

Asesor Financiero... ¿Qué se necesita para ser exitoso?

Jehykin Umaña Mayorga, Universidad Latinoamericana de las Ciencias y Tecnología¹

2011

¿Cuáles son las competencias que requieren las medianas y grandes empresas en Costa Rica en un asesor financiero independiente en el ámbito de una economía globalizada e innovadora?

Resumen:

Gracias a la globalización, el panorama laboral y empresarial alrededor del mundo ha cambiado y Costa Rica no ha sido la excepción, las empresas requieren cada vez más competencias específicas para puestos claves dentro de sus estructuras. Derivado del trabajo de investigación y comprobación de la hipótesis se procedió a realizar un listado de competencias que buscan las empresas a la hora de contratar a un asesor financiero, una vez realizado y validado este listado se procedió a realizar una encuesta a los tomadores de decisiones con respecto a la contratación de asesores financieros en compañías medianas y grandes presentes en el país con el objetivo de determinar cuáles consideran ellos más importantes, dónde consideran ellos se obtienen estas competencias y qué universidades preparan mejor a sus graduados en estas competencias. Se logró crear un marco que puede ser aplicado al país de competencias y se encontró que tres cuartas partes de los encuestados consideran que competencias técnicas y distintivas son igualmente importantes y que, aún hay un 35% de personas que consideran que las universidades públicas capacitan mejor. Se recomiendan hacer revisiones de competencias que cultivan los centros de estudio superior y compararlas con las que requiere el mercado y otras evaluaciones importantes.

Palabras clave:

Competencia, Globalización, Innovación, Asesor Financiero.

¹ Jehykin Fdo. Umaña Mayorga, bachiller Contabilidad Pública de la Universidad Metropolitana Castro Carazo (UMCA), aspirante al grado de Licenciatura en Finanzas en la Universidad Latinoamericana de las Ciencias y Tecnología (ULACIT). Con 5 años de experiencia en el área Contable-Financiera, actualmente forma parte de la empresa consultora A&M Consulting como asociado brindando asesorías financieras y soporte en otras áreas. Contacto: jehikin@hotmail.com

Abstract:

Due to globalization, the labor and business panorama has changed around the world and Costa Rica is not the exception. Companies require more and more specific competencies for key positions in their structures. From the research and the testing of the hypothesis, a list of competencies that companies look for when they hire a financial advisor was made. Once that list was validated by experts in the area, a survey addressed to decision makers in medium and big companies in Costa Rica was made, regarding the hire of financial advisors. The purpose was to determine which competencies are more important to the companies, where those competencies came from, and what universities prepare their students better in those abilities. A frame for Costa Rica was developed, and it was found that three quarters of the respondents think that technical and distinctive skills are equally important. Furthermore there is still 35% of people that think that public universities prepare to their students better in technical competencies. It is recommended to review the competencies that universities cultivate in students and compare them to what the market demands, among other recommendations.

Key Words:

Competency, globalization, innovation, financial advisor.

Introducción:

En un mundo cada vez más competitivo y desafiante, los profesionales en finanzas deben ser capaces de demostrar que tienen las competencias que las empresas requieren para desarrollar consultorías y trabajos como “*freelance*”. Dichas competencias han cambiado, por ejemplo, hace 20 años la capacidad de comunicarse en otro idioma no era algo que siquiera tomaran en cuenta la mayoría de las empresas, hoy en día es un “*must*”.

Este trabajo pretende ser un viaje que llevará desde la definición de la palabra clave (y eje del trabajo) “**competencia**”, pasando por la revisión de los distintos marcos de competencias establecidos en lugares como Europa y Estados Unidos para terminar en la creación de un marco propio que se aplicará a Costa Rica, el cuál una vez validado, se puso a prueba mediante una encuesta dirigida a los tomadores de decisiones en las empresas medianas y grandes ubicadas en el país, para así conocer su opinión con respecto a las competencias requeridas por las empresas para un asesor financiero, en el marco de un mundo globalizado e innovador.

Además, se consultó a los encuestados a dónde se obtienen las competencias requeridas para ser el asesor financiero que ellos requieren y, finalmente, si para ellos había alguna diferencia entre las competencias que obtienen los graduados de universidades públicas, en comparación con los egresados de universidades privadas; lo anterior pues mucho se ha hablado en los últimos años con respecto a la calidad de la educación brindada por las universidades privadas y desde el punto de vista del autor, la calidad de un buen profesional no está asociada a el centro educativo del que se es egresado, sino de otros factores como lo son las competencias distintivas.

Con los resultados obtenidos por la investigación se forman conclusiones tanto sobre competencias y los lugares donde estas se cultivan, para brindar recomendaciones que permitan que las competencias necesitadas por el mercado laboral sean satisfechas por los asesores financieros.

Marco Teórico:

La OCDE (Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico) (2005) define competencia como la habilidad de enfrentar demandas complejas, apoyándose en y movilizandorecursos psicosociales (incluyendo destrezas y actitudes) en un contexto determinado para así solucionar los problemas o situaciones que se presentan; por lo que podríamos decir que una competencia es más que tener el conocimiento y la destreza de poder solucionar un problema.

Martha Alles (2002) define competencias como características fundamentales del hombre que indican "formas de comportamiento o de pensar, que generalizan diferentes situaciones y duran por un largo período de tiempo".

Por otra parte, Spencer & Spencer (1993) las definen como una característica subyacente en un individuo que está causalmente relacionada a un estándar de efectividad y/o a una performance superior en un trabajo o situación.

- Característica subyacente significa que una competencia es una parte relativamente profunda persistente de la personalidad de una persona y que puede predecir la conducta en una amplia variedad de situaciones y tareas de trabajo.
- Causalmente relacionada significa que una competencia causa o predice la conducta y el desempeño.
- Criterio referenciado significa que la competencia realmente predice quién hace algo bien o mal, como es medido en un criterio específico o estándar.

Además, Spencer & Spencer (1993) señalan que las competencias se categorizan en dos grupos, las Competencias Umbral y las Competencias Distintivas definiéndolas como siguen:

- Competencias de Umbral: Estas son las características esenciales (usualmente conocimiento o destrezas básicas, tales como la habilidad de lectura) que cualquiera en un trabajo necesita para ser mínimamente eficaces pero que no distinguen a las personas con un desempeño superior de aquellas con un desempeño promedio.

- Competencias Distintivas: Estos factores distinguen a una persona con desempeño superior de aquellas con un desempeño promedio.

Después de la revisión de los conceptos anteriores el autor considera que el término competencia se define como la combinación de actitudes, habilidades y conocimientos que una persona tiene para hacer frente a situaciones diversas en distintos campos. Y para efectos de esta investigación se utilizará el modelo de Spencer & Spencer arriba descrito.

Si bien varios estudios se han realizado para determinar cuáles son las competencias básicas que deben existir en este tipo de profesionales, no hay un manual que brinde un “*check list*” de las mismas para Latinoamérica.

La European Financial Advisor, se dio a la tarea en el año 2004 de consignar las competencias que todo asesor financiero debe tener para Europa, y establecieron las siguientes:

- Seguros.
- Pensiones y planificación de la jubilación
- Inversión y riesgo.
- Legislación, normativa y ética.
- Patrimonio Inmobiliario.
- Fondos de Inversión.
- Gestión de carteras.
- Evaluación de las necesidades del cliente.

Como se puede apreciar, todas excepto la última son competencias de conocimiento, lo que apunta a que cuando se estableció este modelo, la preocupación principal eran las competencias de técnicas y se dejaron de lado las competencias distintivas.

En América, los estadounidenses han definido un marco de competencias, y lo han hecho vía el Departamento de trabajo y su oficina de estadísticas. Entre las competencias establecidas se encuentran las matemáticas, analíticas y de resolución de problemas, buena comunicación, confianza en sí mismo, madurez, independencia, orientación al detalle, motivación a buscar información desconocida, conocimiento de economía, leyes relacionadas con impuestos y mercados de dinero.

De la lista brindada por el *Labor Department* se puede concluir que ellos hacen un balance entre los tipos de competencias que un asesor financiero debe tener, trabajando tanto en las competencias distintivas, como en las técnicas.

Finalmente, del año 2001 al 2004 los doctores Spencer, Emmerling y Petersen desarrollaron un trabajo de investigación en el que identificaron las competencias que tenían los asesores financieros que lograron darle a sus clientes los mejores desempeños de sus portafolios en ese periodo de tiempo. El estudio llamado “*Emotional Intelligence Competencies of Financial Advisors that deliver Superior client Portfolio Performance*” arroja las siguientes competencias:

- Integridad.
- Orientación en servicio al cliente.
- Preocupación por orden y calidad.
- Trabajo en equipo.
- Confianza en sí mismo.
- Orientado a resultados.
- Pensamiento estratégico.

La Lic. Ana María Cruz Briceño, Psicóloga y Consultora en Recursos Humanos dijo en una entrevista realizada que un asesor financiero debe tener capacidad de Análisis, Toma de Decisiones y Resolución de Problemas.

El Lic. Ronald Valle Chacón, CFO del bufete centroamericano Arias & Muñoz indicó que, en vista del grado de globalización alcanzado en la actualidad, la capacidad de comunicarse tanto oral como de manera escrita en otros idiomas es esencial, la orientación al servicio al cliente, la comunicación asertiva y el dominio de diferentes ambientes tecnológicos son competencias indispensables.

En vista de que con esta investigación se pretende contextualizar las competencias que un asesor financiero requiere en un mundo globalizado e innovador, es necesario que también se defina los términos Globalización e Innovación para tener más claro el concepto total de la investigación.

Globalización:

La globalización está definida por la Real Academia de la Lengua Española como la tendencia de los mercados y de las empresas a extenderse, alcanzando una dimensión mundial que sobrepasa las fronteras nacionales.

Es por lo anterior por lo que los países y sus respectivos mercados ya no pueden estar aislados; ni siquiera países como Cuba o Rusia han podido sobrevivir a los procesos graduales de integración económica mundial.

Gracias a estos procesos de globalización se ha logrado un avance en el mundo como nunca antes se había tenido precedente, pero estos avances tienen una implicación financiera y es por esto que la evolución de los servicios que se les exigen a los asesores financieros son ahora más variados y de una índole mucho más globalizada.

Innovación:

Se define innovación según la Real Academia de la Lengua Española como a la acción de mudar o alterar algo, introduciendo novedades; y por novedades se entienden “cosas nuevas” pero también “géneros o mercancías adecuados a la moda”. Podría decirse que el brindar mercancías (en nuestro caso servicios) que estén acorde a la moda podría ser innovar.

No puede negarse que gracias al proceso de globalización, en el que una llamada que se hace desde Estados Unidos es atendida lo mismo en India o en Costa Rica, a un precio mucho menor, el brindar servicios que estén a la moda no basta. Se tiene que ir más allá, brindar soluciones creativas e innovadoras que resuelvan los problemas de los clientes, y al mismo tiempo logren un proceso de “*engagement*” entre el cliente y el asesor para así poder seguir siendo fuente de servicios para los mismos.

Hipótesis:

Pregunta: ¿Cuáles son las competencias que requieren las medianas y grandes empresas en Costa Rica en un asesor financiero independiente en el ámbito de una economía globalizada e innovadora?

Las empresas en el ámbito de economía globalizada e innovadora en el que nos desenvolvemos requieren en un asesor financiero independiente las siguientes competencias para considerar que será capaz de solucionar los problemas que se presenten y hacer su trabajo de manera sobresaliente:

Competencias Distintivas:

1. Integridad.
2. Orientación en servicio al cliente.
3. Preocupado por el orden y la calidad.
4. Capacidad de trabajo en equipo.
5. Confianza en sí mismo.
6. Orientado a resultados.
7. Pensamiento estratégico.
8. Desarrollo de las personas.
9. Iniciativa.
10. Entendimiento interpersonal.
11. Creatividad.
12. Trabajo en ambiente multiculturales.
13. Resolución de conflictos.
14. Comunicación efectiva o estratégica.
15. Análisis o Habilidad analítica.
16. Confidencialidad

Competencias Técnicas:

17. Uso interactivo y efectivo de tecnología.
18. Conocimiento en Manejo de Carteras
19. Conocimiento en Evaluación de proyectos.
20. Conocimiento en Riesgos
21. Conocimiento en Seguros

22. Conocimiento en Legislación
23. Conocimiento en Contabilidad
24. Conocimiento en Análisis Financiero.

Definición de Competencias:

Integridad:

Según Martha Alles (2002) la integridad puede ser definida como la capacidad de actuar en consonancia con lo que se dice o se considera importante. Incluye comunicar las intenciones, ideas y sentimientos abierta y directamente y estar dispuesto a actuar con honestidad incluso en negociaciones difíciles con agentes externos.

También la Integridad puede ser comparada con “ser entero” pues no habrá un fraccionamiento entre lo que se dice, cree, es y, finalmente, hace.

Orientación al servicio al cliente:

En el Diccionario de Competencias Laborales, Martha Alles define la Orientación al cliente como el deseo de ayudar o servir a los clientes; y más aún, de comprender y satisfacer sus necesidades, aún aquellas no expresadas.

Rucinski (2004) define el servicio al cliente como la habilidad de pensar como el cliente y cómo sus necesidades pueden ser satisfechas.

Preocupado por el orden y la calidad:

Esto podría ser definido como el verdadero compromiso para que el ambiente en el que se desarrolla su trabajo sea ordenado y que el trabajo final que es entregado al cliente refleje ese orden y que el mismo sea de la calidad, no solo que el cliente espera, sino que la misma sea rebasada con creces.

Rucinski (2004) también define el énfasis en la calidad como el compromiso en proporcionar soporte rápido y de alta calidad para las necesidades del cliente.

Capacidad de Trabajo en Equipo:

Implica la capacidad de colaborar y cooperar con los demás, de formar parte de un grupo y de trabajar juntos: lo opuesto a hacerlo individual y competitivamente. Lo anterior es la definición brindada por Alles en el Diccionario de Competencias Laborales.

Confianza en sí mismo:

Rucinski (2004) define “*Self-Confidence*” como afirmar puntos de vista fuertes o impopulares con la confianza derivada de un claro entendimiento de su propia capacidad. Mientras que Alles (2002) lo define como el convencimiento de que uno es capaz de realizar con éxito una tarea o elegir el enfoque adecuado para resolver un problema. Esto incluye abordar nuevos y crecientes retos con una actitud de confianza en las propias posibilidades, decisiones o puntos de vista.

Orientado a Resultados:

En la definición de orientado a resultados Alles (2002) establece que es la capacidad de encaminar todos los actos al logro de lo esperado, actuando con velocidad y sentido de urgencia ante decisiones importantes necesarias para cumplir o superar a los competidores, las necesidades del cliente o para mejorar la organización.

Pensamiento estratégico:

Es la habilidad para comprender rápidamente los cambios del entorno, las oportunidades del mercado, las amenazas competitivas y las fortalezas y debilidades de su propia organización a la hora de identificar la mejor respuesta estratégica. Lo anterior es la definición dada por Alles (2002) en su Diccionario de Competencias Laborales.

Desarrollo del recurso humano:

Rucinski (2002) define el compromiso al desarrollo del empleado como el compartir la experiencia o dar ayuda en la carrera a los empleados.

Iniciativa:

La iniciativa podría ser definida como la acción de una persona que empieza un proceso, generalmente sin la influencia o sugerencia de las personas que están arriba en la estructura del organigrama de la empresa, entiéndase los jefes o gerencia.

Entendimiento Interpersonal:

Puede ser definido como la voluntad de entender a otras personas. Es la habilidad de escuchar con precisión y entender los pensamientos, sentimientos y preocupaciones que los otros no dicen.

Creatividad:

Se podría decir que la creatividad es la competencia que permite, sin ninguna base, crear algo completamente nuevo o, en base a ideas aplicadas a otros campos, crear o inventar nuevas ideas que se apliquen a la situación a la que se está enfrentando el individuo.

Trabajo en ambientes multiculturales:

La capacidad de trabajar en ambientes multiculturales, indudablemente conlleva respeto hacia creencias, tradiciones y costumbres diferentes a las cuales el individuo ha estado relacionado o familiarizado. Además, un asesor financiero no solo ser respetuoso, sino conocer las culturas con las que trabaja más a menudo, para poder brindar un trato acorde a sus clientes, y poder hacer un trabajo acorde a las costumbres del mismo.

Resolución de conflictos:

La resolución de conflictos va asociado al análisis de los mismos, la capacidad de buscar las soluciones que en el pasado, si se ha presentado el conflicto, se han aplicado de manera exitosa; o si es un conflicto nuevo, la creatividad para brindar una nueva forma de solucionarlo. Pero igual de importante, sino más, es la capacidad de negociación entre los dos individuos para que la solución propuesta sea en beneficio de las dos partes.

Comunicación efectiva o estratégica:

De acuerdo a Rucinski (2004) esta competencia se da cuando una persona considera sistemáticamente las cuestiones de contenido, medio, la audiencia de impacto, y el momento cuando la comunicación se debe dar.

Es importante que el mensaje sea lo suficientemente conciso y claro, que no sea excesivamente largo, sino se caería en el riesgo de que el receptor del mensaje pierda interés, la síntesis es parte importantísima de esta competencia.

Análisis:

El análisis, o habilidad analítica es descrita por Martha Alles como la capacidad general que tiene una persona para realizar un análisis lógico. La capacidad de identificar los problemas, reconocer la información significativa, buscar y coordinar los datos relevantes.

Confidencialidad:

La confidencialidad podría ser definida como el trato que se le brinda a información que ha sido provista con respecto a algún tema en específico, dicho trato requiere que la información no sea divulgada.

Uso interactivo y efectivo de las tecnologías:

Es inevitable que un asesor financiero, de una forma u otra, deba hacer uso de las tecnologías, ya sea para mantener una comunicación efectiva y rápida con sus clientes, para ahorrar costos y tiempos de respuesta, o para facilitar su trabajo en ciertas áreas en las que, al día de hoy las tecnologías lo están facilitando.

Manejo de carteras:

Se refiere al manejo de las carteras de inversiones que podrían delegar los clientes en los asesores financieros para que estos últimos administren de forma tal que el rédito que reciban los primeros sea el mayor, en el menor tiempo, con un riesgo aceptable para el cliente.

Conocimiento en Evaluación de proyectos:

Con esto se entiende poder emitir un criterio con respecto a la viabilidad financiera de un proyecto con base en los flujos de caja y proyecciones económicas para dicho proyecto.

Conocimiento en Riesgos:

Es la habilidad de poder cuantificar riesgos, tanto inherentes como eventuales, que se puedan presentar por el giro normal de la empresa o bien, medir el riesgo de las carteras de inversiones que los clientes puedan tener; además la capacidad de brindar una opinión con respecto a dichos riesgos y dar las recomendaciones para minimizar los mismos.

Conocimiento en Seguros:

Los seguros son instrumentos financieros que buscan brindar una protección en caso de que un riesgo latente llegue a materializarse, causando así un incidente. Después de la apertura de los seguros en el año 2010 en el país, nuevas empresas han creado abriendo un abanico de posibilidades de servicios y productos a los clientes, por lo que estos podrían requerir algún tipo de asesoría neutral sobre cuál es el que mejor se ajusta a sus necesidades específicas.

Conocimiento en Legislación:

Con esta competencia lo que se espera es poder determinar es qué tan importante es para los clientes que los asesores financieros estén al tanto de la legislación relacionada al tema financiero y fiscal en el país en el que se está brindando la asesoría.

Conocimiento en Contabilidad:

La contabilidad se define como la ciencia que se encarga de registrar, clasificar y ordenar la información financiera de la empresa para luego brindar información que será dirigida a la toma de decisiones.

Conocimiento en Análisis Financiero:

Por análisis financiero se entiende tanto el análisis vertical como horizontal, además de los diferentes ratios y pruebas que pueden ser extraídos de los estados financieros de la empresa. Los mismos se hacen con la intención de tener un panorama más claro con respecto a la empresa, la tendencia que ha tenido la misma en el tiempo y su posición financiera y de apalancamiento en el mercado.

Metodología de la Investigación:

La presente investigación se considera cuantitativa y cualitativa, pues busca demostrar de acuerdo a números y porcentajes los resultados de la encuesta realizada a los tomadores de decisiones de las empresas medianas y grandes de diferentes tipos de industrias ubicadas en Costa Rica, con el objetivo de conocer su opinión en diferentes temas relacionadas a las competencias que debe tener un asesor financiero en el marco de un mundo globalizado e innovador.

Para lograr lo anterior se realizó una revisión bibliográfica, sobre competencias en general, globalización e innovación (áreas claves en la investigación). Además, se realizó una investigación de las iniciativas de sectores relacionados con el sector tanto en Europa como en Estados Unidos para definir un listado de las competencias con las que los asesores financieros deben contar.

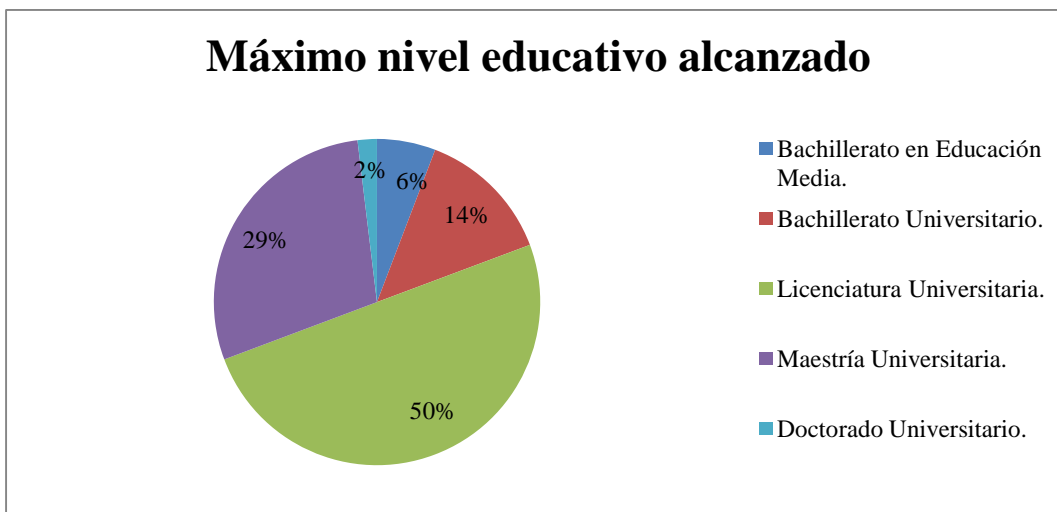
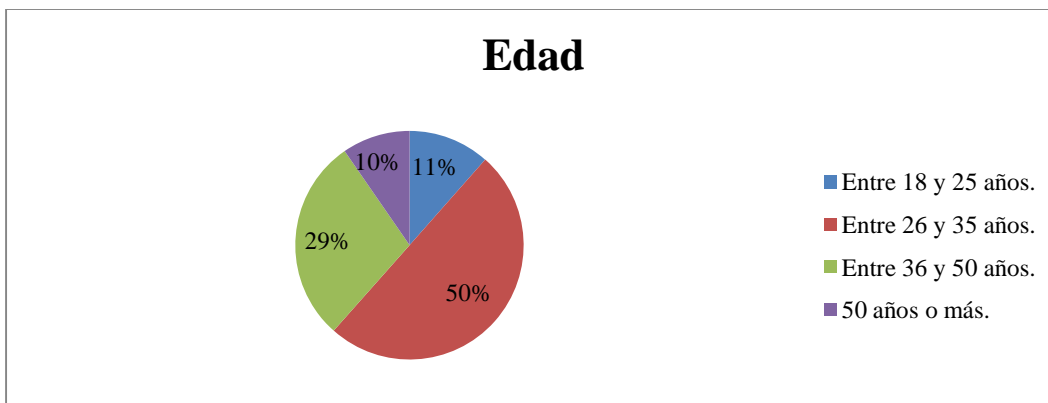
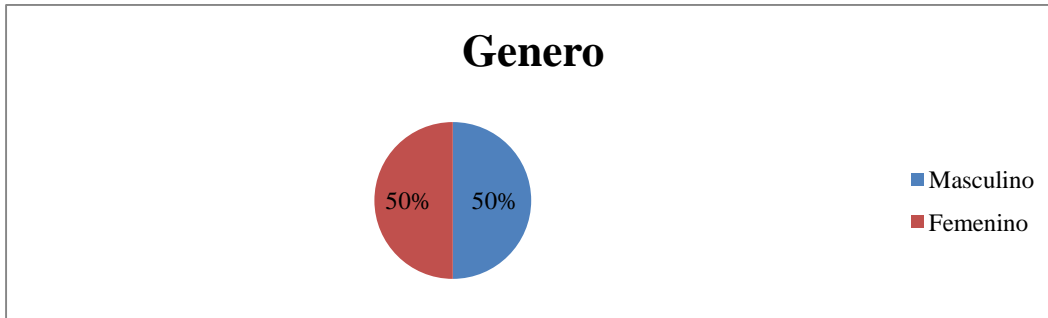
También se realizaron entrevistas directas o vía correo electrónico con expertos relacionados al tema de finanzas y personas con poder de decisión sobre la contratación de asesores financieros, como consultores en Recursos Humanos, Gerentes Financieros y Gerentes Generales de distintas empresas en diversos campos.

Finalmente, se realizó una encuesta contestada por 52 personas con poder de decisión sobre el área de contratación para asesorías financieras en empresas diversas medianas y grandes, nacionales y extranjeras y de diversos sectores productivos como servicios, producción y *retail* con el objetivo de hacer una medición del mercado, sus necesidades y expectativas.

Resultados:

La encuesta fue contestada por 52 tomadores de decisiones en diferentes empresas, con diferentes puestos y en diferentes industrias, luego de haber enviado la encuesta a 195 personas.

Para empezar se brindarán los datos de la población que contestó la encuesta:



Puesto desempeñado:

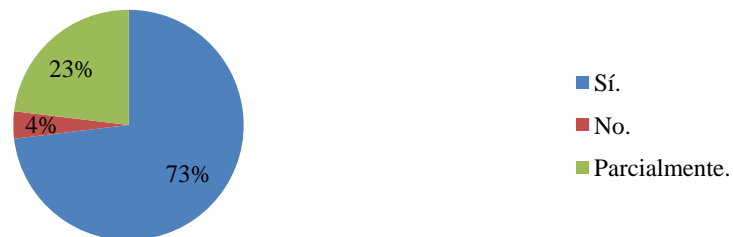


Industria

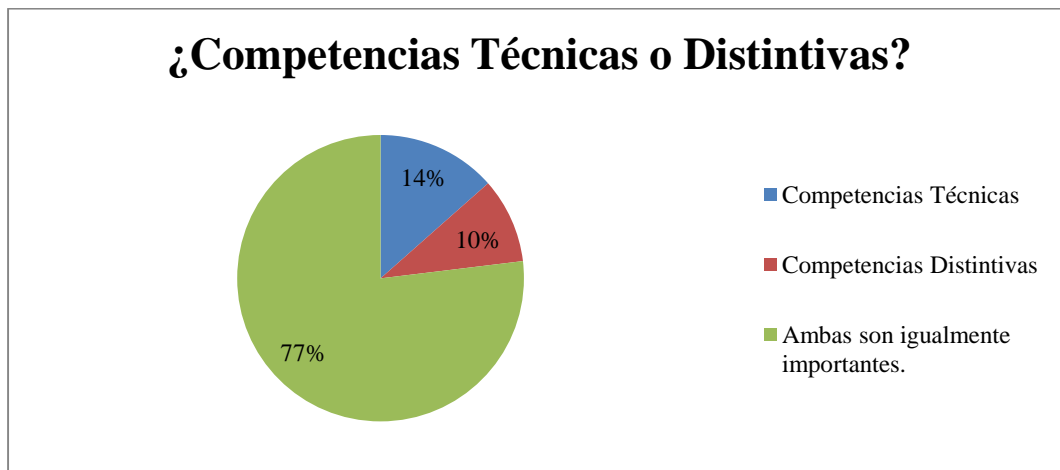


Con respecto a la pregunta uno sobre si estaban o no los encuestados relacionados al tema de las competencias un 73% afirmó estarlo, mientras que un 23% indicó que estaban relacionados con las competencias sólo parcialmente lo cual lleva a pensar que el tema es de gran impacto en la sociedad y ámbito laboral, lo cual tiene mucha relación con la pregunta tres en la que se les consultaba si tomaba en cuenta las competencias que las personas tenían a la hora de contratarlas y solamente una persona contestó de manera negativa.

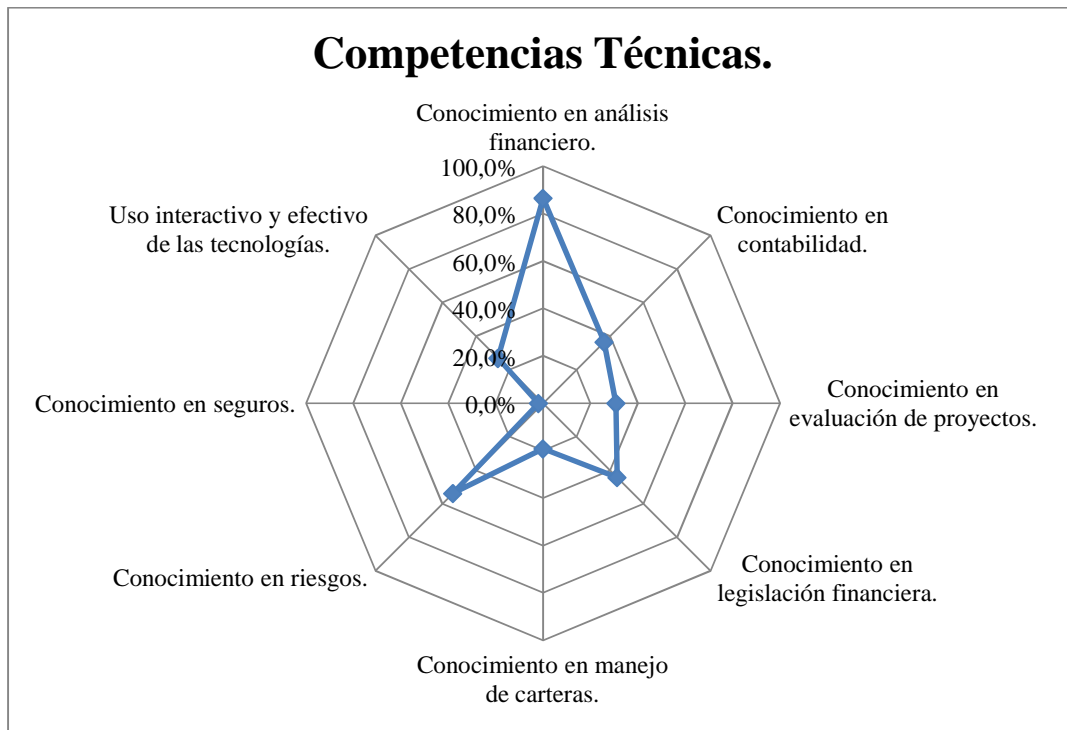
¿Está relacionado con el tema de competencias?



Con la pregunta número dos se pretendía saber si el encuestado consideraba más importante un tipo de competencias (distintivas o técnicas) sobre otro, o si por el contrario consideraba que eran igual de importantes. El 77% considera que los dos tipos de competencias son igualmente importantes, el 13.5% considera que son más importantes las competencias técnicas, y el otro 9.5% prefieren las competencias distintivas sobre las técnicas. Esto podría llevar a pensar que sin la opción de “Ambas son igualmente importantes” se hubiera visto una preferencia sobre las técnicas. Además, estos resultados arrojan que en caso de que en el país se tratara de definir un marco de competencias necesarias, se deberían tomar en cuenta tanto las técnicas como las distintivas.



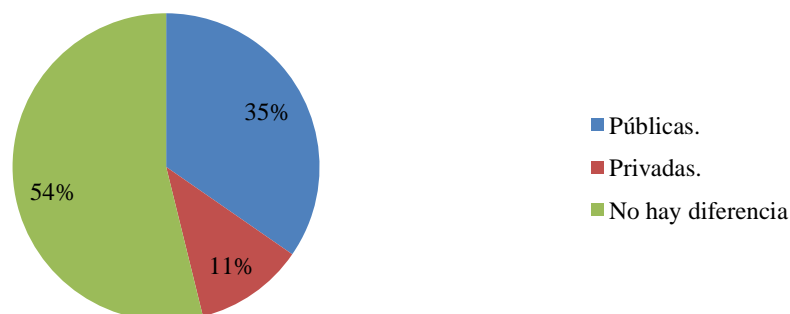
Los siguientes son los resultados cuando se les consultó a los encuestados sobre las tres competencias técnicas más importantes para un asesor financiero.



Como se puede apreciar, las tres competencias por las que tienen mayor preferencia los encuestados son el conocimiento en análisis financiero, lo cual tiene mucha lógica pues es el campo de labor del profesional; seguido por el conocimiento en riesgos que últimamente es un tema que ha estado “de moda”, seguido del conocimiento en legislación financiera. Curiosamente, solamente una persona (1,9%) consideró que el conocimiento en seguros es importante para un asesor financiero lo que podría indicar que los encuestados consideran que la materia de seguros compete a otros profesionales, lo cual contrasta con el marco de competencias de la Unión Europea. Sería interesante saber si esto se debe al prácticamente nulo mercado de seguros del país.

En el ítem quinto se consultaba cuáles universidades preparaban mejor a sus graduados en las competencias técnicas necesarias para ser exitoso en el campo de las asesorías financieras y, si bien el 54% de los encuestados contestó que no había diferencia, el 35% considera que las universidades públicas hacen un mejor trabajo, contra un 11% que piensa que, al contrario, son las universidades privadas las mejores en cuanto a preparación en competencias técnicas para asesores financieros.

¿Universidades Públicas o Privadas?



Considera usted que las competencias técnicas son mejor desarrolladas en las universidades:

Llama la atención que si bien la mayoría no cree que la universidad haga la diferencia con respecto a las habilidades técnicas en un asesor financiero pues, apuntan muchos encuestados que las competencias no dependen de la universidad sino que la responsabilidad recae en el estudiante, el segundo grupo en importancia aún tiene cierta preferencia por las universidades públicas; haciendo un análisis más a fondo de este grupo, casi un 40% se encuentra en los dos percentiles de edad más altos (más de 36 años) lo que podría llevar a pensar que es un asunto generacional en el que las personas de más edad, por tradición o porque ellos mismos estudiaron en universidades públicas, consideran que estas son mejores preparadoras en competencias técnicas.

Además, entre las razones que brindaron las personas que consideran que las universidades públicas preparan mejor se encuentran “que en las universidades públicas los profesores y alumnos son más conscientes del valor del aprendizaje en cada aspecto de la carrera” y que “en términos generales el pregrado es mejor y más completo en la universidad pública”. Como se puede ver, no hay una razón técnica que sustente la opinión, por lo que el autor reitera su opinión de que esto se da más por tradición. En contraste, las personas que consideran que las universidades privadas preparan mejor en competencias técnicas se destacan opiniones con respecto a la tecnología y recursos de aprendizaje.

Con respecto a las cinco competencias distintivas que son más importantes para un Asesor Financiero, de una lista de dieciséis, las primeras cinco fueron Capacidad Analítica, con un 69%, Integridad con un 56%, Orientación a resultados con un 54%, Pensamiento Estratégico con un 52% y Comunicación efectiva o estratégica con un

48%. En contraste, la Capacidad para trabajar en ambientes multiculturales alcanzó solamente el 10%, el Entendimiento Interpersonal solamente el 8% y el Desarrollo de Subalternos apenas el 1%; por lo anterior se podría creer que estas competencias distintivas no son tan relevantes para los tomadores de decisiones a la hora de valorar un Asesor Financiero. Seguidamente, se podrá encontrar un gráfico radial en el que se muestra la información para mejor comprensión del lector.



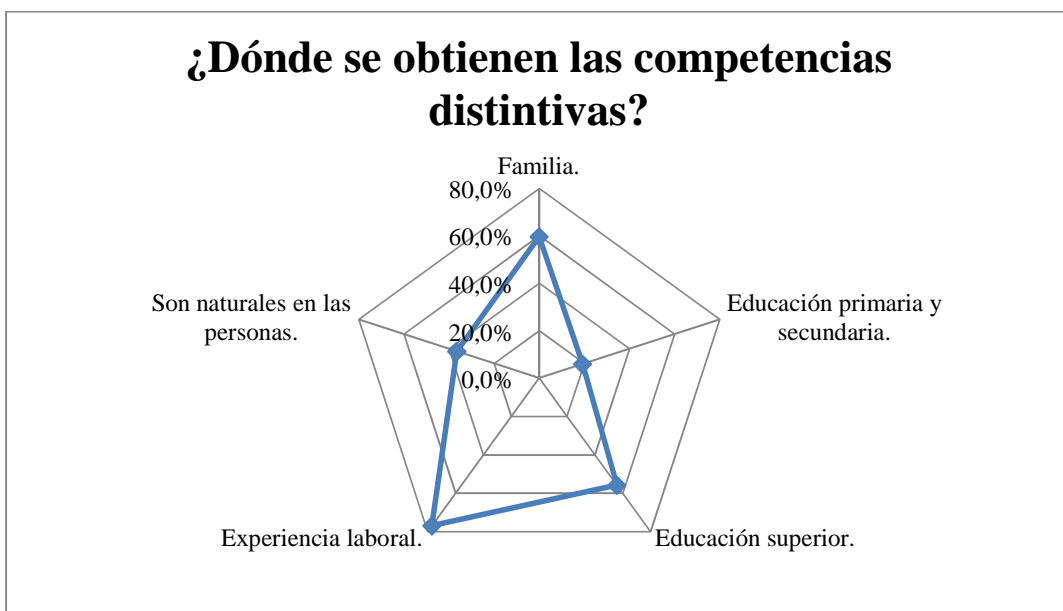
Estos resultados son interesantes pues no calzan de manera exacta con ninguno de los modelos tomados como base para este estudio. Es valioso preguntarse: ¿somos realmente tan distintos a estas culturas? Y si lo somos ¿porqué seguimos tratando de ajustarnos a sus soluciones? ¿Por qué la IFRS (International Finance Reporting Standards) no hace un esfuerzo para crear marcos de competencias que se ajusten a las diferentes culturas en las que los Asesores Financieros ejercen?

Yendo un paso más allá, la misión del Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas (CPCECE) es “Promover el progreso y la investigación en el campo de las

Ciencias Económicas, las competencias, la ética, la calidad del ejercicio profesional, la defensa de los derechos y la fiscalización de los deberes de nuestros colegiados...” (Subrayado no es del original). Para promover el progreso y la investigación ¿no debería el mismo empezar por establecer un marco de competencias que se adapte a la realidad nacional?

Finalmente se consultó a los encuestados sobre dónde se adquieren las competencias distintivas y un 77% considera que las mismas se adquieren por medio de la experiencia laboral, de hecho un encuestado apunta que “las competencias se aprenden, la universidad es importante pero la práctica laboral es la que permite desarrollar mejor tales competencias”; un 60% considera que son gracias a la crianza familiar; un 56% consideran que las mismas se desarrollan también en la educación superior y uno de estos anota que las competencias distintivas “se deben de reforzar a lo largo de la educación”; mientras que un 37% consideran que este tipo de competencias son naturales en las personas y un 19% cree que las mismas se cultivan en la educación primaria y secundaria.

De lo anterior podemos ver que el lugar antes de llegar al trabajo (que es donde se obtiene la experiencia laboral, principal indicador en importancia) en el que se puede influir más fácilmente es en la educación superior y, obviamente es en este espacio donde se aprenden las competencias técnicas, pero valdría la pena medir el impacto que tienen los centros de educación superior en las competencias distintivas.



Como limitaciones para efectos de la realización de esta investigación se deben mencionar la falta de cultura por parte de las personas para contestar encuestas, más aún si se toma en cuenta que las mismas son para fines académicos, en este caso la encuesta fue enviada a prácticamente 200 personas y solo contestaron 52, eso es poco más del 25%. Es necesario crear conciencia de la importancia de participar de manera activa, no porque un estudiante cumpla con un requisito académico como en este caso, sino para empezar a crear información de calidad basada en el conocimiento colectivo.

Otra de las limitaciones con las que se contó fue la falta de material de competencias aplicadas al ámbito financiero pues, si bien se encontraron marcos realizados en Estados Unidos (dos) y uno realizado para la Unión Europea, no fue posible encontrar uno aplicado a una cultura más cercana y similar a la nuestra.

Finalmente, después de haber realizado la investigación, desde el proceso de revisión bibliográfica, pasando por entrevistas con expertos en el área, hasta llegar a los resultados de la encuesta, se podría decir que las principales competencias que requieren las medianas y grandes empresas en Costa Rica en un asesor financiero independiente en el ámbito de una economía globalizada e innovadora son:

Competencia Técnica.	Competencia Distintiva.
Conocimiento en análisis financiero.	Capacidad analítica.
Conocimiento en riesgos.	Integridad.
Conocimiento en legislación financiera.	Orientado a resultados.
Conocimiento en contabilidad.	Pensamiento estratégico.
Conocimiento en evaluación de proyectos.	Comunicación efectiva o estratégica.

Conclusiones y recomendaciones:

Sin duda los resultados de la investigación arrojan luz sobre un tema que ha sido descuidado a nivel local, tanto por los organismos internacionales (IFRS) como por instituciones nacionales que tienen injerencia en el asunto (CPCECR). Las competencias que deben tener profesionales en el área de asesorías financieras en el marco de nuestra economía, que es globalizada, debe ser un esfuerzo tanto de los entes antes mencionados de los asesores financieros del país y de los centros de educación superior.

Por unas u otras razones, todos los participantes deberían esforzarse en crear un marco que defina las competencias tanto técnicas como distintivas que hacen de un asesor financiero uno exitoso, que logre los mejores resultados, todo en beneficio de sus clientes, del país y de sí mismo.

Si ya los tomadores de decisiones están relacionados con el tema de las competencias, y además las consideran cruciales a la hora de contratar un asesor financiero, y además indican que las competencias técnicas y distintivas son igualmente importantes, valdría la pena que el marco de las mismas sea definido para después empezar a trabajar en la forma de cultivar estas competencias en los futuros y actuales profesionales.

Además, tal como se menciona en los resultados, los centros de educación superior tienen un gran impacto en las competencias que tienen los profesionales, por lo que los mismos deberían tomar en cuenta cuáles son los requerimientos del mercado y tratar de hacer que sus egresados salgan con el mejor nivel de competencias técnicas de sus aulas y también trabajar en las competencias distintivas como el trabajo en equipo y habilidades de comunicación que son siempre importantes.

Con respecto a la percepción sobre el cultivo de las competencias técnicas de las universidades públicas versus las universidades privadas, sería importante que se brindara más información al público en general sobre los programas, métodos de enseñanza, profesorado y demás de las universidades privadas para que cada vez sean más las personas que opinen que el ser un buen profesional o no, no radica en la universidad de la que se es egresado, sino del estudiante y sus esfuerzos en desarrollar las competencias que son vitales para su respectiva profesión.

Se podría decir que esta investigación brinda resultados sobre el marco básico de competencias que las empresas medianas y grandes esperan en un asesor financiero en la coyuntura económica globalizada en la que nos corresponde desarrollarnos, pero el tema de las competencias es, sin lugar a dudas, un tema muy amplio y varios estudios más podrían desarrollarse en base del presente.

Primero, es importante poder identificar y medir cuáles son las competencias que se pretenden cultivar en las personas en los centros de estudio de educación superior y en los centros de educación media. Además, documentar cuáles son los métodos que se utilizan para esto y la eficiencia de los mismos.

Por otro lado, hacer un cruce de las competencias que requiere el mercado versus las competencias técnicas que las universidades están enseñando mediante los programas de estudio, de manera que no se esté “gastando tiempo” en el desarrollo de competencias que, si bien nunca estarán de más, ese tiempo podría ser utilizado en el desarrollo de otras competencias más necesarias o solicitadas por el mercado.

Finalmente, valdría la pena, hacer una medición mediante instrumentos como test con el objetivo de hacer las comparaciones entre los egresados de universidades públicas y privadas para ojalá, brindar información veraz al público en general de la equivalencia en la preparación y exigencia de las universidades privadas y públicas y que, si bien ambas tienen pros y contras, el resultado final en cuanto a las competencias con las que se egresa de una universidad y se desempeña una labor están asociadas a la actitud del profesional como tal.

Referencias Bibliográficas:

1. Marco de competencias básicas para el asesor financiero Europeo (*European Financial Advisor*). Recuperado de http://www.eu-efa.eu/doc/CF_es.pdf
2. Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico (OCDE) (2005). *La Definición y Selección de Competencias Clave*. Recuperado de www.deseco.admin.ch/bfs/deseco/.../2005.dscexecutivesummary.sp.pdf
3. Spencer, Emmerling, Petersen (2004) *Emotional Intelligence Competencies of Financial Advisors that deliver superior client portfolio performance*. Recuperado de http://www.competencyinternational.com/Ameriprise_Financial_Advisor_Study
4. Department of Labor, Bureau of Labor Statistics 2011 (2011). *Occupational Outlook Handbook*. Recuperado de <http://www.bls.gov/oco/ocos301.htm> .
5. Alles, M. (2002). *Dirección Estratégica de Recursos Humanos Gestión por Competencias: El Diccionario*. Buenos Aires, Argentina: Editorial Gránica.
6. Rucinski, S. (2007). *The 24 Key Management Competencies*. Recuperado de <http://www.smbceo.com/2007/10/09/the-24-key-management-competencies/>
7. Spencer, Lyle M. y Spencer, Signe M. (1993). *Competence at work, models for superior performance*. John Wiley & Sons, Inc., USA.
8. *Nuestra Misión y Visión*. Colegio de Profesionales en Ciencias Económicas de Costa Rica. Recuperado de http://www.cpcecr.com/mision_y_vision.php