

Universidad Latinoamericana de Ciencia y Tecnología

Facultad de Ciencias Empresariales

Maestría en Asesoría Fiscal para Empresa

Curso: Investigación Empresarial

Tema: ¿Considera usted que las competencias de los profesionales en posiciones de liderazgo brindan a sus empleadores confianza y seguridad, así como buenas ideas en la solución y ejecución de planes para el beneficio de los empleadores?

Elaborado por: Gilberto Cerdas Bustos

Facilitador: Oscar Ugalde Hernández

Fecha: Junio, 2010

Tabla de contenidos

| | |
|---|----|
| Introducción | 5 |
| 2. Marco Teórico:..... | 5 |
| 2.1 Competencias | 5 |
| 2.2 Enfoques de Competencia:..... | 7 |
| 2.3 Clasificación de las Competencias:..... | 9 |
| 2.4 Tipos de Competencia: | 10 |
| 2.4.1 Competencias Empresariales | 10 |
| 2.4.2 Competencias Esenciales | 10 |
| 2.4.3 Competencias Básicas Distintivas..... | 11 |
| 3. Metodología de la Investigación:..... | 12 |
| 3.1 Métodos de Investigación:..... | 12 |
| 3.2 Origen de Datos:..... | 13 |
| 3.3 Fuentes de Información: | 13 |
| 3.4 Descripción de los Instrumentos..... | 13 |
| 3.5 Alcances..... | 14 |
| 4. Análisis e interpretación de los resultados..... | 14 |
| 4.1 Análisis Tabular-Estadístico Descriptivo. | 14 |
| 4.2. Análisis Gráfico..... | 16 |
| 5. Conclusiones | 24 |
| 6. Bibliografía..... | 25 |

Tabla de contenidos de Gráficos

| | |
|---|--------------------------------------|
| 4.2. Análisis Gráfico..... | 16 |
| Gráfico 1..... | 16 |
| Edad..... | ¡Error! Marcador no definido. |
| Gráfico 2..... | 17 |
| Competencia en años experiencia laboral..... | 177 |
| Gráfico 3..... | 17 |
| Competencia Sector Laboral..... | 17 |
| Gráfico 4..... | 18 |
| Competencia campo de especialización académica..... | 18 |
| Gráfico 5..... | 18 |
| Competencia posición dentro de la organización..... | 18 |
| Gráfico 6..... | 19 |
| Competencia en Ética Profesional..... | 19 |
| Gráfico 7..... | 20 |
| Competencia en Comunicación..... | 20 |
| Gráfico 8..... | 20 |
| Competencia en Liderazgo Ejecutivo..... | 20 |
| Gráfico 9..... | 21 |
| Competencias desarrollo exitoso de un puesto..... | 21 |
| Gráfico 10..... | 21 |
| Competencias Resolución de Problemas..... | 21 |
| Gráfico 11..... | 22 |
| Competencias Credibilidad Técnica..... | 22 |
| Gráfico 12..... | 23 |
| Valor Mínimo..... | 23 |

¿Considera usted que las competencias de los profesionales en posiciones de liderazgo brindan a sus empleadores confianza y seguridad, así como buenas ideas en la solución y ejecución de planes para el beneficio de los empleadores?

Por: Gilberto Cerdas Bustos¹

Resumen: Las globalización, la modernización y las tecnologías actuales han contribuido de manera acelerada a los constantes cambios que están enfrentando las economías mundiales. Esto ha permitido que no sólo las grandes economías sean víctimas de sus efectos sino que de igual manera las medianas y pequeñas sufran de tales efectos, ya sea positiva o negativamente. Las grandes, medianas y ahora pequeñas empresas se podrían ver beneficiadas por los profesionales que contratan, quienes pueden presentar estrategias significativas en beneficio de sus operaciones y negocios; de ahí la importancia de saber cuáles son las competencias que estos profesionales deben tener como mínimo a fin de buscarlos dentro del mercado laboral.

Abstract: Globalization, modernization and existing technologies have contributed accelerated to the constant changes that are facing global economies. This has allowed not only the major economies are victims of their effects but just as the medium and small economies suffer from such effects, whether positive or negative. Large, medium and small businesses now, could be affected by the professionals they hire, because they can represent significant strategies to benefit their operations and business, hence the importance of knowing what skills they should have professional at least to look into the labor market.

Palabras clave / Key Words

Competencias / Sector Privado / Competencia, Puesto de Gerente.

¹ Bachiller en Contaduría Pública de la ULACIT en el año 1999, Licenciatura en Finanzas de la ULACIT en el año 2001, Licenciado en Contaduría Pública de la ULACIT en año 2005, candidato a Maestría en Asesoría Fiscal para Empresas en la ULACIT en el año 2010, correo electrónico: cergil@ice.co.cr

Introducción

La situación económica actual, que ha afectado de manera global el mundo entero, los constantes cambios en las economías no sólo de los países en vías de desarrollo sino en los mismos países desarrollados, ha puesto de manifiesto de manera eminente la necesidad que tienen las diferentes economías de todos y cada uno de los países, en contar con eficientes y eficaces especialistas en las distintas áreas de las ciencias económicas, así como en las áreas de producción, ventas, finanzas, fiscales y de comercio internacional. De tal manera que dichos especialistas puedan brindarle a las empresas interesadas una gama de servicios confiables y seguros, que brinden una seguridad clara y precisa según las necesidades de las instituciones.

Para el alcance de tales características se plantea la siguiente interrogante:

¿Considera usted que las competencias de los profesionales en posiciones de liderazgo brindan a sus empleadores confianza y seguridad, así como buenas ideas en la solución y ejecución de planes para el beneficio de los empleadores?

El presente estudio pretende analizar a aquellos profesionales graduados en alguna de las maestrías que ofrece la enseñanza superior en Costa Rica, de manera que puedan reunir características idóneas, confiables y seguras a sus empleadores a la hora de realizar contrataciones.

2. Marco Teórico

Esta sección ofrece una serie de definiciones y conceptos que ayudarán a comprender las competencias de los profesionales en posiciones de liderazgo, que ofrecen las universidades de enseñanza superior en Costa Rica para el beneficio de sus empleadores.

2.1 Competencias

Uno de los precursores del estudio de competencias es el señor David McClelland, catedrático de psicología en la Universidad de Harvard, quien en su libro “Gestión por Competencias Fundamentos y Bases para su Implementación” comienza analizando la motivación humana y con base en esto logra montar el

enfoque sobre competencias a nivel de empresas y a través de la aplicación del “Enfoque Conductista”.

Este autor expone un nuevo elemento para entender el concepto de motivación: “Performance vs. Quality” (presentación, desarrollo y calidad), empieza a realizar investigaciones y a determinar los mecanismos o niveles de necesidades que mueven a los mejores gestores para seleccionar personas con un adecuado nivel.

Siguiendo con sus investigaciones, fue hasta 1973 que empezó a ver que los expedientes académicos y los test de inteligencia por sí solos no eran capaces de predecir la adecuada adaptación a los problemas de la vida cotidiana, y en consecuencia, al éxito profesional.

Durante estas investigaciones McClelland comenta que *“para predecir con una mayor eficacia el rendimiento, era necesario estudiar directamente a las personas en su puesto de trabajo, contrastando las características de quienes son particularmente exitosos con las de aquellos que son solamente promedio”*.

Según este autor las estrategias empresariales terminaron generando elementos de diferenciación a partir de la estructura organizacional, y menciona que *“...Se crearon verdaderas estructuras virtuales en las que, lo importante no eran los activos físicos y financieros (valuación tradicional de una empresa) sino otros activos más valiosos y de naturaleza menos tangible, como por ejemplo: el conocimiento, la formación, la capacidad de innovación, el manejo del mercado, los sistemas de motivación, etcétera”*.

En el año 1996, en su obra “Cómo se relacionan competencia laboral y competitividad” Leonard Mertens *“...asoció las competencias laborales con las estrategias de competitividad (para la generación de ventajas competitivas), de productividad y de gestión de recursos humanos”*.

De manera que a través de los tiempos muchos autores se han encargado de ofrecer una serie de conceptos sobre las competencias y su repercusión en las empresas a la hora de emplear. Algunos conceptos de competencias son como el que a continuación se ofrece.

Se añade desde otra perspectiva que las competencias son las cualidades físicas, mentales e incluso espirituales que presenta un individuo, y cada una de ellas va a formar un todo como individuo, de manera que son características intelectuales, sociales y culturales positivas a ofrecer con el fin de brindar las ventajas y/u oportunidades que el mercado laboral requiere; es decir, es la programación de acciones, recursos materiales y humanos en la ejecución y alcance de un objetivo u objetivos previamente definidos.

El autor Fernández López J. nos conceptualiza el término Competencias, a saber: *“Conjunto de conocimientos y cualidades profesionales necesarios para que el empleado pueda desarrollar un conjunto de funciones y/o tareas que integran su ocupación”*, (Fernández López, 2005, p. 34).

Estas competencias tienen una serie de características: son independientes, es decir las originan los propios departamentos de cada organización, son propias de cada organización, de acuerdo con su naturaleza no son estándares y no se aplican de forma universal, sino que cada organización origina su búsqueda, son privativas al ser independiente de cada persona que las ponen de manifiesto en el desempeño de sus propias funciones y por último, son modificables y evolucionables.

A raíz de todos estos estudios de diferentes autores, se originaron una serie de enfoques, de ahí la importancia de analizarlos, ya que a través de éstos se puede considerar cuál será el que mejor se adopte al presente estudio.

2.2 Enfoques de Competencia

Según el autor Vargas, Fernando *“existen múltiples y variadas aproximaciones conceptuales sobre el término “competencia”*. Sin embargo, una buena categorización de éstas que permite aproximarse mejor a las definiciones es la que diferencia tres enfoques”, a saber:

- El primero, denominado *“funcionalista”* concibe la competencia como la capacidad de ejecutar tareas;
- El segundo, denominado *“conductista”* la concentra en atributos personales (actitudes, capacidades) y
- El tercero, denominado *“holístico”* comprende a los dos anteriores.

A continuación se presenta algunas definiciones de varios autores sobre competencias, entre ellas la primera:

Miranda, Martín (2003): *“De un modo genérico se suele entender que la competencia laboral comprende las actitudes, los conocimientos y las destrezas que permiten desarrollar exitosamente un conjunto integrado de funciones y tareas de acuerdo con criterios de desempeño considerados idóneos en el medio laboral. Se identifican en situaciones reales de trabajo y se las describe agrupando las tareas productivas en áreas de competencia (funciones más o menos permanentes), especificando para cada una de las tareas los criterios de realización a través de los cuales se puede evaluar su ejecución como competente”*; esta definición corresponde al **enfoque funcionalista**, ya que la competencia está centrada en la capacidad de ejecutar tareas (más que centrada en los atributos personales).

Kochansky, Jim (1998): *“Las competencias son las técnicas, las habilidades, los conocimientos y las características que distinguen a un trabajador destacado, por su rendimiento, sobre un trabajador normal dentro de una misma función o categoría laboral”*.

Esta definición concibe la competencia en los atributos de la persona, los cuales permiten lograr un desempeño superior en un trabajo o situación concreta, cuyas investigaciones fueron hechas por David McClelland (1973). Asimismo, esta definición corresponde al **“enfoque conductista”**.

Gonzci, Andrew (et alt.) (1996) comenta que es *“Una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño en situaciones específicas. Es una compleja combinación de atributos (conocimientos, actitudes, valores y habilidades) y las tareas que se tienen que desempeñar en situaciones determinadas”*.

La anterior definición concibe la competencia desde una **perspectiva integrada u holística**, *“en la medida que integra y relaciona atributos y tareas, lo cual permite que ocurran varias acciones intencionales simultáneamente, además de considerar el contexto y la cultura del lugar de trabajo, permitiendo así incorporar la ética y los valores como elementos de un desempeño competente”*.

Se considera que sería muy útil el empleo del enfoque holístico. Este ensayo utiliza este enfoque como eje teórico y metodológico, lo que a su vez permite

analizar una definición de competencias más apropiada de acuerdo con el enfoque seleccionado.

2.3 Clasificación de las Competencias

Las competencias personales pueden clasificarse en dos componentes, esto de acuerdo con Fernando López (2005, p. 37).

a. Los Conocimientos: Son los elementos básicos y necesarios para desempeñar las funciones precisas en determinada empresa y o departamento, con el fin de alcanzar los objetivos planteados y las metas determinadas; a estas competencias también se les suele llamar **técnicas** y sus principales características son:

- ✓ Están relacionadas con su capacidad de hacer, es decir en sí mismas no tienen ningún valor, pero cuando el individuo se dispone a ejecutar y se aplica en el trabajo diario, entonces si es importante.
- ✓ Su procedencia es de carácter académico o formativo.
- ✓ Se relaciona con el contenido funcional de los puestos.
- ✓ Son modificables y evolucionan gracias al aprendizaje y/o a la acumulación de experiencia.
- ✓ Diferentes entre sí y amplias en su formación, para evitar que unas estén incluidas en otras.
- ✓ No son en sí mismos uniformes; los conocimientos se gradúan en niveles, dependiendo del grado de exigencia requerido.
 - Elementales: se corresponde con los niveles inferiores, es decir aquí se ubican todos aquellos individuos que o tienen algún leve conocimiento de sus tareas o bien, dominan su tarea de forma normal.
 - Medio: en este grado el individuo logra realizar con destreza las funciones propias de su labor, adoptando sus conocimientos a los diferentes entornos y eligiendo aquel o aquellos más idóneos para cada situación.
 - Experto: en este nivel el individuo sintetiza e innova los conocimientos asociados a la empresa. Llega a conclusiones precisas y solidas.

b. Las cualidades profesionales: Refleja las principales características personales, los patrones de conducta que son observables y medibles, necesarios para desarrollar las actividades diarias en el ámbito comercial y/o negocio. Entre las principales características podemos notar:

- ✓ Las derivadas de las actividades de gestión necesarias para desempeñar los puestos.
- ✓ Cualidades psicológicas y personales exigibles para desempeñar los puestos indicados.
- ✓ Relacionadas con un nivel jerárquico de un puesto de una organización.
- ✓ Fácil de adaptarse a cambios y desarrollos a través de la experiencia.

2.4 Tipos de Competencia

2.4.1 Competencias Empresariales: surgen en una organización cuando ésta se centra en lo que mejor sabe, quiere y puede hacer, eso quiere decir que la empresa sabe cuál es su misión y visión, sabe con qué recursos cuenta tanto tangibles como intangibles y cuáles son las capacidades dinámicas.

La visión es lo que la empresa realmente quiere hacer, esto implica definir cómo, cuándo y quiénes lo van a hacer, por lo tanto implica recurso humano, tecnológico y especializado en algunos casos para cumplir con la visión definida.

Los recursos son lo que es y lo que sabe hacer, esto va a depender de las características de idoneidad y calidad que posee la empresa en lo que sabe hacer, va implícito los conocimientos propios y forjados a raíz de la naturaleza misma de la empresa.

Las capacidades, lo que es capaz de ser y hacer la empresa, van a ser todas aquellas capacidades que se han venido creando, modificando y adaptando, originando experiencia, poder y sabiduría a través del tiempo.

2.4.2 Competencias Esenciales: Los autores Hamel y Prahalad, citados por Patricio Morcillo en la revista “El sector Eléctrico Español desde un Enfoque de Competencias Tecnológicas, Presente y Futuro” (2002, p. 136), señalan que “la empresa debe configurar su estructura y sus planteamientos competitivos

considerando la idea de competencias esenciales” para conseguir una ventaja competitiva a largo plazo. Estos autores relacionan el término competencias esenciales a aquellas competencias que surgen del aprendizaje colectivo de la organización.

Las competencias esenciales constituyen la unión de las cualidades y los avances tecnológicos que una organización suma en función de ofrecer un servicio y/o producto de manera competente, buscando de todas maneras satisfacer y suplir necesidades de los clientes. Además, representa la suma de conocimientos adquiridos e incorporados a distintas áreas de la organización.

El concepto de competencias esenciales como lo define Hamel y Prahalad (1990) es una herramienta conceptual, en el sentido de que *“permite un análisis interno más riguroso y una mejor explotación de las fortalezas internas de la empresa”*. Desde luego una vez que se han definido las competencias esenciales, éstas se convertirán en las fortalezas fundamentales para la organización.

Se dice que las competencias esenciales deben cumplir con tres condiciones para ser consideradas como tales:

1. Contribuir a que los clientes estén muy satisfechos.
2. Permite diferenciarse de los competidores, las competencias son propias de cada organización.
3. Que sean extensibles y aplicables a varios productos y/o servicios, evitar que la visión de las capacidades se dirijan específicamente a un producto o servicio.

2.4.3 Competencias básicas distintivas: Morcillo y Cubeiro (1999, p. 23) en su obra “La Dirección y Gestión por Competencias” proponen que las competencias esenciales son *“el resultado lógico obtenido por la valoración combinada de cuatro clases de competencias que denominan básicas distintivas y que son de origen estratégico, tecnológico, personal y organizativo”*; las cuales van a actuar en forma integrada y coherente, ya que son el resultado de las direcciones estratégicas de las empresas.

3. Metodología de la Investigación

En esta etapa se presentarán los pasos que se seguirán en el proceso investigativo para desarrollar el estudio.

De ahí que es de gran importancia determinar cuáles son los tipos de investigación que existen, entre los cuales podemos mencionar:

La **investigación científica** es un proceso, término que significa dinámico, cambiante y continuo. Este proceso está compuesto por una serie de etapas, las cuales se derivan unas de las otras. Por ello, al llevar a cabo un estudio o investigación no podemos omitir etapas ni alterar su orden. La principal característica de la investigación científica es que debemos seguir ordenada y rigurosamente el proceso.

La **investigación social** se origina como todas, por ideas, ya que para iniciar una investigación siempre se necesita una idea. Las investigaciones surgen en cualquier lugar y también observando muchas cosas nos pueden llevar hacia ideas que nos insten a investigar sobre determinado asunto que llamó la atención.

3.1 Métodos de investigación

Existen diferentes tipos de métodos de investigación o diferentes tipos de estudios que pueden ser utilizados para enfocar el trabajo de investigación y de esta forma obtener resultados más apropiados. Entre los métodos se encuentran:

El **Método Exploratorio**, por lo general los estudios exploratorios son utilizados cuando el tema de investigación representa algo nuevo o que nunca ha sido estudiado con anterioridad.

Sobre el **Método Descriptivo** el señor John Best (1982) aporta: *“Se refiere minuciosamente a interpretar lo que es. Está relacionado con condiciones o conexiones existentes, prácticas que prevalecen, opiniones, puntos de vista o relaciones que mantienen, procesos en marcha, efectos que se sienten o tendencias que se desarrollan. El proceso de investigación descriptiva rebasa la mera recogida y tabulación de los datos. Supone un elemento interpretativo del significado o importancia de lo que se describe”*.

Método Aplicado o Explicativo facilita la comprensión de las diferentes etapas del proceso de investigación, ya que permite alcanzar los objetivos planteados por medio de herramientas como cuestionario, entrevistas, hojas de observación y ayuda a extraer e interpretar la documentación e información pertinente al tema de estudio.

Por otro lado existe el *Método Correlacional*; los estudios correlacionales evalúan la relación que existe entre dos o más variables, comparando un concepto o variable con el comportamiento de otra u otras variables relacionadas.

Por último está el *Método no experimental*, este tipo de investigación no tiene control directo sobre las variables independientes, porque por sí misma no son manipulables.

3.2 Origen de Datos

Los sujetos son las personas o individuos que por su experiencia o relación con una situación dada están en capacidad de dar información valiosa con respecto al tema investigado, cuya finalidad es encontrar una solución eficiente al problema; por lo cual las personas van a ser especialistas en el campo fiscal y/o tributario.

3.3 Fuentes de Información

Las fuentes utilizadas para el desarrollo del presente estudio fueron documentación referente a políticas, boletines, revistas, libros e informes. La información tomada de estas fuentes fue valiosa en tanto ayudó a analizar algunas variables objetos del tema a investigar.

3.4 Descripción de los instrumentos

En el proceso de investigación se dispone de diversos métodos para la recolección de la información. Dentro de los más importantes y que se aplican en la práctica en este estudio se encuentran:

- El cuestionario.

3.5 Alcances

Esta investigación está orientada a determinar las competencias que deben presentar los profesionales en Maestría, de manera que puedan brindar a sus empleadores confianza y seguridad, así como buenas ideas en la solución y la ejecución de planes para el beneficio de sus empleadores.

- Se analizan los perfiles de profesionales que necesitan las empresas privadas y/o públicas en la especialización en Asesoría Fiscal de Empresas.

4. Análisis e interpretación de los resultados

El presente diagnóstico de la investigación en relación con el objeto de estudio presenta la información tabulada, la recolección de los datos, la codificación, el análisis e interpretación de la información.

La recolección de los datos indica el tipo de muestra utilizada y la forma en que se selecciona. Esta descripción incluye los instrumentos usados, instrucciones dadas a los sujetos, precauciones de control; los cuestionarios están conformados de manera que quien los responda pueda hacerlo de manera objetiva y clara.

La tabulación es el resultado cuantitativo de los tipos de respuestas en las categorías revisadas, de los cuales sigue el análisis estadístico, el análisis de datos e interpretación. Por último, se reportan los resultados de este proceso interpretativo. La codificación es el término que se usa para describir la traducción de respuestas y de información del entrevistado a categorías específicas para propósitos de análisis. El análisis es reducir los datos a una forma entendible e interpretable, de tal manera que las relaciones del problema de la investigación puedan estudiarse y evaluarse.

4.1. Análisis Tabular-Estadístico Descriptivo

A continuación se presentan los resultados obtenidos de los cuestionarios según la escala de apreciación establecida y las competencias escogidas.

Tabla de Datos 1

| Entrevistado / Competencias | Innovación | Liderazgo Ejecutivo | Responsabilidad Social (Integridad) | Comunicación | Ética Profesional | Tolerancia a la Ambigüedad | Networking | Conocimiento del Negocio (Business) | Resolución de Problemas |
|-----------------------------|------------|---------------------|-------------------------------------|--------------|-------------------|----------------------------|------------|-------------------------------------|-------------------------|
| 1 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 2 | 3 | 5 | 2 | 5 | 5 | 4 | 3 | 3 | 5 |
| 3 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 5 | 4 | 5 | 3 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 6 | 5 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 7 | 3 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 |
| 8 | 5 | 5 | 2 | 4 | 5 | 5 | 2 | 3 | 5 |
| 9 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| 10 | 4 | 4 | 4 | 5 | 5 | 3 | 5 | 5 | 4 |
| 130 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 |
| 131 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 132 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 4 | 5 |
| 133 | 5 | 4 | 2 | 5 | 5 | 3 | 5 | 4 | 4 |
| 134 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 |
| 135 | 4 | 5 | 3 | 5 | 4 | 3 | 4 | 5 | 4 |
| 136 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 137 | 5 | 4 | 4 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 |
| 138 | 4 | 4 | 2 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 4 |
| 139 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 140 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 141 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| 142 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 | 5 | 4 | 5 | 5 |
| 143 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 4 | 4 |
| VALOR MINIMO | 3 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 |
| VALOR MAXIMO | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 | 5 |
| PROMEDIO ARITMETICO | 4,42 | 4,61 | 3,81 | 4,76 | 4,87 | 4,16 | 4,12 | 4,42 | 4,60 |
| VARIANZA | 0,39 | 0,31 | 0,97 | 0,22 | 0,12 | 0,47 | 0,58 | 0,43 | 0,28 |
| DESV. ESTANDAR | 0,62 | 0,56 | 0,99 | 0,47 | 0,34 | 0,69 | 0,76 | 0,65 | 0,53 |
| ERROR ABSOLUTO | 81,26 | 72,06 | 116,74 | 53,26 | 32,95 | 77,20 | 82,83 | 83,58 | 70,95 |
| DESV. ESTANDAR MEDIA | 0,57 | 0,50 | 0,82 | 0,37 | 0,23 | 0,54 | 0,58 | 0,58 | 0,50 |

Fuente: Elaboración propia, abril 2010.

Según los valores mínimos y máximos, las competencias más necesitadas son las que tienen un valor máximo, o sea las que comprenden ética profesional, comunicación, liderazgo y resolución de problemas. Las menos necesitadas son la del mínimo, con un menor valor, o sea las que comprenden innovación, conocimiento del negocio, credibilidad técnica, tolerancia a la ambigüedad, “networking” e integridad.

Con relación al promedio aritmético las competencias de mayor valor según los entrevistados son las que comprenden ética profesional, comunicación, liderazgo y resolución de problemas. Las de menor necesidad son credibilidad técnica, tolerancia a la ambigüedad, “networking” e integridad.

Por otro lado, es necesario analizar la dispersión de los datos. Las competencias con las varianzas menos marcadas son ética profesional y comunicación. Sus desviaciones estándar también confirman estos resultados al

estar los datos de la muestra más cerca de su promedio aritmético. La de mayor varianza y desviación estándar son las de responsabilidad social y “networking”.

La desviación media absoluta es menor en las competencias de ética profesional y comunicación, de esta forma se determina que éstas tienen menor desviación en sus resultados respecto de la media de las otras competencias, al estar más ajustadas al comportamiento real de la variable.

4.2. Análisis Gráficos

Los siguientes gráficos van a mostrar de manera representativa y concreta un resumen de los cuestionarios aplicados a la población encuestada; también van a expresar los elementos y características más sobresalientes e importantes a fin de interpretarlos de manera general y eficiente, y a la vez facilitar la interpretación de la presente investigación.

En el siguiente gráfico se aprecian los porcentajes relacionados con la edad de los entrevistados y se denota claramente que el mayor porcentaje obedece a personas en edad de 25 a 35 años.

Gráfico 1
Edad

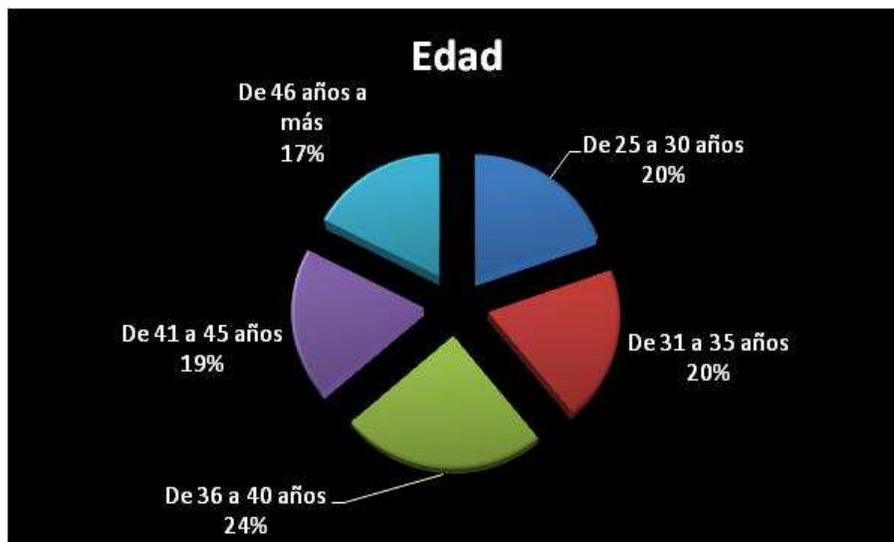
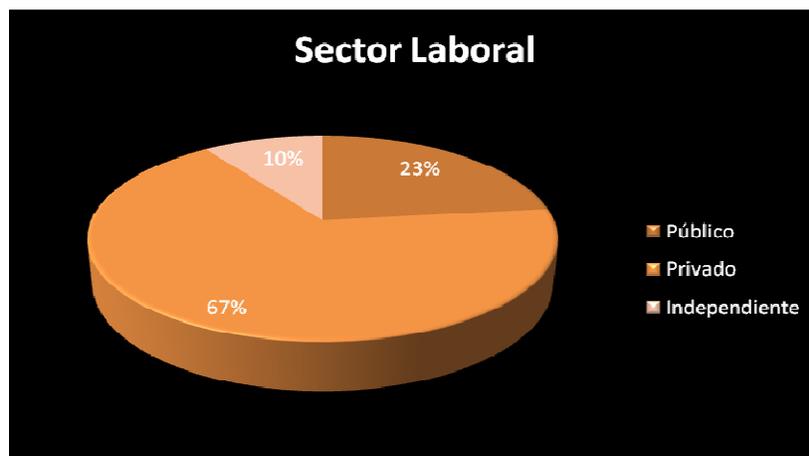


Gráfico 2
Competencia en Años Experiencia Laboral



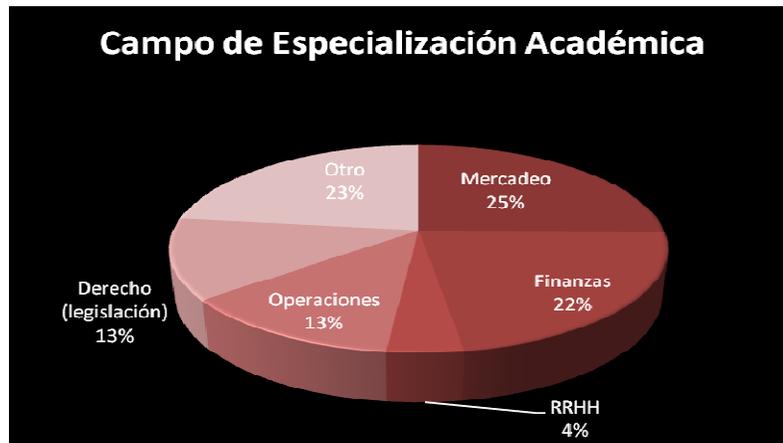
El gráfico anterior muestra concretamente los años de experiencia laboral que tiene la mayoría de los profesionales a quienes se les aplicó el cuestionario; puede apreciarse fácilmente que el 29% cuenta con años de experiencia que va de 5 a 10 años, al igual y en la misma proporción hay quienes tienen más de 20 años de experiencia.

Gráfico 3
Competencia Sector Laboral



Como se puede apreciar el sector con más porcentaje de representación es el privado, la mayoría de los que participaron pertenecen a empresas de dicho sector y por ende, la experiencia obtenida ha sido igual producto de trabajar en dicho sector.

Gráfico 4
Competencia Campo de Especialización Académica



El gráfico anterior muestra con claridad que la especialización más frecuente durante la entrevista fue la del área de Mercadeo, seguida por Finanzas y posteriormente por Asesoría Fiscal para Empresas, lo que brinda un detalle de la clase de profesionales que formaron parte de dicho trabajo de investigación.

Gráfico 5
Competencia Posición dentro de la Organización



Del anterior gráfico se desprende que el 33% de los profesionales a quienes se les aplicó cuestionario tiene un puesto de Gerencia dentro de la organización en donde que laboran, seguido por un 27% de profesionales que tienen un puesto de jefe de departamento.

En los gráficos del 6 al 8 se presentan las tres competencias con promedios aritméticos más altos. Las personas a quienes se les aplicó el cuestionario consideran que estas competencias son muy necesarias en promedio, en comparación con el resto de competencias, para obtener un rendimiento superior al promedio en el rendimiento exitoso de un determinado puesto.

Gráfico 6
Competencia en Ética Profesional

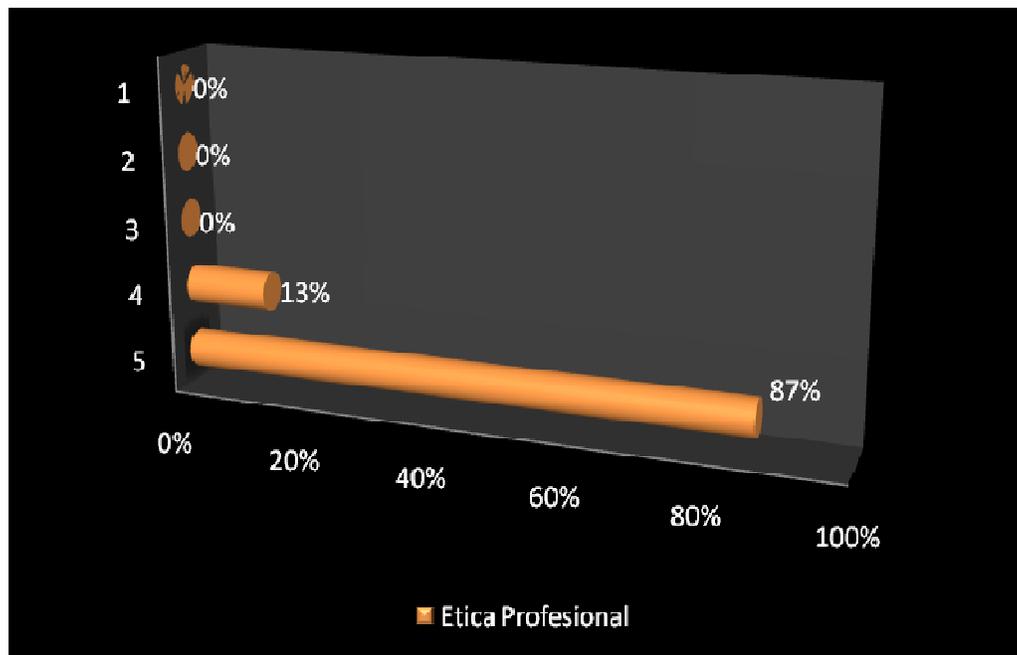


Gráfico 7
Competencia en Comunicación

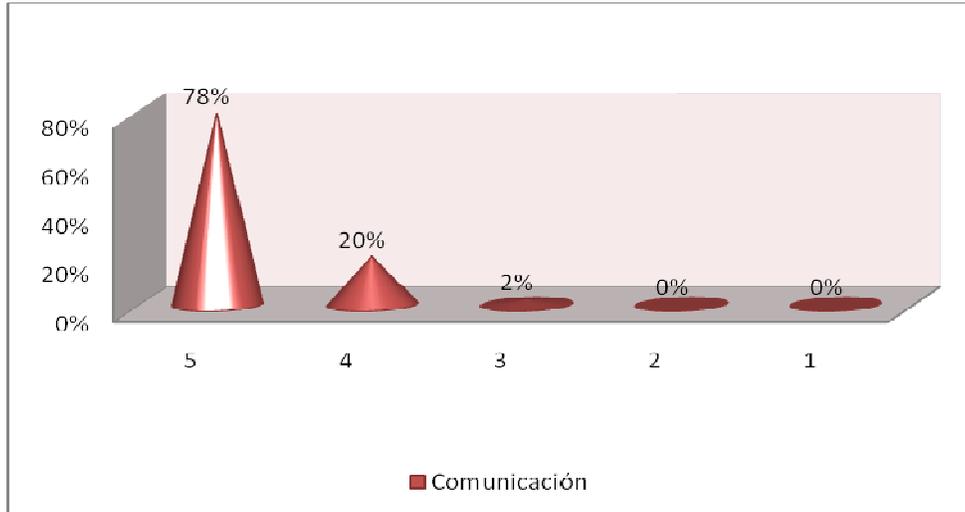
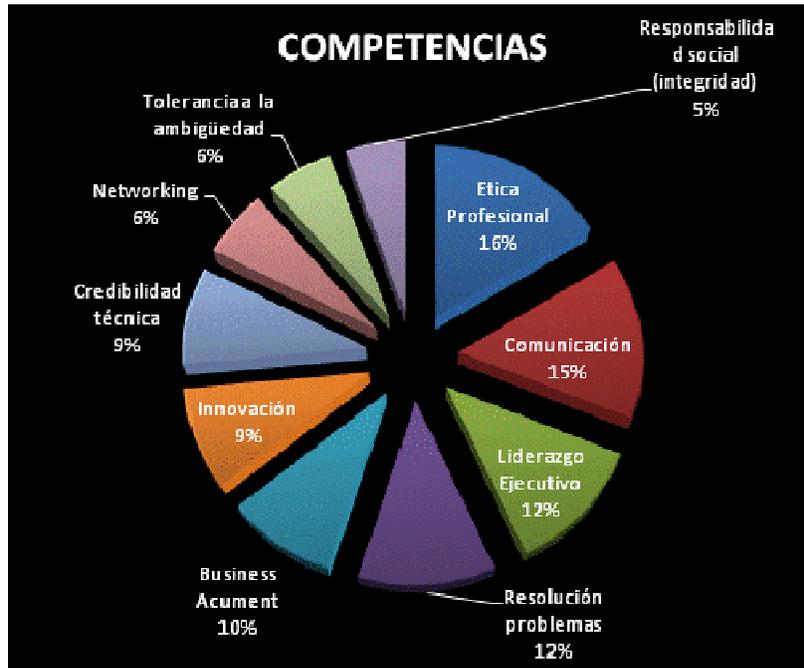


Gráfico 8
Competencia en Liderazgo Ejecutivo



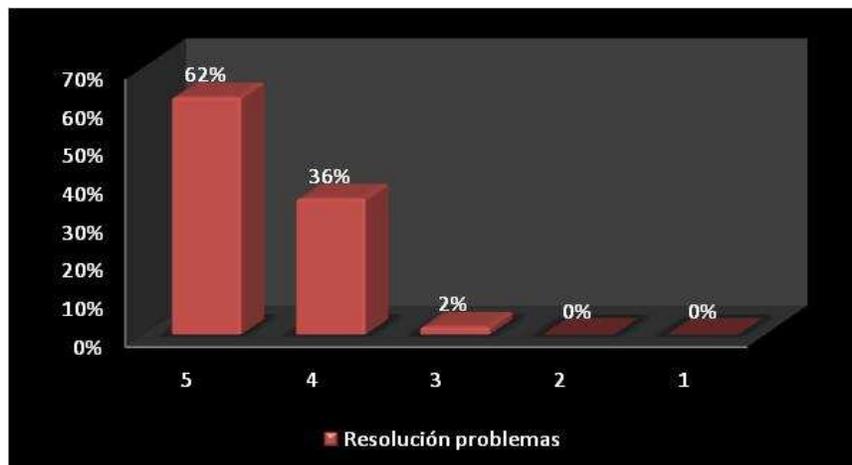
Es evidente que la ética profesional fue la competencia que la mayoría de los gerentes y jefaturas coinciden efectivamente es la más importante de las diez que se les señaló como importantes, de las que debe tener un profesional exitoso en el desempeño de sus funciones. No se le resta mérito a la competencia de comunicación, la cual fue la segunda en importancia de los especialistas considerada como vital.

Gráfico 9
Competencias Desarrollo Exitoso de un Puesto



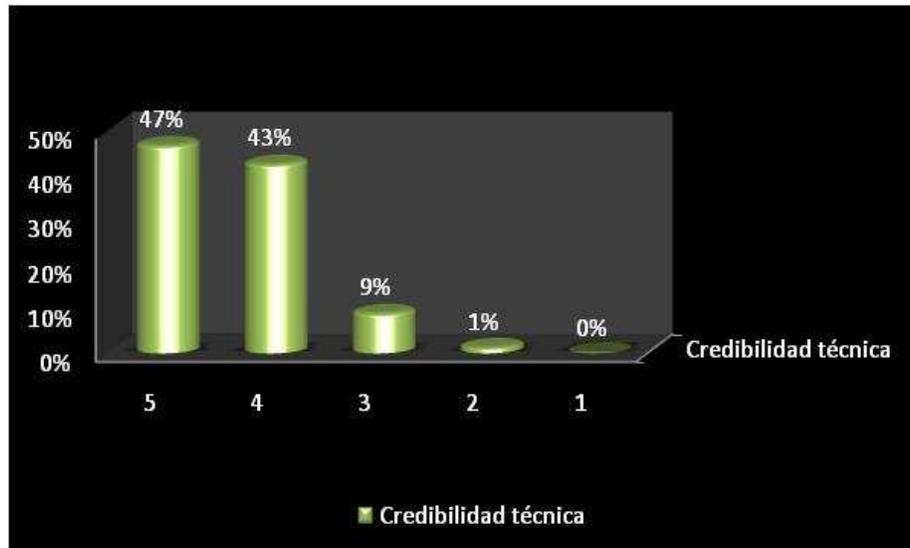
Se puede apreciar a manera interpretativa cómo responde la mayoría de los cuestionados y cómo acomodan las competencias que se les presentó en un orden de importancia de acuerdo con su experiencia profesional e intelectual. Aquellas competencias con mayor porcentaje son de las más importantes cualidades que deben presentar los profesionales a la hora de que los empleadores los busquen.

Gráfico 10
Competencias Resolución de Problemas



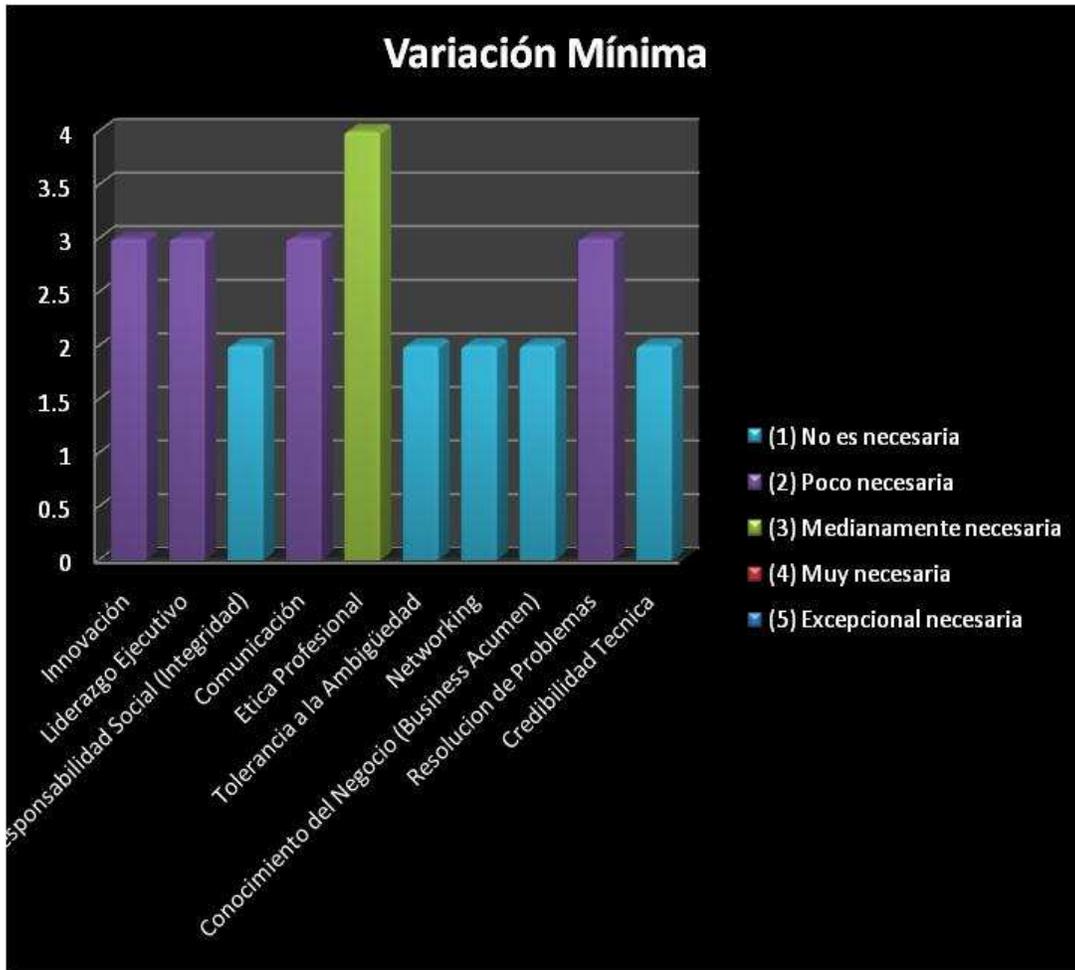
El anterior gráfico permite ver con claridad que el 62% de los encuestados consideran que a la hora de contratar personal profesional calificado es necesario contar con esta competencia, la cual garantiza que un profesional calificado tenga la posibilidad y habilidad de buscar soluciones a problemas en el corto plazo, de forma tal que se no afecten las operaciones de un negocio.

Gráfico 11
Competencias Credibilidad Técnica



En este gráfico se puede apreciar la cualidad que buscan los empleadores a la hora de contratar profesionales calificados: tenerle fe y completa confianza a cada uno de los trabajos efectuados por dicho profesional. Si las personas que buscan contratar profesionales no tienen confianza en el eventual desempeño de un profesional se pierda esa credibilidad técnica que el profesional debe ofrecer con mucha calidad y seguridad.

Gráfico 12
Valor Mínimo



El anterior gráfico muestra aquellas competencias que los profesionales piensan no tienen tanta importancia cuando los empleadores tomen en cuenta tales competencias o por lo menos consideran que son de menos importancia.

5. Conclusiones

El presente estudio se realizó con el fin de determinar cuáles son aquellas competencias que los empleadores, tanto del mercado nacional como internacional, buscan para los puestos que requieren de mayor responsabilidad, vitales en los tiempos actuales, los cuales son afectados por la gran apertura que ha habido en los mercados internacionales y la habilidad del más ágil en la participación de dichos mercados; con lo cual se concluye y se logra encontrar los siguientes hallazgos del trabajo analizado:

-Según el promedio aritmético, las competencias más necesitadas de las personas que buscan personal calificado en puestos de responsabilidad son las de ética profesional y comunicación principalmente, seguida de liderazgo ejecutivo y resolución de problemas.

-Las competencias directivas o genéricas con menor desviación estándar media son las de ética profesional y comunicación. Estas muestras reflejan mejor el comportamiento real de la variable en relación con su media.

-Las competencias de liderazgo ejecutivo y resolución de problemas son consideradas por un 63% de los entrevistados en promedio como excepcionalmente necesaria. La competencia de tolerancia a la ambigüedad y “networking” es considerada como muy necesaria por un 50.50% de los entrevistados.

-Por otro lado, las competencias de responsabilidad social (integridad) son consideradas por un 24% de los cuestionados como medianamente necesaria.

-De las competencias que obtuvieron menor puntaje fueron las de tolerancia a la ambigüedad y conocimiento o visión del negocio, ya que el 1% respondió que es poco necesaria dentro de las competencias que debe tener un profesional que tenga o vaya a tener un puesto de responsabilidad.

A la luz del trabajo de investigación se recomienda que el sistema de educación universitaria costarricense, así como las empresas públicas y privadas diseñen programas educativos y de formación destinados a solventar las necesidades que los empleadores de profesionales necesitan en sus negocios.

6. Bibliografía

- Best, J. (1982). *Cómo se investiga en educación*. Madrid: Edición Morata.
- Hamel, G. y. (1990, pág. 79-91). *The Core Competence of the Corporation*. Harvard Business Review, May, June, pág. 79-91.
- Fernández, L. J. (2005). *Gestión por Competencias. Un modelo estratégico para la dirección de Recursos Humanos*. Madrid: Prentice Hall.
- Mertens, L. (2004, pág. 27-28). *¿Cómo se relacionan competencia laboral y competitividad?* En: VARGAS, F. 40 preguntas sobre competencia laboral (en línea) <<http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/xxxx/esp/index.htm>> (consulta: Montevideo: Cinterfor/OIT), consultado en abril de 2010.
- Mertens, L. (1996, pág. 8). *Competencia Laboral, sistemas, surgimiento y modelos* (en línea). Montevideo: Cinterfor/OIT. <http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/xxx/esp/index.htm>>, consultado en abril de 2010.
- Cardona, P. y Chinchilla, M. (1998). *Evaluación y desarrollo de las Competencias Directivas*. Harvard Deusto. No. 89.
- Lira, C. y Ramírez, C. (2005). *Gestión por Competencias. Fundamentos y Bases para su Implementación*. Universidad de los Lagos, Dpto. Gobierno y Empresa, Campus República, Santiago de Chile.
- Morcillo, P. (2002). *El Sector Eléctrico Español desde un Enfoque de Competencias Tecnológicas, Presente y Futuro*. Revista Economía Industrial, págs. 135-148.
- Morcillo, P. (1999). *La Dirección y Gestión por Competencias. Principios de Organización y Sistemas*. (Documento N° 11). Madrid: AECA.
- Vargas, F. (2004). 40 preguntas sobre competencia laboral (en línea) <<http://www.cinterfor.org.uy/public/spanish/region/ampro/cinterfor/temas/complab/xxxx/esp/index.htm>> (consulta: Montevideo: Cinterfor/OIT), consultado en abril de 2010.
- Wikipedia. (s.f.). Recuperado el 03 de mayo de 2010 de <http://es.wikipedia.org/wiki/Empleador>