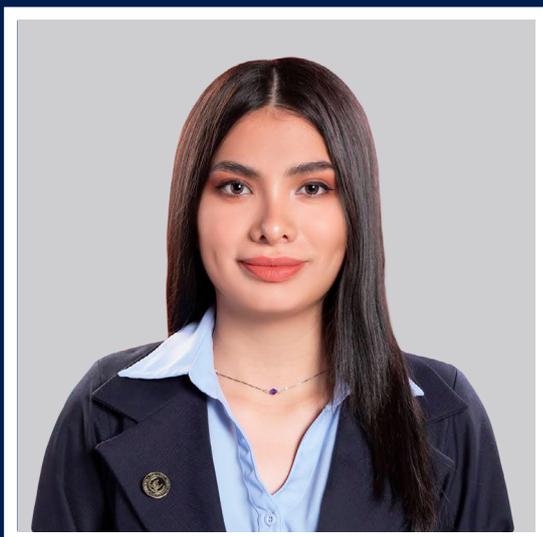


COMPETENCIAS MÁS DEMANDADAS POR LAS EMPRESAS FINANCIERAS PRIVADAS SOBRE EL RECLUTAMIENTO DE PERSONAL EN SUCRE

BNB Banco Nacional de Bolivia

Mercantil Santa Cruz





Nombre del autor del proyecto:

*Fernanda
Morales Padilla*

Grado de instrucción:

*Estudiante
Universitaria*

SUCRE - BOLIVIA

COMPETENCIAS MÁS DEMANDADAS POR LAS EMPRESAS FINANCIERAS PRIVADAS SOBRE EL RECLUTAMIENTO DE PERSONAL EN SUCRE

Univ. Fernanda Morales Padilla

fernandamoralespa@gmail.com

Ph. D. Marcos Julio Girona Alarcón

gironda.marcos@usfx.bo

RESUMEN

En la actualidad, el sector financiero privado se convirtió en uno de los pilares fundamentales para el desarrollo económico de Sucre y de Bolivia en general. Sin embargo, para que este sector pueda alcanzar su máximo potencial, es necesario contar con profesionales altamente capacitados y con las competencias adecuadas para enfrentar los desafíos y demandas del mercado laboral.

Por tanto, con el presente trabajo de investigación se pretende determinar cuáles son las competencias más demandadas por las empresas financieras privadas durante el proceso de reclutamiento y selección de personal en la ciudad de Sucre.

La metodología utilizada para la presente investigación fue de carácter cualitativo y cuantitativo, utilizando técnicas como encuestas, entrevistas, análisis estadísticos; de igual manera se basó en la observación sistemática y la recopilación de datos empíricos. Así mismo las metodologías como diseño de la muestra, la recopilación y análisis de datos fueron metodologías fundamentales para la investigación.

En cuanto a los hallazgos obtenidos al finalizar la investigación, se establece que las competencias más demandadas por las empresas financieras privadas es una combinación de habilidades técnicas y blandas, en este sentido, ninguna es más importante que otra, ya que en conjunto forman a un excelente profesional.

PALABRAS CLAVES: Competencias, Recursos humanos, Reclutamiento.

ABSTRACT

Currently, the private financial sector has become one of the fundamental pillars for the economic development of Sucre and Bolivia in general. However, for this sector to reach its maximum potential, it is necessary to have highly trained professionals with the appropriate skills to face the challenges and demands of the labor market.

In this sense, the personnel recruitment and selection process become crucial for companies in the private financial sector, since it is through this process that candidates who possess the skills most in demand by companies are identified and selected.

Therefore, this research aims to analyze and determine which are the skills most in demand by companies in the financial sector in the private sector during the recruitment and selection process of personnel in the city of Sucre. Through this study, we seek to provide relevant information both for candidates who wish to better prepare for job opportunities in this sector, and for recruiters who seek to make more informed decisions when selecting personnel.

KEYWORDS: Competencies, Human Resources, Recruitment.

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, el sector financiero en la ciudad de Sucre se caracteriza por ser altamente competitivo y exigente, lo que implica que las instituciones financieras deben contar con personal altamente capacitado y competente para poder mantener su posición en el mercado. Es por ello que el proceso de reclutamiento y selección de personal se ha convertido en un aspecto clave para el éxito de estas empresas.

En este sentido, la evaluación de las competencias más demandadas en el sector financiero se ha vuelto fundamental para garantizar la calidad del personal contratado. Contar con personal altamente capacitado y competente es esencial para el éxito del sector financiero y de cualquier tipo de empresa ya que les permite mejorar su imagen y reputación ante la competencia.

Como bien se sabe, el sector empresarial financiero privado en Bolivia es uno de los principales motores de la economía del país, generando empleo y contribuyendo al desarrollo económico y social del país. En función a ello, es que continuamente requiere la contratación de personal altamente calificado e investido de habilidades y destrezas que le permitan desarrollar sus actividades laborales de forma efectiva y productiva de tal manera que garantice que a empresa cumpla con sus objetivos y metas empresariales.

A partir de lo antes indicado, queda claro que los recursos humanos son un componente clave del sector empresarial financiero privado en Sucre. Los trabajadores son responsables de llevar a cabo las tareas diarias de la empresa y garantizar que se cumplan los objetivos y metas empresariales. El sector financiero privado es un motor clave para el crecimiento económico del país y está comprometido con la responsabilidad social empresarial para contribuir al desarrollo sostenible y mejorar la calidad de vida de las comunidades en las que opera.

A partir de ello, surge la necesidad de evaluar las competencias más demandadas por el sector financiero privado de la ciudad de Sucre al momento de la selección y contratación de personal nuevo que le apoyará en el cumplimiento de sus objetivos institucionales.

La necesidad de comprender las habilidades y competencias más valoradas por las empresas financieras privadas en Sucre, Bolivia, durante su proceso de reclutamiento y selección, es de vital importancia al momento de postularse a un puesto de trabajo en cualquier entidad financiera privada.

De ahí, que esta investigación permitiría identificar las competencias clave que las empresas buscan en los candidatos para ocupar puestos en el sector financiero privado.

Esto ayudaría a los candidatos a prepararse mejor para las oportunidades laborales en este sector y a los reclutadores a tomar decisiones más informadas al seleccionar al personal más adecuado para sus necesidades.

Además, esta investigación también podría proporcionar información útil para las instituciones académicas superiores y programas de formación, ya que les permitiría adaptar sus currículos y programas de estudio para desarrollar las competencias necesarias que demandan las empresas financieras privadas en Sucre.

De igual manera, al identificar las competencias más demandadas, se podría fomentar la creación de políticas públicas que promuevan la formación en estas áreas específicas. Esto podría incluir la implementación de programas de becas o subsidios para estudiar carreras relacionadas con el sector financiero, así como la promoción de la educación financiera en escuelas y universidades.

Por otro lado, esta investigación también podría tener un impacto positivo en la reducción del desempleo en Sucre. Al conocer las competencias más buscadas por las empresas financieras, los candidatos podrían enfocar sus esfuerzos de formación y capacitación en estas áreas específicas, lo que aumentaría sus posibilidades de encontrar empleo en el sector financiero privado.

Finalmente, la investigación podría contribuir al desarrollo sostenible de Sucre y de Bolivia al mejorar la calidad de los profesionales en el sector financiero y promover un mercado laboral más eficiente y competitivo. Además, al alinear las competencias de los candidatos con las necesidades del sector, se podrían generar oportunidades de crecimiento económico y desarrollo empresarial en la región.

Considerando lo antes indicado, se plantea como pregunta de investigación:

¿Cuáles son las competencias más demandadas por las empresas del sector financiero privado durante el proceso de reclutamiento y selección de personal en la ciudad de Sucre?

Como objetivo general se plantea

Identificar las competencias más demandadas por las empresas del sector financiero privado durante el proceso de reclutamiento y selección de personal de la ciudad de Sucre.

FUNDAMENTACIÓN TEÓRICA

Se puede considerar para la presente investigación la Revisión de Literatura de los siguientes autores:

Según en el artículo de Rivera sobre “El Reclutamiento y selección del personal empresarial de la empresa Aliset ubicada en Ecuador”.

“Al no generarse un adecuado proceso de reclutamiento y selección del personal, la empresa puede estar contratando a las personas sin conocer su perfil, con lo cual se genera

al azar como escenario para probar a las personas hasta conseguir a la indicada para un determinado puesto, siendo esto generador de pérdidas de recursos por cuanto se requiere tiempo y disponibilidad para entrenar, capacitar, a los nuevos integrantes cuando estos no cuentan con las competencias pertinentes, esto repercute negativamente en la calidad prestada al cliente.” (Rivera García, 2019)

En la misma línea con el estudio que realizan Bravo y Delgado en su artículo sobre; “Selección de personal: relevancia de las Entrevistas vs. Las pruebas psicológicas”.

“La entrevista puede considerarse una técnica de selección de personal sobrevalorada, y es que, sus resultados son subjetivos, y depende en gran medida de lo que el entrevistador recibe del entrevistado durante el proceso de la entrevista.

Este hecho genera en muchas ocasiones que se escoja a alguien solo por la buena apariencia y la impresión que obtiene el entrevistador sin considerar los resultados que se obtienen de las pruebas psicológicas.” (Bravo Ross & Delgado Litardo, 2022)

Así mismo en el artículo “La Unidad de Recursos Humanos y su Impacto en la Organización Interna de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda.” “La carencia de una unidad de RRHH en la Cooperativa de Ahorro y Crédito “Andina” Ltda., realizado por Gabriela Paola Chiluisa, ocasiona una carga laboral que desencadena insatisfacción en el personal, es decir hay una inadecuada administración de este recurso tan importante. La falta de un proceso de inducción ocasiona que el talento humano no conozca la estructura orgánica funcional de la cooperativa. La mayoría del personal tiene interés que exista una unidad especializada en el manejo de los Recursos Humanos que se encargue de los procesos de reclutamiento selección, remuneraciones del personal, etc. beneficiando a la institución en general.” (Chiluisa Moreno, 2013)

De los presentes artículos de investigación se puede destacar que en ocasiones las empresas contratan personal sin conocer su perfil y lo hacen de manera aleatoria, lo cual puede generar inconvenientes tanto para la empresa como para el empleado, lo que refleja la importancia de establecer cuáles serían las demandas que las instituciones consideren mas relevantes en el momento de contratar a nuevo personal. Además, se destaca que algunas empresas carecen de un departamento de recursos humanos, lo que puede resultar en insatisfacción por parte del personal. Por otro lado, se plantea que las entrevistas como técnica de selección de personal pueden estar sobrevaloradas y sus resultados pueden ser subjetivos. Estos aspectos resaltan la importancia de contar con un proceso de selección adecuado y objetivo, así como de tener claridad sobre las competencias más buscadas en el sector financiero privado en Sucre, lo cual es lo que se pretendió en esta investigación.

METODOLOGÍA

La presente investigación fue desarrollada en primer lugar como exploratoria debido a que este tipo de investigación permite conocer los antecedentes del tema investigado, de igual manera permitió obtener información valiosa sobre las habilidades y conocimientos que los empleadores buscan en los candidatos para ocupar puestos en este sector.

Además, se identificó las tendencias y cambios en las demandas del mercado laboral, lo que es fundamental para la planificación de políticas públicas y estrategias empresariales. También se identificó las brechas existentes entre la oferta de formación y las demandas del mercado laboral.

Posteriormente fue desarrollada como descriptiva ya que este tipo de investigación fue de utilidad para identificar patrones, tendencias y variables relevantes a la investigación.

De igual manera las metodologías como diseño de la muestra, la recopilación de datos y el análisis de datos fueron metodologías fundamentales para la investigación. Ya que entre éstas permitieron obtener información precisa, cuantificable, cuantitativa y confiable sobre las competencias más demandadas por las empresas del sector financiero en Sucre. Además, el análisis de los datos obtenidos permitió generar recomendaciones específicas para mejorar la formación y capacitación de los profesionales del sector financiero en Sucre.

En el caso de los métodos de investigación fue necesario la aplicación de los métodos bibliográfico ya que este método según Rodríguez sirve para “realizar una investigación documental, es decir, recopilar información ya existente sobre un tema o problema. “por ende este método sirvió para respaldar teóricamente la investigación, proporcionar una base de conocimientos previos, contextualizar el tema y ofrecer puntos de comparación con otros estudios realizados en diferente contexto.

Para la recolección de datos fueron necesarias la encuesta y la entrevista, la encuesta fue aplicada a los responsables de recursos humanos de las entidades financieras privadas en Sucre para conocer de manera cuantitativa cuales son las competencias más demandadas y si estas coinciden con los perfiles de sus trabajadores.

De la misma manera la entrevista se realizó a los responsables de recursos humanos de mencionadas entidades; para conocer sus criterios de selección, habilidades y competencias que buscan en los candidatos.

En cuanto a los Instrumentos utilizados para realizar la encuesta se dispuso de hojas de papel, bolígrafo; ya que la encuestas fue ejecutada de manera presencial, de igual manera que la entrevista, en el cual fue necesario contar con grabadora, hojas y bolígrafo extra como complemento.

Definición de la Población Objetivo

El común denominador de la población objetivo de este estudio es que son Bancos del área privada que tienen sucursal en la ciudad de Sucre y Cooperativas que de igual manera tienen sede en la Capital.

Por lo tanto, una vez definido el procedimiento metodológico se determinó que la muestra sería la siguiente:

Cuadro Nro. 1

Lista de las Entidades Financieras Privadas de la ciudad de Sucre

N.º	ENTIDADES
1	Banco Nacional de Bolivia S.A (BNB)
2	Banco Industrial S.A (BISA)
3	Banco Mercantil Santa Cruz
4	Banco Ganadero
5	Banco Económico
6	Banco Fortaleza
7	Banco de Crédito de Bolivia S.A. (BCP)
8	Banco para el Fomento a Iniciativas Económicas S.A. (FIE)
9	Banco Solidario (SOL)
10	Banco PYME <u>Ecofuturo</u>
11	Banco <u>Prodem</u>
12	Cooperativa de Ahorro y Crédito “San Roque LTDA.”
13	Cooperativa de Ahorro y Crédito “Magisterio Rural LTDA.”

Fuente: Elaboración propia, 2023.

RESULTADOS

Los resultados obtenidos fueron de acuerdo con la aplicación de encuestas a las 11 Entidades Financiera Privadas de la capital y a 2 Cooperativas que tienen Sede en ésta.

De igual manera se realizó entrevistas estructuradas como aporte adicional para la complementación a las conclusiones de la Investigación. Cabe mencionar que dichos encuestados y entrevistados fueron los responsables, jefes o encargados del área de Recursos Humanos o Gestión del Talento Humano de cada Entidad Financiera, cuyos resultados de las encuestas presentamos a continuación:

Aplicados los instrumentos de recolección de datos, se verifica que las áreas para las cuales son normalmente contratados los nuevos funcionarios son para la sección de Operaciones con un 64%, en orden homogéneo se encuentra el área Comercial y las secciones de Finanzas, Operaciones y Relaciones Humanas se posicionan con un 8%.

Cabe recalcar que la suma del total del presente cuadro no tiene que ser necesariamente el 100% ya que en el planteamiento de la interrogante de la encuesta fue una pregunta que permitía elegir como opción una o más alternativas.

Cuadro Nro. 2

Áreas que trabajan más los nuevos trabajadores

INDICADORES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Operaciones	5	64%
Comercial	5	64%
Finanzas	2	16%
Administración	1	8%
Relaciones Humanas	1	8%
Riesgo	0	0%

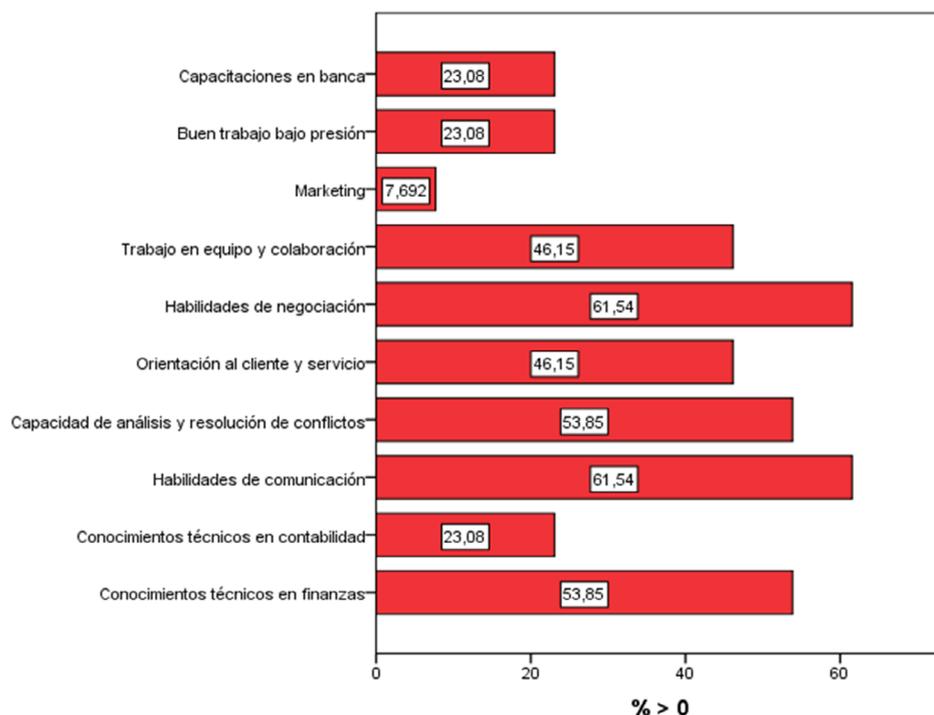
Fuente: Elaboración propia, 2023.

Nota. Es importante destacar que estas áreas son cruciales para el funcionamiento de las entidades financieras y requieren de personal altamente capacitado y con habilidades específicas para desempeñar sus funciones de manera efectiva. Por lo tanto, los candidatos que deseen ingresar al sector financiero deben enfocar su formación y desarrollo de habilidades en estas áreas para aumentar sus posibilidades de éxito en el proceso de reclutamiento y selección de personal.

De la misma manera, se verifica que entre las habilidades o competencias más demandadas se encuentran posicionadas las Habilidades de Negociación y Comunicación con un 61,54%, por encima de los Conocimientos Técnicos en Finanzas y Capacidad de Análisis y Resolución de Conflictos con un 53,85%, seguido de otras competencias y habilidades con un menor porcentaje de frecuencia como ser: Capacitaciones en Banca, Buen Trabajo bajo Presión, Conocimientos Técnicos en Contabilidad y Conocimientos en el Área de Marketing.

Gráfico Nro. 1

Habilidades y competencias más importantes para desempeñar en un puesto en el sector financiero



Fuente: Elaboración propia, 2023.

Nota. Se puede apreciar que las habilidades de negociación y el conocimiento técnico en finanzas son las competencias más importantes para desempeñar un puesto en el sector financiero, según la mayoría de las entidades financieras en la ciudad de Sucre. Sin embargo, también se destacan otras habilidades como la capacidad de análisis y resolución de conflictos, trabajo en equipo y orientación al cliente y servicio. Es importante mencionar que cada institución puede tener necesidades específicas y requerir diferentes habilidades y competencias según su enfoque y objetivos.

De igual manera como se pudo evidenciar en anteriores gráficos, el área laboral en la que los nuevos trabajadores ingresan en mayor número en las entidades financieras privadas en la ciudad de Sucre son las áreas de Operaciones, Comercial y Finanzas; en donde se analizó una correlación de variables que indican cuales son las principales habilidades y competencias que busca las mencionadas áreas de trabajo, las cuales se presenta a continuación detalladamente.

En primer lugar, se encuentra los Conocimientos Técnicos en Finanzas en el Área e Operaciones, que se refiere al dominio y comprensión profunda de los principios y prácticas financieras específicas que son necesarias para llevar a cabo eficientemente las tareas relacionadas con el Área de Operaciones en el sector financiero, por lo cual se evidencia en el siguiente cuadro la frecuencia del mismo:

Cuadro Nro. 3

Cuadro cruzado de Conocimientos Técnicos en Finanzas con el Área de Operaciones

		Operaciones		Total
		No	Sí	
Conocimientos técnicos en finanzas	No	2	4	6
	Si	3	4	7
Total		5	8	13

Nota. Fuente: Elaboración propia, 2023.

El conocimiento técnico en finanzas en el área de operaciones es fundamental para garantizar la precisión y la correcta ejecución de las transacciones financieras, así como para mantener la integridad de los registros contables. Los profesionales con esta competencia poseen habilidades y capacidades sólidas en el Área de Operaciones en las secciones de análisis financiero, control interno, cumplimiento normativo y gestión de activos y pasivos, entre otros.

Continuando con el Área de Operaciones se encuentra las Habilidades de Comunicación, en síntesis, se refiere a la capacidad de transmitir información de manera clara, efectiva y precisa tanto oralmente como por escrito, así como la capacidad de escuchar activamente y comprender las necesidades y requerimientos de los clientes y colegas.

Por consiguiente, como se determina en el cuadro de a continuación, la Habilidades de Comunicación manifiestan una gran importancia en dicha Área.

Cuadro Nro. 4

Cuadro cruzado de Habilidades de Comunicación con el Área de Operaciones

		Operaciones		Total
		No	Sí	
Habilidades de comunicación	No	4	1	5
	Sí	1	7	8
Total		5	8	13

Nota. Fuente: Elaboración propia, 2023.

En conclusión, las habilidades de comunicación en el área de operaciones son fundamentales para establecer y mantener relaciones productivas con los clientes, así como para colaborar

eficientemente con los miembros del equipo. La capacidad de expresarse con claridad y empatía ayuda a evitar malentendidos, mejorar la eficiencia y minimizar los errores en las operaciones financieras. Además, las habilidades de comunicación influyen en el conocimiento de la toma de decisiones, ya que permiten una comunicación fluida y abierta entre todos los involucrados. Esta competencia se considera especialmente valiosa en un entorno financiero, donde la precisión y la transparencia son cruciales para garantizar la confianza de los clientes y la integridad de las operaciones.

Del mismo modo la Capacidad de Análisis y Resolución de Conflictos se posiciona como una Competencia muy demandada por el Área de Operaciones como se puede determinar en el siguiente cuadro.

Cabe recalcar que esta competencia implica ser capaz de analizar de manera crítica situaciones complejas, identificar problemas potenciales y buscar soluciones efectivas y rentables.

Cuadro Nro. 5

Cuadro cruzado de Capacidad de análisis y Resolución de Conflictos con el Área de Operaciones

Recuento		Operaciones		Total
		No	Sí	
Capacidad de análisis y resolución de conflictos	No	2	4	6
	Sí	3	4	7
Total		5	8	13

Nota. Fuente: Elaboración propia, 2023.

Como se puede analizar la frecuencia la capacidad de análisis y resolución de conflictos en el área de operaciones se vuelve fundamental debido a la constante toma de decisiones estratégicas e importantes que surgen en el sector financiero. La capacidad de analizar datos y tendencias, evaluar oportunidades, y tomar decisiones informadas es crucial para garantizar el éxito y la rentabilidad de la organización.

Continuando con el Área Comercial en relación con la Competencia de los Conocimientos Técnicos en Finanzas, se puede distinguir que se establece como una competencia importante en esta Área.

Esta competencia implica poseer un sólido entendimiento de los conceptos y herramientas financieras necesarios para desempeñarse eficazmente en el ámbito comercial del sector financiero.

Cuadro Nro. 6

Cuadro cruzado de Conocimientos Técnicos en Finanzas con el Área Comercial

Recuento				
		Comercial		Total
		No	Sí	
Conocimientos técnicos en finanzas	No	5	1	6
	Sí	3	4	7
Total		8	5	13

Nota. Fuente: Elaboración propia, 2023.

Se puede determinar que el conocimiento técnico en finanzas es fundamental en el área comercial ya que implica la capacidad de comprender y evaluar los productos y servicios financieros ofrecidos por la empresa. Esto incluye el dominio de conceptos como valor presente neto, tasa de interés, riesgo financiero, entre otros, así como el conocimiento de los diferentes instrumentos financieros disponibles en el mercado.

De la misma manera que en el Área de Operaciones se puede evidenciar que las Habilidades de Comunicación se encuentran posicionando como Competencia demandada según los encuestados ya que implica tener la capacidad de transmitir información de manera clara, efectiva y persuasiva tanto interna como externamente.

Cuadro Nro. 7

Cuadro cruzado de Habilidades de Comunicación con el Área Comercial

Recuento				
		Comercial		Total
		No	Sí	
Habilidades de comunicación	No	3	2	5
	Sí	5	3	8
Total		8	5	13

Nota. Fuente: Elaboración propia, 2023.

Las habilidades de comunicación en el área comercial son fundamentales para establecer y mantener relaciones sólidas con los clientes. Los profesionales financieros que poseen esta habilidad son capaces de presentar ideas y propuestas de manera convincente, lo que les permite influir en las decisiones de compra y generar confianza en los productos o servicios financieros, según la población objetivo.

Del mismo modo, según los encuestados y/o entrevistados la Resolución de Conflictos es una Habilidad que predomina en cuestión de importancia en el Área Comercial.

Es imprescindible destacar que esta Habilidad implica identificar y comprender problemas o situaciones complejas, así como encontrar soluciones efectivas y viables.

En el área comercial de las empresas financieras, es común encontrarse con desafíos y conflictos que requieren un enfoque analítico y estratégico para su resolución. Los profesionales financieros que poseen esta competencia son capaces de evaluar diferentes perspectivas, recopilar y analizar información relevante, y tomar decisiones informadas para resolver los conflictos de manera eficiente.

Cuadro Nro. 8

Cuadro cruzado de Capacidad de análisis y Resolución de Conflictos con el Área Comercial

Recuento		Comercial		Total
		No	Sí	
Capacidad de análisis y resolución de conflictos	No	2	4	6
	Sí	6	1	7
Total		8	5	13

Nota. Fuente: Elaboración propia, 2023.

Se determina que la capacidad de análisis y resolución de conflictos en el área comercial es una Habilidad que es fundamental en el cuadro de frecuencia para los encuestados por motivos de que implica tener habilidades de negociación y comunicación efectiva. Los profesionales financieros deben ser capaces de gestionar las expectativas de los clientes, manejar objeciones y llegar a acuerdos mutuamente beneficiosos.

Los conocimientos técnicos en finanzas, las habilidades de comunicación y la capacidad de análisis y resolución de conflictos son habilidades cruciales para el éxito de las Áreas laborales en donde ingresan mayormente los nuevos empleados de las entidades financieras privadas en la ciudad de Sucre. En un entorno altamente competitivo, las instituciones financieras deben contar con personal altamente capacitado y con estas habilidades sólidas en estas áreas para garantizar la satisfacción del cliente y el crecimiento sostenible de la entidad.

Los empleados que poseen estas habilidades son valiosos activos para cualquier entidad financiera y contribuyen significativamente a su éxito y rentabilidad a largo plazo.

ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE DATOS

Se determina que la comparación entre las áreas de operaciones y comercial muestra la importancia de habilidades y competencias clave para tener éxito en ambos campos laborales. Tanto la capacidad de análisis y resolución de conflictos como las habilidades de comunicación y el conocimiento técnico en finanzas son elementos fundamentales para desempeñarse eficientemente en estas áreas.

No obstante, es importante reconocer que el proceso de selección de personal puede verse afectado por ciertas limitaciones. Por ejemplo, en la Fundamentación Teórica realizada anteriormente, los autores Bravo y Delgado manifiestan que las entrevistas, aunque ampliamente utilizadas, a menudo se consideran sobre valoradas y subjetivas. Su validez puede depender en gran medida de la habilidad del entrevistador y de su capacidad para evaluar de manera justa a los candidatos. Por lo tanto, se sugiere que las organizaciones complementen las entrevistas con otras técnicas de selección más objetivas y confiables.

En este contexto Chiluisa expresa que, contar con un departamento especializado en selección de personal, como el área de recursos humanos, resulta fundamental. Estos profesionales tienen los conocimientos y las herramientas necesarias para llevar a cabo procesos de selección rigurosos y efectivos. Su participación garantiza que se sigan criterios establecidos y se apliquen técnicas adecuadas para identificar el talento humano idóneo para cada puesto, lo cual tiene una relación importante sobre el criterio de los entrevistados.

Además, en el artículo de Rivera distingue que es esencial conocer el perfil del empleador para optimizar el proceso de selección. Esto tiene relación con la presente investigación ya que implica entender las necesidades y los requerimientos específicos de la empresa, así como sus valores y cultura organizacional. Al tener claridad sobre el perfil del empleador, se evita una selección aleatoria o al azar, permitiendo una elección más acertada y alineada con los objetivos y valores de la compañía.

En resumen, si bien las áreas de operaciones y comercial requieren habilidades y competencias específicas, es importante tener en cuenta las limitaciones de las entrevistas en la selección de personal. Contar con un departamento de recursos humanos y conocer el perfil del empleador son aspectos clave para llevar a cabo una selección más objetiva y precisa. De esta manera, se puede asegurar la contratación de talento humano que contribuya al crecimiento y éxito de la empresa, como manifiestan los mencionados autores.

CONCLUSIONES

En el sector financiero de Sucre, las empresas buscan candidatos con habilidades técnicas y blandas para garantizar un desempeño efectivo y exitoso en sus funciones. Las habilidades técnicas son esenciales, ya que se refieren a los conocimientos específicos necesarios para

desempeñar una tarea o función en particular. En el caso del sector financiero, estas habilidades pueden incluir conocimientos en contabilidad, finanzas, matemáticas financieras, análisis de riesgos, entre otros.

Además, las habilidades blandas son igualmente importantes, ya que se refieren a las habilidades interpersonales, sociales y emocionales necesarias para trabajar en equipo, comunicarse efectivamente y resolver problemas de manera eficiente. En el sector financiero de la capital, algunas de las habilidades blandas más valoradas están direccionadas directamente con la capacidad de liderazgo.

En cuanto a las competencias técnicas, los candidatos deben tener conocimientos sólidos en las áreas mencionadas anteriormente. Por ejemplo, en contabilidad, se espera que los candidatos comprendan los principios contables y puedan manejar los estados financieros. En finanzas, se espera que los candidatos tengan un buen conocimiento de los mercados financieros y las estrategias de inversión. En matemáticas financieras, se espera que los candidatos tengan habilidades avanzadas en cálculo y estadística.

Por otro lado, las habilidades blandas son igualmente importantes. En el sector financiero, se espera que los candidatos tengan la capacidad de liderar equipos y tomar decisiones estratégicas. Además, se espera que los candidatos tengan la capacidad de trabajar bajo presión y manejar situaciones estresantes.

La ética moral y profesional es fundamental en el sector financiero, ya que se trata de manejar el dinero y los recursos de los clientes. Los candidatos deben demostrar un alto nivel de ética y profesionalismo en su trabajo para garantizar la confianza y credibilidad de los clientes. Las empresas del sector financiero en Sucre valoran la integridad y la honestidad de los candidatos.

Para asegurar que los empleados tengan las habilidades necesarias para desempeñarse adecuadamente en sus funciones, las empresas del sector financiero en Sucre utilizan la capacitación y formación continua como una estrategia clave. La capacitación puede incluir cursos específicos en áreas técnicas o programas de desarrollo de habilidades blandas. La formación continua también puede incluir la asistencia a conferencias y eventos de la industria para mantenerse actualizado sobre las últimas tendencias y desarrollos en el sector financiero.

En conclusión, los candidatos que buscan trabajar en el sector financiero en Sucre deben desarrollar una combinación de habilidades técnicas y blandas para tener éxito en su carrera. Además, deben demostrar un alto nivel de ética y profesionalismo en su trabajo para garantizar la confianza y credibilidad de los clientes. La capacitación y formación continua también son fundamentales para asegurar que los empleados tengan las habilidades necesarias para desempeñarse adecuadamente en sus funciones.

Para concretar el objetivo general y objetivos específicos de la presente investigación se realizó un estudio exhaustivo que incluyó entrevistas y encuestas a las empresas financieras privadas en Sucre. De esta manera, como ya está mencionado se concluyó cuáles son las competencias más valoradas por las empresas y si existe una satisfacción adecuada respecto a las competencias de

los profesionales.

Una vez obtenidos los resultados, se propuso recomendaciones específicas para mejorar el proceso de reclutamiento y selección en las instituciones financieras de Sucre. Estas recomendaciones incluyen la implementación de programas de capacitación y formación para desarrollar las competencias más demandadas por las empresas.

En resumen, este proyecto de investigación tuvo como finalidad contribuir al desarrollo de un mercado laboral más eficiente y competitivo en Sucre, a través de la identificación de las competencias más valoradas por las empresas financieras privadas y la propuesta de recomendaciones para mejorar el proceso de reclutamiento y selección en estas instituciones.

REFERENCIAS

- Almerich Cerveró, G., Suárez Rodríguez, J., Jornet Meliá, J., & Orellana Alonso, M. N. (Junio de 2010). Las competencias y el uso de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) por el profesorado: estructura dimensional. Valencia , España .
- Álvarez, P. (2015). Estándares Internacionales de Competencias Digitales: su invaluable aporte en la educación del siglo XXI. ICDL Colombia / ICDL Latinoamérica.
- Batalla, ,, Rimbau, E., & Serradell, E. (2014). <http://journals.uoc.edu/>. Obtenido de <http://journals.uoc.edu/>: <http://dx.doi.org/10.7238/rusc.v11i2.2168>
- Bravo Ross, W. A., & Delgado Litardo, B. I. (2022). Selección de personal: relevancia de las entrevistas vs. las pruebas psicológicas. *Revista Publicando*, 9(34), 41-56. doi:<https://doi.org/10.51528/rp.vol9.id2324>
- Callejas, A., Salido, V., & Jerez, O. (España). Competencia digital y tratamiento de la información. *Aprender en el siglo XXI*. La Mancha : Ed. Universidad de Castilla-La Mancha.
- Carolyn , W., Alton , G., Ramon, T., Kwame, A., & Chi Kim , C. (2011). Alfabetización mediática e informacional. *Currículum para profesores*. Obtenido de UNESDOC: <http://unesdoc.unesco.org/images/0021/002160/216099s.pdf>
- Chiluisa Moreno, G. P. (diciembre de 2013). La Unidad de Recursos Humanos y su Impacto en la Organización Interna de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Andina Ltda. Obtenido de Repositorio Universidad Técnica de Ambato: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/6463/1/118%20o.e..pdf>
- Contreras, J. (2019). Modelo De Evaluación De Aprendizajes Por Competencias Profesionales Para El Programa De Ingeniería Mecatrónica De Una Institución De Educación Superior Colombiana. EEUU: Ed. Paralibrio.
- Fernández Sánchez, M., Sánchez-Oro Sánchez, M., & Robina Ramírez, R. (2015). La evaluación de las competencias digitales en la docencia universitaria: El caso de los grados empresariales y económicas . *Revista Colombiana de Ciencias Sociales* , 333-348.

- Fuentes, A., & López, J. (2018). Las tecnologías de la información y la comunicación en la era del acceso. Una experiencia en la educación superior. Wolters Kluwer, 712-727.
- Gallego, M., Gámiz, V., & Gutiérrez, E. (12 de Diciembre de 2010). El futuro docente ante las competencias en el uso de las tecnologías de la información y comunicación para enseñar. Edutec. Revista Electrónica De Tecnología Educativa. Obtenido de Revista Electrónica De Tecnología Educativa: <https://doi.org/10.21556/edutec.2010.34.418>
- García , A. (2014). Bases, mediaciones y futuro de la Educación a distancia en la sociedad digital. Madris-España : Ed. Síntesis S.A. /UNED.
- Matienzo López, R. (2020). Percepiones de docentes sobre el aprendizaje móvil en Educación Superior . Educación Superior , 37-48.
- Passey, D., Shonfeld, M., Appleby, L., Juez, M., & Saito, T. (10 de agosto de 2018). Agencia digital: empoderamiento de la equidad en y a través de la educación. Obtenido de link.springer.com: <https://link.springer.com/article/10.1007%2Fs10758-018-9384-x>
- Pérez, C. (2018). Revisión teórica del enfoque por competencias y su aplicación en la Universidad Boliviana. Ciencia, Tecnología e Innovación, 57-74.
- Preston, J., Wiebe, S., Gabriel, M., & McAuley, A. (15 de mayo de 2015). link.springer.com. Obtenido de link.springer.com: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10780-015-9240-z>
- Rivera García, L. M. (2019). Reclutamiento y selección del personal empresarial. Revista Científica FIPCAEC (Fomento De La investigación Y publicación científico-técnica multidisciplinaria)., 4(12), 58-71. doi:<https://doi.org/10.23857/fipcaec.v4i12.65>
- Zepeda Peña , H., Méndez , M., & Galván Álvarez , H. (2018). Evaluación de la Competencia Digital en Profesores de Educación Superior de la Costa Norte de Jalisco. Revista iberoamericana de producción académica y gestión educativa, 1-5.