, la capacidad de identificar problemas y proponer alternativas de solución y desarrollar una actitud crítica, abierta y creativa frente a la investigación y su práctica.

En resumen, se puede decir que el concepto de competencia debe transmitir claramente la idea de que los procesos educativos deben estar dirigidos fundamentalmente a la formación de un ciudadano que reúna condiciones que la sociedad laboral está demandando, es decir, en dependencia del nivel de escolaridad de que se trate, que sean sujetos con capacidad plena para el análisis y la argumentación, preparados para asumir los desempeños laborales que las distintas profesiones y oficios requieren.

Análisis Teórico sobre la Gestión por Competencias

Los consultores Ernst & Young (1998) en el artículo Gestión por Competencias, Manual del Director de Recursos Humanos mencionan que existen dos tipos de competencias: las **competencias diferenciadoras** que distinguen a un trabajador con actuación superior a un trabajador con actuación mediana y las **competencias umbral o esenciales**, que son las necesarias para lograr una actuación media o mínimamente adecuada.

La doctora Laura Frade Rubio (2009) dice que una competencia es un “conjunto de conocimientos que al ser utilizados mediante habilidades de pensamientos en distintas situaciones, generan diferentes destrezas en la resolución de los problemas de la vida y su transformación, bajo un código de valores previamente aceptados que muestra una actitud concreta frente al desempeño realizado, es una capacidad de hacer algo”.

Martha Alles (2000) indica que toda empresa que haya implementado un modelo integral de gestión por competencias debe contar con un “perfil de competencias”, cuya herramienta es de vital importancia, partiendo de que un modelo de gestión por competencias es conciso, fiable y efectivo para predecir el éxito de una persona en su puesto dentro de la empresa.

Todas las personas poseen una serie de atributos y conocimientos, los cuales pueden ser innatos o adquiridos a lo largo de sus vidas y que definen de una u otra manera sus competencias para desarrollar una actividad determinada. Lo que se pretende mediante un enfoque de competencias dentro de una empresa es lograr precisamente una mejor gestión del activo humano utilizando las competencias clave que posee el personal contratado, lo cual lleva a que cada puesto de trabajo se desarrolle más eficazmente.

Con base en el trabajo realizado por esta consultora Martha Alles, se han dividido las competencias en tres niveles, según el cuadro detallado seguidamente:



Mediante la gestión de un buen sistema de competencias, además de obtener múltiples beneficios en el desarrollo laboral diario de los trabajadores, la empresa cuenta con un sistema de información organizado y preciso en momentos determinantes de cambio, adicional a una reducción importante de tensiones entre empleados de diferentes generaciones y la obtención de una mayor integración del trabajo, lo cual genera que las personas se comprometan más con la empresa y así reduzca la resistencia al cambio constante por la cual deben pasar las empresas en la actualidad.

Adicional a esta división de competencias por niveles, en la última obra de Martha Alles se puede encontrar un esquema donde indica cómo implementar un esquema de gestión dividiendo las competencias en grados como se detalla en el siguiente cuadro.



Los pasos que plantea Martha Alles en su estudio para la gestión por competencias son:

1. Definir la visión y misión.
2. Definición de competencias por la máxima dirección de la compañía.
3. Prueba de las competencias en un grupo de ejecutivos de la organización.
4. Validación de las competencias.
5. Diseño de los procesos de recursos humanos por competencias.

En este mismo tema y de acuerdo con los resultados de varios estudios como el realizado por Ernst & Young se refleja la marcada realidad de que una correcta implantación de un sistema de gestión por competencias proporciona a la organización resultados satisfactorios a corto, mediano y largo plazo dentro de los objetivos planteados por la organización, logrando adicionalmente un enfoque completo de las necesidades de cada puesto de trabajo y del perfil de la persona ideal para desempeñarlo.

Cuando una organización decide trabajar por competencias es necesario que se realice un trabajo sistemático para determinar cuáles son críticas y en qué consisten. La correcta utilización de este proceso posibilita que la organización implante y ponga en funcionamiento la cultura organizativa deseada para que a su vez los integrantes del equipo de trabajo adopten la cultura corporativa y se alcancen los objetivos y metas en medio de un ambiente lleno de armonía.

RESULTADOS Y CONCLUSIONES

Las competencias en las que se enfoca el presente trabajo son de contexto laboral, por lo que su evaluación se realiza también con propósito laboral, concentrándose principalmente en la evaluación del potencial y en la selección o promoción del personal. En general, la evaluación en este contexto trata de determinar el grado de congruencia entre las exigencias de un trabajo, las expectativas de un empleador y las características de una persona, para establecer su probabilidad de éxito en él y decidir su contratación, su ascenso o recomendar un proceso de desarrollo en su puesto.

La Sugef, en su Memoria Anual 2008, revela que el sistema financiero, y en particular la industria bancaria, juega un papel importante en la asignación de recursos de capital y de distribución de riesgos en una economía. Se puede decir que, en el largo plazo, un sistema bancario eficiente facilitará un mayor crecimiento y bienestar económicos. En los últimos años las condiciones de los mercados mundiales han provocado una serie de fusiones y adquisiciones bancarias, tanto en países desarrollados como en países en desarrollo, y Costa Rica no ha sido la excepción, como ejemplo de ello puede mencionarse la adquisición de Banco Uno y Banco Cuscatlán por parte de Banco Citibank de Costa Rica en noviembre del 2008.

Actualmente Costa Rica se mantiene entre los países latinoamericanos con mayor concentración bancaria, y cabe destacar que todas las entidades bancarias que operan en nuestro país hoy en día ofrecen una diversa gama de productos y servicios a los usuarios con el objetivo de obtener la confianza de la mayor cantidad de clientes posible. De acuerdo con los datos extraídos de la Memoria Anual del año 2008 emitida por la Sugef, en Costa Rica existen cuatro bancos públicos y once bancos privados (no se toman en cuenta las entidades financieras no bancarias), para un total de quince entidades bancarias en el ámbito nacional, las cuales se detallan a continuación.

Bancos públicos comerciales: Banco Nacional de Costa Rica, Banco de Costa Rica, Banco Crédito Agrícola de Cartago, Banco Popular y de Desarrollo Comercial.

Bancos privados: Banco BAC San José, S.A.; Scotiabank de Costa Rica, S.A.; Banco HSBC (Costa Rica) S.A.; Banco Citibank de Costa Rica, S.A.; Banco Improsa, S.A.; Banca Promérica, S.A.; Banco Lafise, S.A.; Banco BCT, S.A.; Banco CMB de Costa Rica (antes Citibank, C.R.); Banco Cathay de Costa Rica, S.A.; Banco General (Costa Rica), S.A.

Los bancos públicos cuentan con un total de activos por $\$5.528.153$ millones al 31 de diciembre del 2008, mientras que el sector de bancos privados, con el mismo corte, acumuló un total de activos que asciende a $\$4.264.576$ millones, como se detalla en los siguientes gráficos:

Gráfico No 1
Bancos Públicos
Participación porcentual sobre los activos totales
Período 2007 - 2008

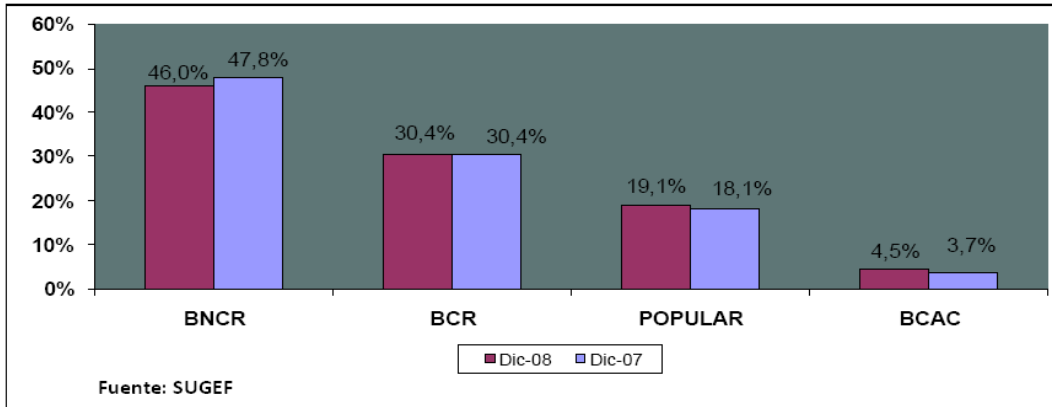
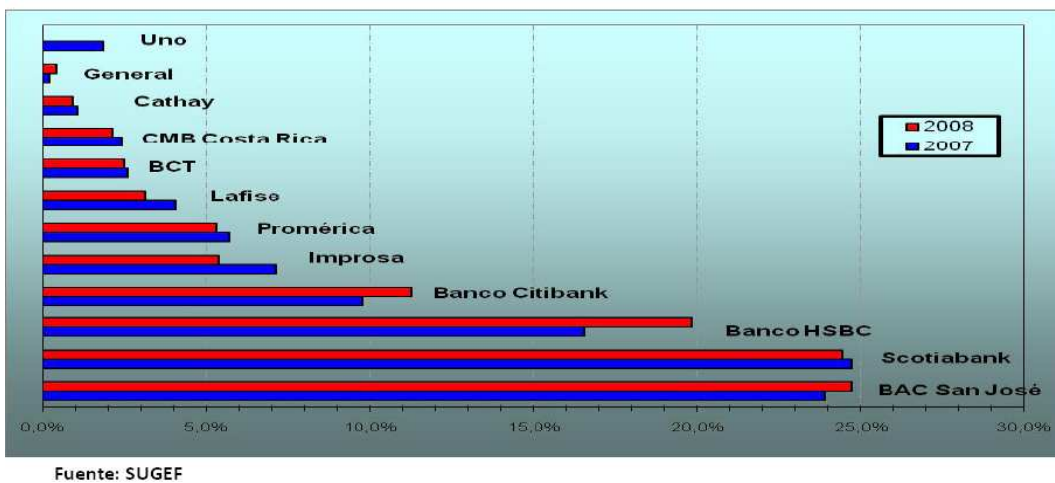


Gráfico No 2
Bancos privados
Participación porcentual sobre los activos totales
Período 2007 - 2008



Para poder cumplir con todas las regulaciones impuestas por las distintas entidades regulatorias del país, así como con los requerimientos operativos y procedimientos internos y externos que lleven a la satisfacción de las necesidades de los clientes, a la creación e implementación de nuevas leyes o políticas de la institución como tal o la innovación y creación de nuevos productos y servicios, las entidades bancarias necesitan contar con una serie de departamentos que lleven a cabo todas las operaciones bancarias, legales, contables, regulatorias y financieras de la institución, entre muchas otras.

Una de las necesidades básicas y fundamentales para poder cumplir a cabalidad con esto es la contratación del personal idóneo para cada uno de los puestos existentes dentro de una institución bancaria y para tal efecto se requiere contar con un perfil para cada puesto, donde se especifiquen las competencias necesarias e idóneas que debe poseer la persona que labore en cada una de estas instituciones.

Resultados de las Entrevistas

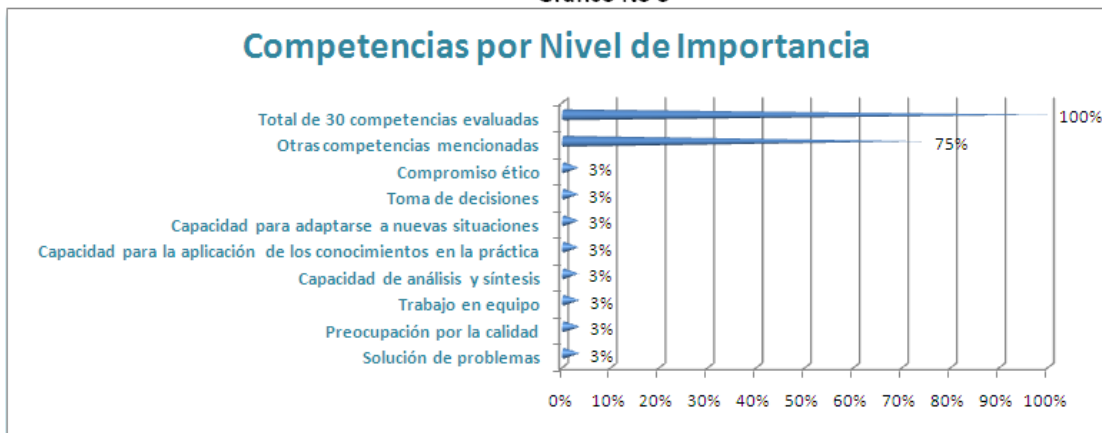
El presente trabajo tiene como objetivo general investigar cuáles son las competencias generales y disciplinares requeridas del profesional en Finanzas en el mercado laboral costarricense, según los empleadores y expertos; no obstante, el objetivo específico va dirigido a determinar cuáles son las competencias más buscadas por los empleadores del área de Banca dentro del perfil de un profesional en Finanzas, esto debido a que el departamento de finanzas dentro de una institución bancaria juega un papel de suma importancia en lo que respecta a la planificación financiera de la empresa y el logro de la maximización de las utilidades del capital invertido.

Para el desarrollo de la investigación se llevaron a cabo seis entrevistas, con las cuales se obtuvo respuestas de diversos empleadores en calidad de gerente en el área de banca; en lo que respecta a los bancos públicos se pudo entrevistar a dos gerentes pertenecientes al Banco Nacional de Costa Rica y al Banco de Costa Rica, por lo que se toman los resultados del 50% de las entidades bancarias públicas del país. Por otro lado, en el sector bancario privado la muestra es mucho más pequeña respecto a la cantidad de bancos existentes en el país actualmente: del total de once bancos privados se pudo entrevistar a dos gerentes pertenecientes a este sector, lo cual representa un 18.18%. Adicionalmente se entrevistó a dos jefes de la Superintendencia General de Valores como parte de las entidades del Banco Central de Costa Rica.

En el cuestionario aplicado, específicamente en la pregunta #3, se les solicitó su opinión a los entrevistados acerca del rol que desempeñan los gerentes financieros en estos tiempos, y dentro de las opiniones recibidas dos de ellos indican que la principal función del gerente financiero es la de maximizar la rentabilidad del patrimonio aportado a la institución por los accionistas; por otro lado cuatro de los entrevistados mencionan la planificación de los aspectos financieros de la institución como una de sus principales y más importantes funciones.

En la pregunta #4 se les pidió a los entrevistados que calificaran 30 competencias propuestas en el cuestionario por nivel de importancia, con una calificación del 1 al 5, entendiéndose que 5 es el nivel de importancia más alto. En las respuestas obtenidas se reconocen ocho competencias como las más importantes de acuerdo con las puntuaciones obtenidas, las cuales se detallan a continuación.

Gráfico No 3



Fuente: Propia

En la pregunta #5 se consulta a los entrevistados sobre las competencias que consideran han tenido que desarrollar a lo largo de su carrera y no les fueron fomentadas en la universidad para desempeñar cargos de gerente. Entre las respuestas los encuestados mencionaron el total de 11 competencias, sin embargo la que más mención tuvo fue la capacidad para trabajar en un equipo interdisciplinario, con un total de cuatro menciones, colocándola como la competencia de más importancia para los sujetos de estudio a lo largo de sus carreras. Las tres competencias que le siguieron en importancia por mayoría de respuesta son: capacidad para adaptarse a los cambios, liderazgo y toma de decisiones.

Cuadro No 3					
COMPETENCIAS	RESPUESTAS				Totales
Capacidad para adaptarse a los cambios	x	x			2
Capacidad para trabajar en equipo interdisciplinario	x	x	x	x	4
Capacidad para trabajar en contexto internacional	x				1
Liderazgo	x	x			2
Toma de decisiones	x	x			2
Manejo del personal	x				1
Habilidades interpersonales	x				1
Aplicación de los conocimientos	x				1
Habilidad para trabajar bajo presión	x				1
Solución de problemas	x				1
Buscar siempre ser exitoso	x				1

Fuente: Propia

El 100% de las personas que respondieron el cuestionario concuerdan, en la pregunta #6, con que efectivamente existen competencias que se pueden desarrollar dentro de las empresas e inclusive mencionan que el mismo entorno lo exige. De igual manera, en la pregunta #7, la mayoría de los entrevistados respondió que la autoformación tiene una importancia relevante como competencia profesional, ya que las empresas hoy requieren que sus colaboradores tengan la iniciativa para seguir capacitándose y sean constantes en el aprendizaje de nuevos conocimientos.

En el cuestionario la pregunta #8 es de crucial importancia para este trabajo, debido a que la muestra seleccionada para ser entrevistada menciona cuáles son las competencias más buscadas (y que inclusive se pueden considerar indispensables) por los empleadores del área de banca dentro del perfil de un profesional en Finanzas. De las respuestas se obtuvo un total de 16 competencias que ellos, como empleadores, buscan en un profesional en Finanzas; no obstante, del total de 16 competencias hubo 7 que fueron mencionadas en más de una ocasión, las cuales se detallan a continuación:

- Capacidad para trabajar en equipo.
- Toma de decisiones.
- Aplicación de los conocimientos adquiridos.
- Solución de problemas.
- Dominio de un segundo idioma.
- Creatividad.
- Mantener actualizados sus estudios académicos.

En el cuadro No. 4 se detallan las 16 competencias mencionadas por los entrevistados.

Cuadro No 4			
COMPETENCIAS	RESPUESTAS		Totales
Capacidad para trabajar en equipo	x	x	2
Toma de decisiones	x	x	2
Aplicación de los conocimientos adquiridos	x	x	2
Solución de problemas	x	x	2
Dominio de un segundo idioma	x	x	2
Creatividad	x	x	2
Mantener actualizados sus estudios académicos	x	x	2
Capacidad para adaptarse a los cambios	x		1
Liderazgo	x		1
Habilidad para trabajar bajo presión	x		1
Mentenerse actualizado en el ámbito nacional e internacional	x		1
Experiencia	x		1
Etica	x		1
Capacidad Analítica	x		1
Destreza numérica	x		1
Correcta gestión de los recursos	x		1
Total Competencias Mencionadas			16

Fuente: Propia

De las respuestas obtenidas de diversos profesionales, los cuales tienen una larga trayectoria en el sector bancario y cuentan con una experiencia invaluable obtenida al desarrollar y adquirir nuevas competencias a lo largo de su carrera, se puede concluir que las competencias más importantes del profesional en Finanzas que labore para el sector bancario nacional están relacionadas con la capacidad para trabajar en un equipo interdisciplinario, la oportuna toma de decisiones, tener la capacidad para adaptarse a los cambios, saber cómo aplicar los conocimientos adquiridos en la práctica y desarrollar la capacidad de solucionar los problemas que se pueden presentar en el diario transcurrir de sus labores dentro de las instituciones para las que laboren.

En segundo plano, los sujetos de estudio mencionan otra serie de competencias que no dejan de ser igualmente importantes y que consideran necesarias en un profesional de Finanzas, como lo son la capacidad de análisis y síntesis, el dominio de un segundo idioma, mantener actualizados los estudios académicos, poseer liderazgo, ser creativo, contar con un compromiso ético y mostrar siempre preocupación por la calidad.

Es importante mencionar que los expertos no valoraron tanto las competencias que están relacionadas con el reconocimiento de la diversidad y la multiculturalidad, tanto en Costa Rica como en otros países, la capacidad para trabajar en un contexto internacional, poder trabajar de forma autónoma y la administración y diseño de proyectos dentro del plano curricular de un profesional de Finanzas que labore para el sector bancario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. CONESUP. Listado de Competencias Generales y Específicas. Recuperado de <http://www.conesup.net/tuning/cueadministracion.php>
2. CONESUP. Metodología Tuning, resultado del aprendizaje con lo referente a competencias. Recuperado de <http://www.conesup.net/tuning/descargas/cuegeneral.pdf>
3. CONESUP. Modelo del perfil profesional por competencias y de la matriz curricular. Recuperado de <http://www.conesup.net/descargas/dcadminis.pdf>
4. Capital Humano, Martha Alles, tomado de www.marthaalles.com
5. Revista Técnica Virtual, tomado de <http://www.xcompetencias.com/>
6. Valera, L. (2009) Propuesta de competencias profesionales para estudiantes de Contabilidad y Finanzas, tomado de <http://www.eumed.net/rev/ced/01/lvf.htm>
7. Rodríguez, N. Selección efectiva de personal basada en competencias, tomado de http://www.ilo.org/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/doc/otros/sel_efe/i.htm
8. Enciclopedia y Biblioteca virtual, Eumed.Net tomado de <http://www.eumed.net/libros/index.htm>
9. Ernst & Young (1998) Consultores, Manual del Director de Recursos Humanos, tomado de <http://www.manual-es.com/manual-del-director-de-recursos-humanos-ernest...young/5/%20->
10. Documento de Investigación sobre Identificación del Grado de Competencia en el Mercado Bancario Costarricense, tomado de http://www.bccr.fi.cr/flat/bccr_flat.htm

11. Memoria Anual 2008 de la Superintendencia General de Entidades Financieras (SUGEF), Informe sobre el cumplimiento sobre funciones y consecución de objetivos propuestos por la SUGEF para el año 2008, tomado de http://www.sugef.fi.cr/pagina.asp?lang=0&pagina=servicios/documentos/infgenera/memoria/indice_memoria.htm

12. Diccionario-Enciclopedia-Encarta (2010) tomado de www.portalprogramas.com/.../diccionario-enciclopedia-encarta

13. Diccionario de recursos humanos, organización y dirección (1999), tomado de <http://www.diazdesantos.es/libros/fernandez-rios-manuel-diccionario-de-recursos-humanos-organizacion-y-direccion-L0000410003133.html>

14. Caballero, D., Blanco, A. (2007). Competencias para la flexibilidad: la gestión emocional de las organizaciones. *Psicothema*, 19, 616-620. Obtenido el 20 de febrero, 2010, desde: base de datos EBSCO.

15. Kitching, John. *International Journal of Training & Development*, Jun 2008, Vol. 12 Issue 2, p. 100-120, 21 p., Especialidades: Work skills; Small business; Employers; Employees; Work environment; tomado desde: base de datos EBSCO.

Entrevistas Realizadas:

- Alicia Rodríguez Morales, Jefe de Sección, Superintendencia General de Valores.
- Miguel Vargas, Jefatura Fondos de Inversión, Superintendencia General de Valores.
- Javier Solís Arroyo, Gerente de Operaciones Bursátiles, Banco Citibank.
- Vanessa Olivares B, Gerente Mercados, BCR Valores.
- Johanna Ledezma Cubero, Gerente de Operaciones del Banco HSBC.
- José María Artavia Zamora, Jefe de Crédito, Oficina BNCR en Ciudad Colón.

ANEXOS

ENTREVISTA

Introducción: Reciba de mi parte un cordial saludo, mi nombre es Adriana Salazar Álvarez, estudiante avanzada de la licenciatura de Finanzas en ULACIT. Estoy haciendo una entrevista con el objetivo de identificar las competencias más buscadas de los profesionales en Finanzas en el área bancaria, tanto estatal como privada, en el nivel nacional. Su opinión servirá de mucho para identificar estas competencias profesionales, por lo cual agradecería que usted pudiera contestar las siguientes preguntas.

1. Para iniciar, ¿podría, por favor, completar los datos que se solicitan a continuación?

Nombre:

Profesión:

Puesto actual:

Años de experiencia laboral:

Grado académico:

Universidad (es) donde se graduó:

2. ¿Desde hace cuánto tiempo ejerce posiciones de gerente en el nivel nacional?
3. ¿En su opinión cuál es el rol que desempeñan los gerentes financieros en estos tiempos?
4. Partiendo de que las competencias profesionales son capacidades integrales que tiene un individuo para desempeñarse eficazmente en situaciones laborales, por favor mencione, en una escala de 1 a 5, la importancia de las siguientes competencias profesionales. Es menester mencionar que el número 5 representa el máximo nivel de importancia y el valor 1, el mínimo nivel de importancia.

Competencia		N.I
1	Capacidad de análisis y síntesis	
2	Capacidad para la aplicación de los conocimientos en la práctica	
3	Planificación y gestión del tiempo	
4	Conocimientos básicos en el campo de estudio	
5	Conocimientos básicos de la profesión en la práctica	
6	Comunicación oral y escrita en su idioma nativo	
7	Conocimiento de un segundo idioma	
8	Habilidades elementales de computación	

9	Habilidades de investigación	
10	Capacidad de aprender	
11	Habilidades de administración de información	
12	Crítica y habilidades autocríticas	
13	Capacidad para adaptarse a nuevas situaciones	
14	Capacidad para generar nuevas ideas (creatividad)	
15	Solución de problemas	
16	Toma de decisiones	
17	Trabajo en equipo	
18	Habilidades interpersonales	
19	Liderazgo	
20	Capacidad para trabajar en un equipo interdisciplinario	
21	Capacidad para comunicarse con los no expertos (en el campo)	
22	Reconocimiento de la diversidad y la multiculturalidad	
23	Capacidad para trabajar en un contexto internacional	
24	Comprensión de las culturas y las costumbres de otros países	
25	Capacidad para trabajar de forma autónoma	
26	Administración y diseño de proyectos	
27	Iniciativa y espíritu emprendedor	
28	Compromiso ético	
29	Preocupación por la calidad	
30	Ser exitoso	

5. ¿Cuáles son las competencias que usted considera ha tenido que desarrollar y mejorar y que lo han ayudado a surgir a lo largo de su carrera y considera no le fueron fomentadas en la universidad para desempeñar cargos de gerente?
6. ¿Usted cree que las competencias se pueden desarrollar dentro de las empresas?
7. ¿Qué importancia tiene para usted la autoformación como competencia profesional?
8. ¿Cuáles considera usted son las competencias más buscadas (y que inclusive se pueden considerar indispensables) por los empleadores del área de banca dentro del perfil de un profesional en Finanzas?
9. Según reportaje del periódico El Financiero, la demanda de los empleadores en Costa Rica no coincide con la mayoría de los graduados de las universidades. ¿Considera usted que la oferta de profesionales en Finanzas es suficiente para el sector bancario?
10. ¿Le gustaría agregar algo más a la entrevista?

Agradezco mucho el tiempo que ha dedicado a responder esta entrevista.

¡Dios le bendiga!