

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS**

Facultad de Ciencias Económicas  
Postgrado de la Facultad de Ciencias Económicas  
Dirección del Sistema de Estudios de Postgrado

Maestría en Administración de Empresas



**“PERFIL DEL TALENTO HUMANO QUE REQUIERE EL  
SISTEMA BANCARIO NACIONAL: ÁREA SERVICIO AL  
CLIENTE”**

**TESIS**

**QUE PARA OPTAR AL GRADO DE  
MASTER EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS CON ORIENTACIÓN EN FINANZAS  
PRESENTA**

**SEIDY LIZETH BREVÉ SALGADO**

ASESOR METODOLÓGICO: Dr. Jorge Abraham Arita León

ASESOR TÉCNICO: Dr. Manuel Baquedano

Tegucigalpa MDC

Marzo 2014

**AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**LICDA. JULIETA CASTELLANOS RUIZ  
RECTORA**

**ABOGADA ENMA VIRGINIA RIVERA  
SECRETARIA GENERAL**

**LICDA. LETICIA SALOMÓN  
DIRECTORA DEL SISTEMA DE ESTUDIOS DE POSTGRADO**

**LICDA. BELINDA FLORES DE MENDOZA; M.A.  
DECANA FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**DOCTOR JORGE ABRAHAM ARITA LEÓN; M.A.  
COORDINADOR GENERAL  
POSTGRADO FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

## **AGRADECIMIENTO**

Quiero expresar mi sincero agradecimiento

A los maestros que tuve en el POSFACE por sus enseñanzas y conocimientos compartidos en el transcurso de la carrera.

A los Jefes de Recursos Humanos de las diferentes instituciones bancarias por su ayuda y tiempo por medio de las entrevistas brindadas.

A mí querida amiga Karla Andino por haberme motivado a estudiar la maestría y de esta forma aumentar mis conocimientos.

A todas las personas que han formado parte de mi vida profesional a las que les agradezco su amistad, consejos, ánimo que me brindaron para seguir adelante.

## **DEDICATORIA**

Dedico el presente trabajo de tesis primeramente a:

### **Dios:**

Por haberme permitido alcanzar cada una de las metas que me trazado, por siempre estar a mi lado guiándome con sabiduría, dándome fuerza aún en los momentos más difíciles para poder seguir adelante.

### **A mis padres Adrián e Hilda:**

Que son el pilar fundamental en todo lo que soy, por su amor incondicional, apoyo, comprensión y cada uno de los sacrificios que han realizado desde que yo era niña.

### **A mis hermanos, sobrinos y amigos:**

Por ser tan especiales y siempre estar conmigo en las buenas y malas dándome sus palabras de aliento y motivarme a seguir mis sueños.

## RESUMEN

El perfil profesional que debe poseer el talento humano para laborar en el área de servicio al cliente del Sistema Bancario Nacional es de suma importancia que esté complementado con una serie de competencias laborales.

Actualmente la lista de competencias y habilidades evaluadas por las empresas e instituciones suman un total de veintiuno (21), algunas de las cuales deben ser adquiridas en los centros educativos y otras son producto de la enseñanza en el hogar y en las que el talento humano debe trabajar por su propia cuenta. El contar con cada una de ellas es de suma importancia para ser competitivo en el mercado laboral.

El perfil profesional del talento humano es una parte importante del currículum vitae el cual no puede dejar de ser colocado en el mismo, éste debe estar estructurado en función a la educación, competencias, edad, género y experiencia laboral. Conforme a la investigación realizada se observa que no todas las profesiones ofrecidas por el sistema educativo nacional a nivel medio y superior son de interés para el sistema bancario en el proceso de reclutar al personal que requieren. Otro factor a considerar es la edad; ya que si se quiere laborar en el área de atención al cliente, las personas que se contratan oscilan en edades de 19 a 40 años, asimismo se aborda el criterio de la experiencia laboral y se observa que ésta competencia es necesaria de acuerdo al puesto que se quiere desempeñar, como también es interesante mencionar que el género ha dejado de ser un factor determinante al contratar personal por lo tanto la oportunidad de cubrir una vacante es tanto para hombres como mujeres.

**Palabras claves:** Sistema Bancario, Perfil Profesional, Competencias Laborales, Talento Humano, Atención al Cliente.

**Abstract**

The professional profile that the human talent's has to possess in order to work in the customer service area of the national banking system is very important to be complemented with a list of labor competitions.

In present the list of competencies evaluated by majority of companies and institutions are 21, some of them must be acquired on the trainer centers and others are product of home, is so important that the human talent can have this competencies if they want to have an opportunity in the labor market.

The human talent's professional profile is an important part of the resume which must be part of this one; this must be structured according to: education, competencies, age, gender and laboral experience. According to research it has been observed that not all the careers offered by the national education assistance, like secondary and college level are of interest for the financial system in the recruiting process they required. The people hired varied between ages of 25-30, also study the labor experience criteria and observe than this is a necessary skill according to the position to fill. It is interesting to mention that the gender is no longer a critical factor in the hiring process hence the opportunity to covering position is accessible for both men and women.

**Key words:** Banking system, Professional profile, Labor competitions, Human talent, Customer service.

# ÍNDICE

<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA .....</b>	<b>3</b>
1.1 ANTECEDENTES .....	3
1.2 PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....	5
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN .....	6
1.4 PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN .....	7
1.5 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	7
1.6 DELIMITACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN .....	9
1.7 EVALUACIÓN DE LAS DEFICIENCIAS EN EL CONOCIMIENTO DEL PROBLEMA .....	9
1.8 VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN .....	10
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO.....</b>	<b>11</b>
2.1 MARCO CONCEPTUAL .....	11
2.1.1 DEFINICIONES Y CONCEPTOS MAS UTILIZADOS EN EL ESTUDIO.....	11
2.2 MARCO REFERENCIAL .....	13
2.2.1 PERFIL PROFESIONAL .....	13
2.2.2 LOS ELEMENTOS QUE DEFINEN EL PERFIL DE LOS TÍTULOS DE FORMACIÓN PROFESIONAL .....	13
2.2.3 SURGIMIENTO DE LAS COMPETENCIAS LABORALES .....	14
2.2.4 SIGNIFICADO DE LAS COMPETENCIAS LABORALES .....	14
2.2.5 IMPORTANCIA DE CONTAR CON COMPETENCIAS LABORALES .....	15
2.2.6 LOS ELEMENTOS DE LAS COMPETENCIAS LABORALES .....	15
2.2.7 CLASIFICACIÓN DE LAS COMPETENCIAS LABORALES .....	17
2.2.8 EVALUACIÓN DE LAS COMPETENCIAS .....	17
2.2.9 COMPETENCIAS ASOCIADAS A UN PUESTO LABORAL O A UN PERFIL PROFESIONAL .....	17
2.2.10 MODELOS DE COMPETENCIAS LABORALES.....	18
2.2.11 COMPETENCIAS LABORALES EN HONDURAS .....	21
2.2.12 CERTIFICACIÓN DE COMPETENCIAS EN HONDURAS.....	22
2.2.13 SISTEMA FINANCIERO EN HONDURAS.....	23
2.2.14 SISTEMA BANCARIO.....	24
2.2.15 SERVICIO AL CLIENTE .....	25
<b>CAPÍTULO III: VARIABLES DE ESTUDIO.....</b>	<b>26</b>
3.1 VARIABLES DE INVESTIGACIÓN.....	26
3.2 OPERACIONALIZACIÓN DE LAS VARIABLES UTILIZADAS EN EL ESTUDIO .....	27
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN.....</b>	<b>35</b>
4.1 ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN .....	35
4.2 TIPO DE INVESTIGACIÓN .....	35
4.3 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN .....	35
4.4 POBLACIÓN Y MUESTRA .....	36
4.4.1 POBLACIÓN .....	36
4.4.2 MUESTRA .....	36
4.5 RECOLECCIÓN DE LA INFORMACIÓN.....	37

4.5.1	MÉTODO DE RECOLECCIÓN .....	37
4.6	INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS .....	37
4.6.1	PRUEBA PILOTO.....	38
<b>CAPÍTULO V: PLAN DE ANÁLISIS .....</b>		<b>39</b>
<b>CAPÍTULO VI: ANÁLISIS DE LOS DATOS.....</b>		<b>46</b>
<b>CAPÍTULO VII: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS A LA LUZ DE LOS OBJETIVOS .....</b>		<b>86</b>
7.1	EL PERFIL DEL TALENTO HUMANO QUE REQUIERE EL SISTEMA BANCARIO PARA EL ÁREA DE SERVICIO AL CLIENTE.....	86
7.2	EL PERFIL DEL TALENTO HUMANO REQUERIDO PARA LABORAR EN SERVICIOS BÁSICOS.....	86
7.3	EL PERFIL DEL TALENTO HUMANO REQUERIDO PARA LABORAR EN SERVICIOS PREFERENCIALES.....	88
7.4	EL PERFIL DEL TALENTO HUMANO REQUERIDO PARA LABORAR EN SERVICIOS CORPORATIVOS.....	89
7.5	SE DEBE ESTIMULAR A LOS ESTUDIANTES A TRABAJAR EN SUS COMPETENCIAS/HABILIDADES POR SU CUENTA O SE DEBE HACER UNA REFORMA CURRICULAR YA QUE ESTA INCLUYE LA METODOLOGÍA DE ENSEÑANZA Y APRENDIZAJE .....	91
7.6	CÓMO ACTUALIZAR EL PERFIL PROFESIONAL DEL TALENTO HUMANO EN BASE A LOS REQUERIMIENTOS DEL SISTEMA BANCARIO PARA FACILITAR SU INSERCIÓN EN EL AMBITO LABORAL . .....	92
7.7	BENEFICIOS DE UN PAÍS CUANDO EN ÉSTE SE OFRECEN PROFESIONALES QUE POSEEN CAPACIDADES/HABILIDADES ACORDES A LAS DEMANDAS DEL MERCADO LABORAL.....	92
<b>CONCLUSIONES .....</b>		<b>94</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....</b>		<b>95</b>
<b>ANEXOS.....</b>		<b>100</b>



**ÍNDICE DE TABLAS**

<b>TABLA NO.1 SITUACIÓN DE ACTIVIDAD ECONÓMICA POR NIVELES EDUCATIVOS .....</b>	<b>4</b>
<b>TABLA NO.2 LISTADO DE LAS 21 COMPETENCIAS LABORALES REQUERIDAS .....</b>	<b>23</b>
<b>TABLA NO.3 POSICIÓN DEL SISTEMA DE BANCOS COMERCIALES.....</b>	<b>37</b>
<b>TABLA NO.4 CODIFICACIÓN DE LAS VARIABLES DE ESTUDIO .....</b>	<b>40</b>
<b>TABLA NO.5 MATRIZ DE CODIFICACIÓN DE LA INFORMACIÓN .....</b>	<b>45</b>
<b>TABLA No.6 NIVEL DE IMPORTANCIA DE LAS COMPETENCIAS LABORALES SEGÚN LAS INSTITUCIONES BANCARIAS .....</b>	<b>88</b>

**ÍNDICE DE FIGURAS**

<b>FIGURA No.1 ESTRUCTURA DEL SISTEMA FINANCIERO NACIONAL .....</b>	<b>11</b>
<b>FIGURA No.2 ELEMENTOS QUE ENGLOBALAN LA COMPETENCIA LABORAL .....</b>	<b>15</b>

**ÍNDICE DE GRÁFICOS**

<b>GRÁFICO No.1 POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA EGRESADA DEL NIVEL MEDIO .....</b>	<b>3</b>
<b>GRÁFICO No.2 POBLACIÓN ECONÓMICAMENTE ACTIVA EGRESADA DE NIVEL SUPERIOR .....</b>	<b>4</b>
<b>GRÁFICO No.3 PRINCIPALES CARRERAS DE LOS EGRESADOS DE SECUNDARIA QUE CONTRATAN EN LAS INSTITUCIONES BANCARIAS PARA LABORAR EN SERVICIO AL CLIENTE.....</b>	<b>46</b>
<b>GRÁFICO No.4 PRINCIPALES CARRERAS DE LOS EGRESADOS UNIVERSITARIOS QUE CONTRATAN EN LAS INSTITUCIONES BANCARIAS PARA LABORAR EN SERVICIO AL CLIENTE.....</b>	<b>47</b>
<b>GRÁFICO No.5 PRINCIPALES CARRERAS DE LOS EGRESADOS CON POSTGRADO QUE CONTRATAN EN LAS INSTITUCIONES BANCARIAS PARA LABORAR EN SERVICIO AL CLIENTE .....</b>	<b>48</b>
<b>GRÁFICO No.6 NÚMERO DE PROFESIONALES CON NIVEL DE SECUNDARIA QUE LABORAN EN SERVICIO AL CLIENTE DE LA INSTITUCIÓN .....</b>	<b>49</b>
<b>GRÁFICO No.7 NÚMERO DE PROFESIONALES CON NIVEL UNIVERSITARIO QUE LABORAN EN SERVICIO AL CLIENTE DE LA INSTITUCIÓN .....</b>	<b>50</b>
<b>GRÁFICO No.8 NÚMERO DE PROFESIONALES CON NIVEL DE POSTGRADO QUE LABORAN EN SERVICIO AL CLIENTE DE LA INSTITUCIÓN .....</b>	<b>51</b>
<b>GRÁFICO No.9 NIVEL DE EDUCACIÓN REQUERIDO PARA TRABAJAR EN ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS BÁSICOS DE LA INSTITUCIÓN.....</b>	<b>52</b>
<b>GRÁFICO No.10 NIVEL DE EDUCACIÓN REQUERIDO PARA TRABAJAR EN ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS PREFERENCIALES DE LA INSTITUCIÓN .....</b>	<b>53</b>
<b>GRÁFICO No.11 NIVEL DE EDUCACIÓN REQUERIDO PARA TRABAJAR EN ATENCIÓN DE LOS SERVICIOS CORPORATIVOS DE LA INSTITUCIÓN.....</b>	<b>54</b>

<b>GRÁFICO No.12 SATISFACCIÓN LABORAL DE LOS EMPLEADOS CON LAS CAPACITACIONES BRINDADAS .....</b>	<b>55</b>
<b>GRÁFICO No.13 LA INVERSIÓN REALIZADA EN LAS CAPACITACIONES PRODUCE MEJORAS EN EL DESEMPEÑO INDIVIDUAL DE LOS EMPLEADOS.....</b>	<b>56</b>
<b>GRÁFICO No.14 USO BÁSICO DE LA COMPUTADORA.....</b>	<b>57</b>
<b>GRÁFICO No.15 COMUNICACIÓN ORAL .....</b>	<b>58</b>
<b>GRÁFICO No.16 COMUNICACIÓN ESCRITA .....</b>	<b>59</b>
<b>GRÁFICO No.17 BÚSQUEDA DE INFORMACIÓN.....</b>	<b>60</b>
<b>GRÁFICO No.18 LECTURA INFORMATIVA .....</b>	<b>61</b>
<b>GRÁFICO No.19 MATEMÁTICAS APLICADAS .....</b>	<b>62</b>
<b>GRÁFICO No.20 MANEJO DEL IDIOMA INGLES .....</b>	<b>63</b>
<b>GRÁFICO No.21 CONOCIMIENTO DEL GOBIERNO Y ECONOMÍA LOCAL.....</b>	<b>64</b>
<b>GRÁFICO No.22 CONOCIMIENTO DE HISTORIA/GEOGRAFÍA .....</b>	<b>65</b>
<b>GRÁFICO No.23 CONOCIMIENTOS SOBRE CIENCIAS (NATURALES, BIOLOGÍA, FÍSICA).....</b>	<b>66</b>
<b>GRÁFICO No.24 CONOCIMIENTO SOBRE ARTE Y CULTURA .....</b>	<b>67</b>
<b>GRÁFICO No.25 CONOCIMIENTO DE OTROS IDIOMAS EXTRANJEROS.....</b>	<b>68</b>
<b>GRÁFICO No.26 PROFESIONALISMO Y ÉTICA LABORAL.....</b>	<b>69</b>
<b>GRÁFICO No.27 TRABAJO EN EQUIPO.....</b>	<b>70</b>
<b>GRÁFICO No.28 INICIATIVA / MOTIVACIÓN.....</b>	<b>71</b>
<b>GRÁFICO No.29 ÉTICA / RESPONSABILIDAD SOCIAL .....</b>	<b>72</b>
<b>GRÁFICO No.30 SEGUIR INSTRUCCIONES .....</b>	<b>73</b>
<b>GRÁFICO No.31 PENSAMIENTO CRÍTICO / SOLUCIÓN DE PROBLEMAS .....</b>	<b>74</b>
<b>GRÁFICO No.32 CREATIVIDAD / INNOVACIÓN.....</b>	<b>75</b>
<b>GRÁFICO No.33 FORMACIÓN CONTINUA / AUTO DIDACTA.....</b>	<b>76</b>
<b>GRÁFICO No.34 LIDERAZGO.....</b>	<b>77</b>
<b>GRÁFICO No.35 EDAD PROMEDIO DE LOS JÓVENES TRABAJANDO .....</b>	<b>78</b>
<b>GRÁFICO No.36 EDAD PROMEDIO DE LOS ADULTOS TRABAJANDO.....</b>	<b>79</b>
<b>GRÁFICO No.37 EDAD PROMEDIO DE LOS ADULTOS MAYORES TRABAJANDO .....</b>	<b>80</b>
<b>GRÁFICO No.38 MAYOR OPORTUNIDAD LABORAL .....</b>	<b>81</b>
<b>GRÁFICO No.39 MANEJO DE RECURSOS HUMANOS .....</b>	<b>82</b>
<b>GRÁFICO No.40 AÑOS DE EXPERIENCIA PARA ATENCIÓN SERVICIOS BÁSICOS .....</b>	<b>83</b>
<b>GRÁFICO No.41 AÑOS DE EXPERIENCIA PARA ATENCIÓN SERVICIOS PREFERENCIALES.....</b>	<b>84</b>
<b>GRÁFICO No.42 AÑOS DE EXPERIENCIA PARA ATENCIÓN SERVICIOS CORPORATIVOS.....</b>	<b>85</b>

## INTRODUCCIÓN

La finalidad principal del perfil profesional es la de brindar una orientación en la formación del talento humano para que éste sea incluido en la construcción de su currículo.

Por lo que la importancia del perfil profesional radica en que es una guía para realizar una serie de especificaciones de las funciones y actividades que el talento humano deberá de realizar así como de las actitudes convenientes, los conocimientos y habilidades necesarias con que se tiene que contar para desempeñar determinadas funciones. Los perfiles profesionales evolucionan y cambian según la demanda ocupacional afín al mercado de trabajo, por lo que sería ideal que la educación brindada en los diferentes centros educativos estuviera en función a las necesidades del mercado laboral y a su vez se complemente con las competencias y habilidades que son demandadas.

Este trabajo contiene una investigación sobre el perfil profesional que debería poseer el talento humano que actualmente requiere el Sistema Bancario Nacional. Se realizó una recopilación de información enfocada únicamente en el área de servicio al cliente de algunas de las instituciones bancarias en Tegucigalpa, MDC que cuentan con los activos mayores a quince mil millones de Lempiras (15, 000,000), en la que se define cual es el perfil acorde con las exigencias del mercado laboral que debe poseer el talento humano en el área referida.

En el documento se aborda la problemática del porqué a pesar de que el nivel educativo es de suma importancia para el mercado laboral actual, hay tantas personas con adecuada preparación académica formal y experiencia laboral, desempleadas en el país. Por otra parte, y en forma adicional se detallan cuáles son las competencias laborales con las que se complementan los perfiles profesionales para tener una adecuada inserción en el mundo laboral ya que este se encuentra en constante evolución.

Para tratar el tema el documento se ha estructurado en siete capítulos los cuales se detallan a continuación:

En el primer capítulo se expone el planteamiento del problema, que incluye los antecedentes del sistema laboral los cuales según algunas fuentes como la Organización

Internacional del Trabajo (OIT) han cambiado en los últimos años y esto ha generado que el nivel educativo y la experiencia sean requisitos fundamentales para que el talento humano pueda optar a conseguir ingresar en el mismo. Contiene también los objetivos de la investigación tanto general como específicos; y también se justifica la investigación.

El marco teórico de la investigación, se encuentra en el segundo capítulo, donde se describe toda la información conceptual y referencial en el que está basado el documento.

Por otra parte en el tercer capítulo se plantean las variables y su operacionalización, las variables utilizadas en el estudio son dos (2): perfil profesional del talento humano y el sistema bancario; en cada una se colocaron indicadores y referentes mínimos para plantear los ítems con los cuales se realizó la encuesta.

En cuanto a la estrategia metodológica ésta incluye el enfoque que se le dio al documento y se puede encontrar en el cuarto capítulo, en éste también se seleccionó la población a la cual está orientado el estudio y luego se procedió a determinar la muestra representativa de la misma. El instrumento de recolección de datos utilizado es un cuestionario que se estructuró en base a las variables que se definieron en el tercer capítulo.

El quinto capítulo comprende el plan de análisis en el cual se detalla de qué forma se va a procesar la información que se obtiene con la colocación del instrumento de investigación.

Los resultados y el análisis de datos que se obtuvieron en la muestra objeto del estudio se encuentran detallados en el sexto capítulo. Aquí se incluyeron las gráficas correspondientes a cada una de las preguntas del instrumento y se colocó la respectiva interpretación de la información recopilada. Al final esto dio una pauta para poder conocer el perfil con el cual debe contar el talento humano y las competencias con las que se tienen que complementar, las cuales no son exclusivamente para el rubro bancario sino para cualquier campo laboral.

Por otra parte también se plasmó una discusión de los resultados a la luz de los objetivos la cual se encuentra incluida en el último capítulo del documento.

Para finalizar el documento, se llegó a una serie de conclusiones las que están relacionadas con los objetivos que habían sido identificados previamente al inicio de la investigación.

## CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

### 1.1 Antecedentes

De acuerdo con un escrito publicado por la Organización Internacional del Trabajo (OIT) el sistema laboral ha cambiado (OIT, 2006) y con ello las competencias en las diferentes áreas de desarrollo que requieren las empresas de sus empleados para salir exitosas en mercados cada día más competitivos.

*El nivel educativo junto a la experiencia laboral son requisitos fundamentales para la contratación de la fuerza laboral por parte de las empresas para el desarrollo de sus actividades. Es por eso que los empleadores exigen algunas veces requisitos académicos de nivel superior para puestos y ocupaciones no precisamente de alta calificación. (Observatorio Mercado Laboral, 2008)*

Por otro lado también se pueden encontrar personas con muy poca preparación académica desempeñando puestos de gran responsabilidad en las diferentes empresas a las cuales lo que los avala es la experiencia adquirida a través de los años.

En Honduras para el año 2008 las principales 10 carreras del nivel medio de las cuales habían egresado el talento humano de la Población económicamente activa (PEA), de acuerdo al Instituto Nacional de Estadística (INE) fueron las siguientes:

Gráfico No.1

#### **Población económicamente activa egresada de nivel medio**



**Fuente:** Encuesta Permanente de Hogares de Propósitos Múltiples, INE. Mayo 2008. Observatorio del Mercado Laboral, Secretaría de Trabajo y Seguridad Social

Dentro del sistema de educación superior las 10 carreras que mayor número de egresados tuvieron fueron las siguientes:

Gráfico No.2



Fuente: Encuesta Permanente de Hogares de Propósitos Múltiples, INE. Mayo 2008.

La carrera con mayor número de egresados es la de Administración de empresas seguida de Derecho. (Observatorio Mercado Laboral, 2008)

En el cuadro siguiente se detalla la situación de la población económicamente activa por niveles educativos del país para el año 2010

Tabla No.1

**Situación de actividad económica por niveles educativos**

Nivel educativo	PEA	Ocupados	Desocupados
Ninguno	419.781	411.615	8.167
<b><u>Primaria</u></b>			
Primer ciclo	569.369	557.321	12.048
Segundo ciclo	1.209.325	1.162.569	46.756
Tercer ciclo	16.988	16.238	751
<b><u>Secundaria</u></b>			
Ciclo Común	275.781	255.244	20.537
Diversificado	429.599	386.552	43.047
<b><u>Superior</u></b>			
Ignorado	367.987	356.261	11.726

Fuente: OML, Dirección General de Empleo -STSS. INE 2010

Analizando la información del cuadro anterior y tomando en cuenta únicamente los niveles de diversificado y educación superior se observa que hay una considerable cantidad de personas graduadas y desocupadas en el nivel de diversificado y de educación superior.

*Por lo que resulta paradójico que al ser el nivel educativo de mucha relevancia en el tema laboral, personas que se han esforzado por formarse para tener una mejor oportunidad en el mercado, no les es posible o al menos no les es tan fácil encontrar una oportunidad acorde a su formación, igual suerte suele pasar en el otro extremo, que por no contar con ninguna preparación académica no son elegibles para una vacante determinada. (STSS, 2008).*

Este talento humano al no encontrar trabajo en su campo de formación decide emplearse en áreas totalmente diferentes a la de su interés lo cual viene a causar desencanto en ellas sobre todo por el tiempo y dinero invertidos y la falta de realización personal.

Al observar a las personas graduadas que no encuentran un trabajo acorde a su formación profesional (conforme los datos que muestra la tabla No.1) se puede suponer de que existe una desvinculación entre el sistema educativo y el laboral, por lo que:

*“Es un hecho que la industria necesita cada vez más de trabajadores con las competencias y conocimientos necesarios para responder con eficiencia a las exigencias concretas del proceso productivo” (Arguelles, 2005).*

Debido a esto, es necesario que el talento humano se enfoque en obtener estas competencias laborales demandadas, para lograr una adecuada inserción en el mercado laboral y de esta forma asegurarse su realización personal.

## **1.2 Problema de investigación**

En la sociedad actual, es de mucha importancia que las personas desarrollen y logren adquirir actitudes adicionales y sobre todo habilidades que puedan brindar soluciones hacia los problemas de empleo, así como también cuenten con un buen criterio de toma de decisiones por la siguiente razón:

*“Las empresas demandan y demandarán nuevas calificaciones y conocimientos de su gente, para un mayor aprovechamiento en la participación de las cadenas de valor y el crecimiento que las mismas organizaciones requieren” (Carvajal & Carvajal, 2010).*

La globalización de las economías ha permitido que las empresas hayan tenido que rediseñar su forma de hacer negocios lo que a su vez influye en la contratación de talento humano que se encuentre acorde a las nuevas exigencias del mercado.

Por lo tanto el problema de investigación se origina en la necesidad de conocer cuál es el perfil del talento humano y las competencias que se deberían de poseer para poder ser candidatos a laborar en el sistema bancario nacional ya que actualmente, éste tiene muy poca capacidad de absorción de la PEA la cual apenas en un 1.8%, se encuentra colocada en este rubro del sistema financiero. (STSS, 2008)

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### 1.3.1 Objetivo general

Identificar el perfil profesional del Recurso Humano dentro del área de servicio al cliente que requiere actualmente el sistema bancario.

#### 1.3.2 Objetivos específicos

- 1) Identificar el nivel de educación que el sistema bancario nacional demanda del talento humano a reclutar, para el área de servicio al cliente.
- 2) Conocer las competencias básicas y habilidades con las cuales el talento humano debe contar para optar a trabajar en el área de servicio al cliente del sistema bancario.
- 3) Identificar la edad promedio establecida como requisito de ingreso por el sistema bancario, para el talento humano demandado en el área de servicio al cliente.
- 4) Especificar si el género es un factor determinante para que el talento humano pueda tener oportunidad laboral en el sistema bancario en el área de servicio al cliente.
- 5) Determinar si para el área de servicio al cliente del sistema bancario es preciso que el talento humano a reclutar posea experiencia laboral.
- 6) Plantear los lineamientos para actualizar el perfil profesional de acuerdo a los requerimientos del sistema bancario en el área de servicio al cliente.



- 7) Analizar los beneficios del país cuando ofrece profesionales que poseen capacidades / habilidades acordes a las demandas del mercado laboral actual.

#### **1.4 Preguntas de investigación**

¿Cuál es el perfil profesional del Recurso Humano dentro del área de servicio al cliente, que requiere actualmente el sistema bancario?

- 1) ¿Cuál es el nivel de educación que el sistema bancario demanda que su talento humano a reclutar posea para el área de servicio al cliente?
- 2) ¿Cuáles son las competencias básicas y las habilidades, con las que el talento humano debe contar para optar a trabajar en el área de servicio al cliente del sistema bancario?
- 3) ¿Cuál es la edad promedio establecida como requisito de ingreso por parte del sistema bancario, para el talento humano demandado en el área de servicio al cliente?
- 4) ¿En relación al género quiénes cuentan con una mayor posibilidad de laborar en el área de servicio al cliente del sistema bancario: los hombre o las mujeres?
- 5) ¿Cuál es el tipo de experiencia laboral con que debe de contar el talento humano para poder laborar en el área de servicio al cliente del rubro bancario?
- 6) ¿Cómo actualizar el perfil profesional del talento humano de acuerdo a los requerimientos del sistema bancario en el área de servicio al cliente?
- 7) ¿De que forma el país se beneficia cuando ofrece profesionales que poseen capacidades/habilidades acordes a las demandas del mercado laboral actual?

#### **1.5 Justificación de la investigación**

- a) Conveniencia

La información obtenida puede servir y brindar información importante a las autoridades de los diferentes centros educativos a nivel universitario ya que así conoceran cuáles son las desventajas y debilidades con las que se enfrentan todos los egresados de las diferentes carreras, las cuales son factores determinantes para estar en la actualidad desempleados o desempeñándose en puestos totalmente diferentes a su área de formación.

b) Relevancia social

Con los resultados de la investigación se deja evidenciado cual es el perfil profesional que las instituciones bancarias demandan que su talento humano a reclutar posea, para el área de servicio al cliente. Conocer el perfil profesional del talento humano que actualmente requiere el sistema bancario es de mucha utilidad, por medio de éste se puede identificar cuales son los conocimientos, habilidades y actitudes concretas que se necesitaran para poder realizar una trayectoria profesional en dicho rubro. (Dolan L. & Valle Cabrera, 2007)

c) Implicaciones prácticas

En los últimos años las instituciones educativas del país se han dedicado a formar profesionales en las distintas áreas de estudio pero estos planes de educación no han sido modificados de acuerdo a las exigencias del mercado laboral y esta problemática se ve reflejada en el número de profesionales que se encuentran desempleados o realizando trabajos que no van acorde a sus conocimientos. Actualmente y en el caso particular de la Universidad Nacional Autónoma de Honduras (UNAH) que algunas de sus carreras ofrecidas se encuentran en un proceso de autoevaluación por lo que los resultados obtenidos en la investigación puede brindarle información importante para tener un panorama más claro sobre el enfoque de educación que se le debe dar al nuevo talento humano para que su inserción en el mundo laboral sea más fácil.

d) Valor teórico

Al ser la educación uno de los factores clave para el crecimiento económico y el desarrollo humano. Los beneficios de la educación van más allá de lo académico y contribuyen con objetivos económicos como el crecimiento y la productividad, así como con fines sociales fundamentales como la mejora de la salud, cohesión social y fortalecimiento de la democracia. (FEREMA, 2010). En una economía mundial globalizada y altamente competitiva, la educación es más importante que nunca y su expansión y mejoramiento se ha convertido en un desafío impostergable para Honduras por lo que se pretende crear un conocimiento sobre las áreas de estudio o preparación académica en las cuales el sistema bancario tiene interés que el talento humano posea fortalezas.

e) Utilidad metodológica

Para la realización del estudio, se hizo uso de un instrumento de investigación el cual fue diseñado con rigor metodológico por medio de una matriz en la que se incluyeron las variables de estudio y sus respectivas dimensiones, éste fue de mucha utilidad para la recolección de los datos que se necesitaban.

## **1.6 Delimitación de la investigación**

### 1) Delimitación espacial

La investigación está enfocada en el Sistema Financiero Nacional específicamente en las instituciones del Sistema Bancario que se encuentran ubicadas en los primeros seis (6) lugares de la tabla de posiciones presentada por la Comisión Nacional de Banca y Seguros (CNBS) considerando a las instituciones con mayor cantidad de activos, dentro de las cuales se estudiaron únicamente los requerimientos para los perfiles de puestos del área de servicio al cliente.

Dentro de estas instituciones se contactó con el Jefe del Departamento de Recursos Humanos para que pudiera brindar la información requerida, por otra parte también se cuenta con el apoyo de la información encontrada en páginas web.

### 2) Delimitación temporal

La duración de esta investigación abarca el período de los meses de junio a diciembre del año 2012.

## **1.7 Evaluación de las deficiencias en el conocimiento del problema**

Como en toda investigación a realizarse siempre se encuentran deficiencias sobre el problema a investigar, ésta no podría ser la excepción por lo que a continuación se detallan las deficiencias encontradas a la hora de seleccionar el presente tema:

1. Poco conocimiento del tema
2. Dificultad para conseguir la información solicitada en algunas de las instituciones seleccionadas.

## 1.8 Viabilidad de la investigación

- Viabilidad operativa

Se contó con el tiempo y los recursos necesarios para llevar a cabo la investigación, se dispone de apoyo logístico (tecnología y transporte), así como también acceso a información primaria y secundaria.

- Viabilidad técnica

Apoyo por parte de un asesor metodológico para la elaboración de las tesis, un asesor técnico especialista en el tema, y por otra parte, también se identificaron posibles fuentes de información bibliográfica.

- Viabilidad financiera

En cuanto a los recursos financieros se contaba con lo necesario para realizar la investigación.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Marco conceptual

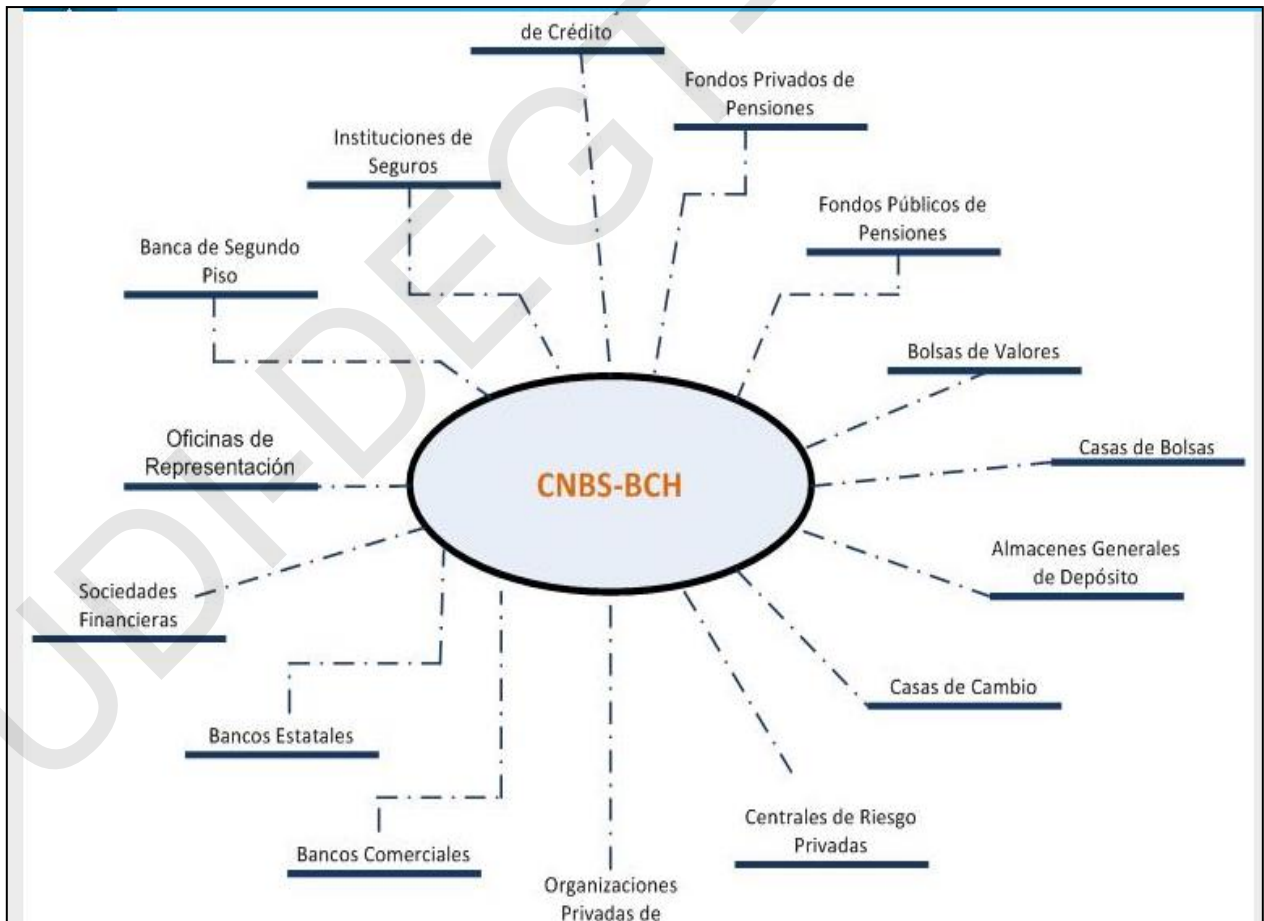
#### 2.1.1 Definiciones y conceptos mas utilizados en el estudio

##### Sistema financiero

“El sistema financiero se compone de organizaciones (bancos, banca central y otros intermediarios financieros), del propio mercado financiero, y de un marco institucional (instituciones formales e informales; leyes, reglas, reglamentos, costumbres, cultura, etcétera). La eficiencia con la que cada sistema financiero cumple con sus funciones marca su grado de desarrollo financiero”. (Tovar, 2011)

En Honduras el sistema financiero de acuerdo con la Comisión Nacional de Banca y Seguros (CNBS) está estructurado de la siguiente forma:

Figura No.1  
Estructura del Sistema Financiero Nacional



Fuente: Comisión Nacional de Banca de Honduras (CNBS, 2012)

## Sistema Bancario

*Estructura organizacional dentro de la cual se mueve el conjunto de instituciones bancarias, respondiendo a las directrices que le marca la autoridad superior; incluye la banca nacional, banca privada y mixta y banca central. (Expo Finanzas)*

## Talento Humano

*Según el diccionario de la lengua española, talento es el “conjunto de dotes intelectuales de una persona”. A partir de esta definición será necesario discernir cómo está conformado dicho conjunto. En la perspectiva de la gestión de recursos humanos por competencias, ese conjunto de dotes intelectuales consiste en la sumatoria de dos subconjuntos: los conocimientos y las competencias: sin embargo serán estas últimas las que determinarán un desempeño superior. (Alles, 2006)*

## Competencias

*Las competencias son repertorios de comportamientos que algunas personas dominan mejor que otras. Estos comportamientos son observables. Pueden resultar de la combinación de conocimientos, habilidades, actitudes y rasgos de la personalidad. Representan un puente entre características individuales y características requeridas para desempeñar exitosamente una tarea. (Leboyer)*

- *Conocimientos: el grado de cualificación (lo que sabe)*
- *Habilidades: destreza o talento (lo que puede hacer)*
- *Actitudes: inclinación o motivación (lo que hace)*
- *Rasgos: personalidad (porque lo hace de ese modo) (Leboyer)*

## Habilidades

*Consisten en cualidades que permiten realizar tareas y actividades con eficacia y eficiencia. Las competencias buscan también la eficiencia y la eficacia, pero además integran la comprensión de la situación, conciencia crítica, espíritu de reto, responsabilidad por las acciones y desempeño basado en indicadores de calidad. (García, 2009).*

## 2.2 Marco referencial

### 2.2.1 Perfil profesional

El perfil profesional es el que permite que el talento humano sea reconocido por la sociedad como un experto, capacitado y competente para realizar ciertas tareas acordes a su formación.

*Se entiende por perfil profesional la declaración institucional acerca de los rasgos que caracterizarán a sus egresados, expresados en términos de competencias en diferentes dominios de la acción profesional, las que pueden ser demandadas legítimamente por la sociedad en cuanto a miembro acreditado de tal o cual profesión. (Hawes & Corvalán, 2005)*

De acuerdo a lo anterior se deduce que la finalidad principal del perfil profesional es la de poder orientar al talento humano en la construcción de su currículo.

### 2.2.2 Los elementos que definen el perfil de los títulos de formación profesional

- a) La competencia general: esta describe las funciones profesionales más significativas del título, tomando como referente el conjunto de cualificaciones y, en su caso, unidades de competencia incluidas en el título.
- b) Las competencias profesionales, personales y sociales. Describen el conjunto de capacidades y conocimientos que permiten responder a los requerimientos del sector productivo, aumentar la empleabilidad y favorecer la cohesión social.
- c) Las cualificaciones y, en su caso, las unidades de competencia del Catálogo Nacional de Cualificaciones Profesionales incluidas en el título. Cada título incluirá al menos una cualificación profesional completa. Este conjunto de unidades de competencia debe posibilitar una inserción laboral inmediata y una proyección profesional futura. (Escobar, 2009)

### 2.2.3 Surgimiento de las competencias laborales

Anteriormente estas recibían el nombre de cualificaciones<sup>1</sup>, luego se dio paso al nuevo término competencias, esto tuvo su origen en la evolución que ha tenido el sistema productivo y posterior a esto la evolución de los puestos de trabajo que requieren personal competente en diferentes campos.

*A partir de la década de los sesenta del siglo XX, en numerosos países desarrollados se emprendieron acciones encaminadas al mejoramiento del desempeño laboral de sus RH, dándose prioridad a los procesos de formación y desarrollo apoyados en la utilización del enfoque de competencias. (Sánchez, Marrero, & Martínez, 2005)*

Por lo que las competencias deben de estar enfocadas en ayudar a encaminar el desarrollo del talento humano y su posterior impacto en el mundo laboral.

El surgimiento de las competencias laborales se da por la necesidad de poder preparar al talento humano de acuerdo a los requerimientos del mercado.

*El concepto de competencia laboral se acuñó primero en los países industrializados, a partir de la necesidad de formar personas para responder a los cambios tecnológicos, organizacionales y, en general, a la demanda de un nuevo mercado laboral. A su vez, en los países en desarrollo, su aplicación ha estado asociada al mejoramiento de los sistemas de formación para lograr un mayor equilibrio entre las necesidades de las personas, las empresas y la sociedad en general. (Ruíz, Jaraba, & Romero, 2005)*

Las competencias hoy en día constituyen un concepto en la forma de administrar o dirigir el talento humano con mayor eficiencia.

### 2.2.4 Significado de las competencias laborales

Estas se pueden considerar como una mezcla entre conocimientos y experiencias laborales las cuales permiten que una persona esté capacitada para ejercer mejor sus funciones.

*Las competencias laborales son un producto de la actividad en la interrelación hombre-trabajo en la que juega un papel determinante la formación. A partir de ellas se*

---

<sup>1</sup> Término que se ha empleado para referirse a la capacidad general de desempeñar todo un conjunto de tareas y actividades relacionadas con un oficio y apoyadas en una certificación acreditativa.



*desarrollan configuraciones en las que se produce la integración de los objetivos, los resultados esperados, las características de la actividad y los valores organizacionales; en relación con los requisitos cognitivos, afectivos, físicos y sociales de manera integrada necesarios para desempeñar con éxito determinadas funciones. (Sablón, Miranda, Medina, Acevedo, & Hernández, 2011)*

Las competencias se entienden entonces como un punto de encuentro entre el contexto educativo y el productivo con las cuales es necesario que el talento humano pueda contar.

### 2.2.5 Importancia de contar con competencias laborales

En la actualidad el talento humano se puede encontrar con una gran variedad de competencias, éstas van de conformidad o acorde a la institución que las requiere, las forma o las promueve. Por lo que poseerlas es importante desde dos perspectivas: la económica y la social.

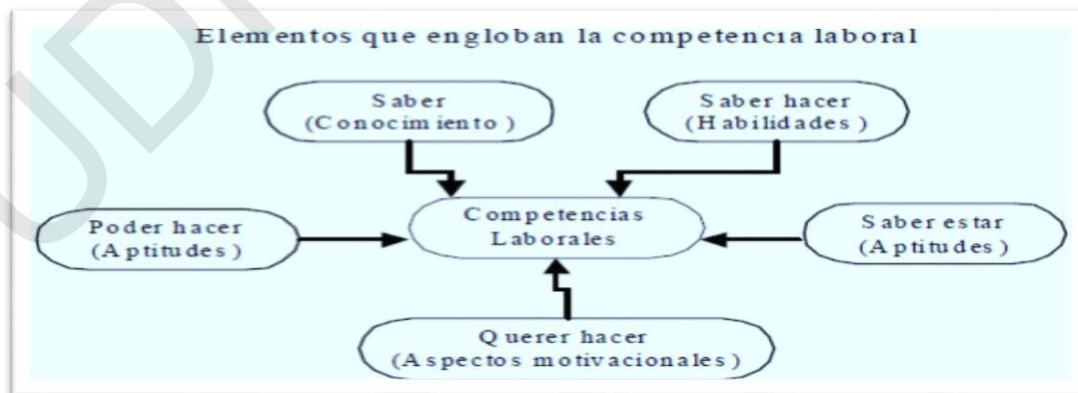
*“Desde la primera, se puede observar que la competencia aumenta la productividad y competitividad laborales... Desde la segunda, la competencia incrementa la participación de las personas en instituciones e iniciativas democrática” (Ortiz, 2011, p.149)*

Se puede entender que las competencias laborales actúan como facilitadoras del proceso de gestión del conocimiento, generando escenarios más propicios para su desarrollo.

### 2.2.6 Los elementos de las competencias laborales

Los elementos que comprenden las competencias laborales se muestran a continuación:

Figura 2



(Miranda, Hernández, & Martínez, 2008)

La explicación se detalla a continuación, en donde:

- *Saber: es el conjunto de conocimientos que permiten a la persona realizar los comportamientos incluidos en la competencia. Pueden ser de carácter técnico (orientados a la realización de tareas) y de carácter social (orientados a las relaciones interpersonales).*

*La experiencia juega un papel esencial como “conocimiento adquirido a partir de percepciones y vivencias propias, generalmente reiteradas”.*

- *Saber hacer: son las habilidades y destrezas, es decir, la capacidad de aplicar los conocimientos que la persona posee en la solución de problemas que su trabajo plantea. Se puede hablar de habilidades técnicas (para realizar tareas diversas), habilidades sociales (para relacionarnos con los demás en situaciones heterogéneas), habilidades cognitivas (para procesar la información que nos llega y que debemos utilizar) Lo habitual es que estas distintas habilidades interactúen entre sí.*

- *Saber estar: son las actitudes e intereses acordes con las principales características del entorno organizacional y/o social, es decir, que los comportamientos de la persona se ajusten a las normas y reglas de la organización escolar. Se trata de tener en cuenta los valores, creencias y actitudes ya que favorecen o dificultan determinados comportamientos en un contexto dado.*

- *Querer hacer: son los aspectos motivacionales, responsables de que la persona quiera o no realizar los comportamientos que componen la competencia. Se trata de factores de carácter interno (motivación por ser competente, identificación con la tarea, etc.) y/o externo (dinero “extra”, días libres, beneficios sociales, etc.) a la persona, que determinan que ésta se esfuerce o no por mostrar una competencia.*

- *Poder hacer: se refiere a las características personales y de la organización escolar, es decir, que la persona disponga de los medios y recursos necesarios para llevar a cabo los comportamientos incluidos en la competencia. Cabría destacar la disponibilidad o no de medios y recursos que faciliten o dificulten el desempeño de la competencia.*

De los componentes antes expuestos, tradicionalmente se ha enfatizado en dos: los conocimientos y las habilidades y destrezas (Saber y saber hacer), ambos se dan por descontados cuando se posee un título profesional; sin embargo, estos componentes tangibles de las competencias, pese a ser necesarios no están ligadas a un desempeño superior, sino los componentes intangibles, aquellos asociados con valores, motivaciones y actitudes, que son los que se asocian con un alto desempeño laboral. (Salazar)

### 2.2.7 Clasificación de las competencias laborales

Según Díaz (2005) existen varias clasificaciones de las competencias laborales:

*Básicas: “Son las que se requieren para poseer un perfil de empleabilidad mínimo para ingresar a un trabajo, se adquieren en la formación básica y giran en torno a saber leer comprensivamente, saber escribir un mensaje, saber plantear una opinión, etc.”*

*Genéricas: “Son competencias que se ubican en comportamientos laborales propios de diversos ámbitos de función tales como trabajo en equipo, comunicación efectiva, etc.”*

*Específicas: “Son las que están directamente relacionadas con los aspectos técnicos del cargo, por ejemplo, operación de maquinaria, tecnología, finanzas”.*  
(Ruíz, Jaraba, & Romero, 2005)

### 2.2.8 Evaluación de las competencias

Para evaluar las competencias del talento humano se tiene que reunir información sobre el sujeto que será evaluado, esta información en la cual se detallan, posteriormente se compara con las que el puesto a ser ocupado demanda.

*“La evaluación de competencias tiene una utilidad clara en el marco de las organizaciones laborales, actuando como verdadero eje de las políticas desarrolladas en materia de gestión de recursos humanos” (Flores, 2007).*

Por medio de la evaluación de las competencias se puede determinar si las personas tendrán un buen desempeño en el puesto de trabajo a desempeñar y que esto a su vez pueda servir para el desarrollo humano.

### 2.2.9 Competencias asociadas a un puesto laboral o a un perfil profesional

Dentro de las empresas se encuentran competencias asociadas a un puesto laboral o a un perfil profesional, las cuales tienen su respectiva diferencia.

*Las competencias profesionales se identifican en función de un puesto de trabajo o de un perfil profesional. En el primer caso, las competencias se refieren a las que posee un sujeto que está desempeñando un puesto de trabajo o haciendo prácticas en una empresa o centro de trabajo. En el segundo, son las competencias de un sujeto en formación en un centro*

*educativo con el fin de obtener la cualificación y acreditación que le permita trabajar en una determinada área profesional. Es a este último, el de la formación profesional, al que se aplica el diseño curricular basado en competencias. (Martín-Varés, 2006)*

En base a lo anterior es de suma importancia que el talento humano no solamente cuente con competencias de un perfil profesional sino que también estas se complementen con las de los puestos laborales.

#### 2.2.10 Modelos de Competencias Laborales

A medida que el tema de las competencias comenzó a tomar fuerza en la década de los 80's se han ido desarrollando una serie de teorías, modelos y metodologías de estudio en torno a éstas, las cuales han sido implementadas en algunos de los países desarrollados.

*El estudio de las competencias ha permitido la aparición de diferentes modelos a nivel mundial, según el enfoque que se le quiera dar al aprendizaje del personal y la posición que ocupa la persona en la estructura de mando y responsabilidades de la organización, los cuales pueden coexistir varios a la vez, sin que esto afecte negativamente la coherencia como sistema. (Perez, Rodríguez, & González, 2010)*

A continuación se enuncian los principales modelos basados en competencias que han sido utilizados:

- **Modelo Alemán**

*El concepto de cualificaciones clave, propuesto en Alemania a mediados del decenio de 1980 por los estudios sobre las profesiones y el mercado de trabajo, ofrece datos al respecto. Partiendo del principio de la política de empleo de que los conocimientos y destrezas profesionales especializados, transmitidos en el pasado caen en desuso cada vez más deprisa debido a la rápida evolución técnica y económica, se requieren cualificaciones que no envejezcan tan rápidamente o que no envejezcan en absoluto. Entre éstas se encuentran los conocimientos y destrezas que trascienden los límites de una determinada profesión (por ejemplo, las lenguas extranjeras), así como las aptitudes formales. Estas incluyen, por ejemplo, la autonomía de pensamiento y de acción, la flexibilidad metodológica y la capacidad de reacción, de comunicación y de previsión en las diferentes situaciones. Las*

*transformaciones económicas y sociales muestran un comportamiento orientado al grupo y un entendimiento interpersonal (Punk, 1994).*

- Los modelos en el Reino Unido y Estados Unidos

*Saluja, (1986) refiere que hay dos enfoques básicos que podríamos denominar: el del Reino Unido y el de Estados Unidos. En el modelo del Reino Unido, la competencia se define en función de las normas necesarias para el trabajo, es decir, lo que se espera que un trabajador competente haga en un área determinada, sistemáticamente y en condiciones diferentes. La atención se concentra en las funciones y en la competencia en el lugar de trabajo, no en el oficio. En el Reino Unido la responsabilidad de determinar las normas laborales recae en un Organismo Director Industrial. Los Organismos Directores son establecidos por la dependencia gubernamental responsable (el Departamento de Educación y Empleo), que debe determinar la industria y las profesiones que cubrirán.*

*El Organismo Director se compone de empleadores, representantes de los trabajadores e instructores educadores. Se encarga de las normas provisionales, las pone a prueba en situaciones de trabajo, consulta con los empleadores al respecto y vigila que las normas acordadas sean adoptadas por los empleadores. Los Organismos Directores también desarrollan los criterios de desempeño que se incluirán en la calificación profesional. Las calificaciones son supervisadas y aprobadas por el Consejo Nacional de Calificaciones Profesionales. La relación entre el Organismo Director y el citado Consejo debe ser muy estrecha.*

*Por su parte, en el modelo estadounidense la competencia no es analizada desde la perspectiva de las tareas que se desempeñarán en dicho oficio, sino desde el punto de vista de las competencias que habilitan a una persona para desempeñar dichas tareas. La atención se concentra en las características que determinan que el desempeño sea efectivo y óptimo. El énfasis está en las competencias.*

- El modelo Canadiense

*Según Kobinger (1997) al inicio de la década de los 80, el gobierno de Québec decidió llevar a cabo una reforma profunda de la formación profesional, cuyas*

*bases principales serían las siguientes: mejorar el acceso a los servicios de formación profesional y técnica; armonizar los programas de formación de los diferentes organismos o instituciones independientemente del ministerio responsable; acentuar la colaboración y los vínculos formales con los actores económicos tanto en el ámbito local, como regional y central. El objetivo principal de esta reforma era conformar una mano de obra altamente calificada, así como revalorar la formación profesional y acabar con la deserción que afectaba a ese sector educativo.*

*Se tomaron las medidas necesarias para lograr los objetivos siguientes: capacitar a las personas para que asuman sus responsabilidades como trabajadores en el campo de sus actividades profesionales, contribuir al desarrollo personal; desarrollar cualitativa y cuantitativamente las competencias necesarias en función de las necesidades del mercado de trabajo actual y futuro y contribuir al mejoramiento de los recursos humanos y al desarrollo social y económico del país.*

- El modelo de Uruguay

*“En Uruguay han surgido inquietudes por las competencias entre algunas instituciones de capacitación y algunas empresas. A su vez el Ministerio de Trabajo y Seguridad Social, a través de la Dirección Nacional de Empleo, ha entendido que un enfoque y un sistema de competencias serían instrumentos que potenciarían sus políticas y con el apoyo del Fondo Multilateral de Inversiones y del Banco Interamericano de Desarrollo ha iniciado la implementación de un Proyecto en este campo... En el campo de la formación basada en competencias el Proyecto se propone apoyar y promover el desarrollo de algunas experiencias. Cuando, en el futuro, existan normas de competencia, estas podrán ser la referencia para el diseño de programas de capacitación. Pero, mientras tanto, la única alternativa no es esperar. Existen metodologías que posibilitan una definición de competencias rápida y con fines sólo educativos”. (Rodríguez, 2007)*

### 2.2.11 Competencias laborales en Honduras

Ya que las competencias laborales son un tema de suma importancia en la actualidad y que éstas se han venido implementando en algunos países, Honduras no podría ser la excepción por lo que:

*“Siguiendo el ejemplo de algunos países latinoamericanos que empezaron a preocuparse por aumentar la competitividad para favorecer el crecimiento económico y la creación de nuevos puestos de trabajo basados en competencias”. (Organización de Estados Iberoamericanos, 1999)*

En el país en los últimos años y como una iniciativa más que todo de la empresa privada se ha comenzado a trabajar en las mismas con la finalidad de contar con un talento humano más preparado.

Hoy en día, emplear una fuerza laboral altamente capacitada y educada puede significar la diferencia entre una buena inversión y un alto riesgo para las empresas.

*Honduras registra un alto porcentaje de trabajadores con bajas calificaciones formales y con un promedio de años de escolaridad de la fuerza de trabajo de apenas 7.2 años. La educación y la capacitación laboral son fundamentales para desarrollar el capital humano y aumentar la productividad del país (Proyecto METAS, Estrategia 4, Alianzas Estratégicas, 2011)*

En la actualidad, el Centro Asesor para el Desarrollo de los Recursos Humanos (CADERH), y el proyecto Metas, entre otros son los encargados de impulsar el modelo de instrucción basado en competencias. Proyecto METAS está orientado a brindar a las y los jóvenes de Honduras la oportunidad de adquirir conocimientos y habilidades para la vida y para el trabajo, actitudes, comportamientos y la perspectiva necesaria para crear un futuro más positivo y prometedor.

Las instituciones encargadas de trabajar en las competencias con que debe contar el talento humano se enfocan más que todos en las competencias básicas de estos ya que:

*Los trabajadores que empiezan a ser demandados en los diversos campos laborales deben ser capaces de entender de manera rápida los elementos constitutivos de un problema, comunicarlos, discutirlos y trazar soluciones efectivas y fáciles de comprender y comunicar. Además deberán dominar varios idiomas y tener una amplia capacidad analítica e interactuar cómodamente con computadoras y equipos de información y comunicación que serán mucho más ágiles y eficaces que las actuales (Carvajal, 2008). La constante disposición al cambio es y seguirá siendo una de las consignas. (Universidad Nacional Abierta, 2010)*

Al contar el talento humano con este tipo de competencias básicas y un título profesional su inserción en el mercado laboral es un poco más fácil.

#### 2.2.12 Certificación de competencias en Honduras

El papel de la certificación permite garantizar la calidad y poder mostrar el nivel de competencias alcanzado por el talento humano. En Honduras a partir del 2011 comenzó a funcionar el proyecto METAS.

*Éste promueve un proceso de Certificación en Competencias Laborales Básicas con el objetivo de alinear la educación y capacitación con las necesidades del mercado para mejorar las oportunidades de empleo de las y los jóvenes y aumentar la productividad del país. (Estrategia 4, Proyecto Metas, 2011)*

El propósito de la certificación es poder mejorar el nivel de empleo del talento humano, mejorar sus condiciones de trabajo, realización y orgullo personal.

A continuación se muestra la tabla No.2 la cual detalla las 21 competencias requeridas y que son consideradas por las empresas hondureñas (públicas y privadas) a la hora de reclutar a su personal.



Tabla no.2  
Listado de las 21 competencias laborales requeridas

Nº	Competencias
Conocimientos y competencias básicas	
1	Uso básico de una computadora
2	Comunicación Oral
3	Comunicación Escrita
4	Búsqueda de información
5	Lectura informativa
6	Matemáticas Aplicada
7	Ingles
8	Conocimiento del Gobierno y Economía Local
9	Conocimientos de Historia/Geografía
10	Ciencias (naturales, biología, física)
11	Conocimiento sobre Arte y Cultura
12	Otros Idiomas Extranjeros (aparte del inglés)
Habilidades aplicadas	
1	Profesionalismo y Ética Laboral
2	Trabajo en Equipo/Colaboración
3	Iniciativa/ Motivación
4	Ética/ Responsabilidad Social
5	Seguir Instrucciones
6	Pensamiento Crítico/ Solución de problemas
7	Creatividad/ Innovación
8	Formación Continua/ Auto Didacta
9	Liderazgo

Fuente: Proyecto Metas (Metas, 2011)

Se puede observar en tabla anterior que las competencias laborales están divididas en 2 partes: conocimientos y competencias básicas y habilidades aplicadas.

### 2.2.13 Sistema Financiero en Honduras

El sistema financiero es una parte importante para la economía de los países ya que:

*El sistema financiero de un país canaliza el ahorro hacia la inversión por medio de los mercados financieros y de las instituciones financieras especializadas. Estas últimas existen porque los mercados financieros no cubren todas las oportunidades potenciales de los negocios, de modo que los servicios ofrecidos por estas instituciones complementan los mercados organizados (Tábora, 2007)*

Al ser una parte importante en la economía, el sistema financiero debe ser observado muy de cerca ya que de manejarse de forma inadecuada pueden causar crisis en las economías de los países.

El sistema financiero se encuentra integrado por un conjunto de instituciones o entidades financieras las cuales son reguladas por algún ente y en el caso de Honduras está a cargo de la Comisión Nacional de Banca y Seguros (CNBS).

*En Honduras, la CNBS regula un total de 83 instituciones financieras que forman parte del sistema financiero del país (datos de septiembre de 2010): 17 bancos comerciales (ocho de capital nacional y nueve de capital extranjero), dos bancos estatales, 11 sociedades financieras, dos bancos de segundo piso y dos oficinas de representación. Las demás cartera del sistema representó un 47,8% del PIB y los depósitos un 48,5% del PIB. (Guerrero, Focke, & Cueva Armijos, 2011)*

Como se puede observar el sistema financiero posee una diversidad de productos y servicios financieros aunque el sistema bancario es el que domina en su mayoría la actividad de éste.

#### 2.2.14 Sistema Bancario

El sistema bancario es parte de una economía y éste ayuda a conectar el ahorro y la inversión por lo que:

*Son empresas que a través de varios productos captan, es decir reciben, el dinero del público (ahorradores e inversionistas) y lo colocan, es decir lo prestan, a las personas o empresas que lo necesitan y que cumplen con los requisitos para ser sujetos de crédito. (Valle León, 2009)*

De los 17 bancos que funcionan actualmente en Honduras algunos de ellos son de capital nacional y otros de capital extranjero.

De acuerdo con la Comisión Nacional de Banca y Seguros (CNBS), la lista de los bancos que operan en el país es la siguiente:

1. BANCATLAN
2. FICOHSA
3. BAC HONDURAS

4. OCCIDENTE
5. BANPAIS
6. DAVIVIENDA
7. LAFISE
8. FICENSA
9. CONTINENTAL
10. CITIBANK
11. PROMERICA
12. HONDURAS
13. BANHCAFE
14. TRABAJADORES
15. AZTECA
16. PROCREDIT
17. POPULAR

#### **2.2.15 Servicio al cliente**

Las instituciones bancarias se encuentran divididas en varios departamentos o áreas dentro de los cuales se puede encontrar el área de Servicio al Cliente.

*El servicio al cliente no es una decisión optativa sino un elemento imprescindible para la existencia de una empresa y constituye el centro de interés fundamental y la clave de su éxito o fracaso. El servicio al cliente es algo que podemos mejorar. (Paz Couso, 2005)*

En el caso de las instituciones bancarias el área de servicio al cliente se encuentra dividido en: servicios básicos, servicios preferenciales y servicios corporativos.

## CAPÍTULO III: VARIABLES DE ESTUDIO

### 3.1 Variables de investigación

*“Las variables son construcciones hipotéticas o propiedades que pueden adquirir distintos valores; se deben definir conceptual y operativamente. Las definiciones conceptuales o constitutivas exigen de otras palabras que expresan conductas o funciones que se pueden observar y que están asociadas a estas variables.*

*La definición operativa asigna significado a una variable mediante la especificación de actividades u operaciones necesarias para medirlas. No hay investigación científica sin observación y ésta debe responder a instrucciones claras y específicas sobre qué y cómo medir (Icart, Fuentelsaz, & Pulpón, 2006)”*

En esta investigación se utilizaron variables de estudio de tipo cuantitativo, ya que éstas permiten realizar una medición del objeto de estudio. Las dimensiones o componentes de las variables a utilizar se detallan a continuación:

1. Perfil del talento humano
  - 1.1 Educación
  - 1.2 Competencias
  - 1.3 Edad
  - 1.4 Género
  - 1.5 Experiencia
2. Sistema bancario
  - 2.1 Talento Humano
  - 2.2 Servicio al cliente

### 3.2 Operacionalización de las variables utilizadas en el estudio

#### Variable: Perfil del talento humano

Objetivos	Dimensión de la variable	Definición		Indicadores	Referentes mínimos	Ítems
		Conceptual	Operacional			
Identificar el nivel de educación que el sistema bancario nacional demanda que su talento humano a reclutar posea para laborar en el área de servicio al cliente	Educación	Son todos aquellos procesos que son bi-direccionales mediante los cuales se pueden transmitir conocimientos, costumbres, valores, y formas de actuar. (Discover education, 2007)	Es un conjunto de conocimientos, normas de conducta, que se adquieren para poder actuar en la sociedad.	-Nivel profesional alcanzado	-Educación secundaria	<p>¿De qué carreras son los egresados de secundaria que laboran en servicio al cliente de esta institución?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Bachillerato en Computación</li> <li>-Bachillerato en administración de empresas</li> <li>-Peritos mercantiles</li> <li>-Bachillerato en mercadotecnia</li> <li>-Todas las anteriores</li> <li>-Otras especifique.</li> </ul> <p>¿Cuántos profesionales a nivel de secundaria laboran en el servicio al cliente de la institución?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Menos de 5</li> <li>-Entre 6 y 10</li> <li>-Entre 11 y 15</li> <li>-Más de 15</li> </ul>



Objetivos	Dimensión de la variable	Definición		Indicadores	Referentes mínimos	Ítems
		Conceptual	Operacional			
						-Administración de Recursos Humanos -Formulación y Evaluación de Proyectos -Todas las anteriores -Otras especifique.  ¿Cuántas personas con nivel de postgrado laboran en servicio al cliente de la institución? -Ninguno -Entre 1 y 2 -Entre 3 y 4.
Establecer las competencias con las cuales el talento humano debe contar para optar a trabajar en el sistema bancario.	Competencias	La competencia o competencias profesionales son un conjunto de elementos combinados que se integran atendiendo a una serie de atributos personales... (Navio Gómez, 2005)	Son todos aquellos conocimientos, habilidades, valores, carácter que poseen las personas.	Saber	Conocimientos adquiridos	¿Cuál es el nivel de importancia que la institución le asigna a los conocimientos que debe de poseer el talento humano a contratar? -Uso básico de una computadora -Comunicación oral -Comunicación Escrita -Búsqueda de información

Objetivos	Variables	Definición		Indicadores	Referentes mínimos	Ítems
		Conceptual	Operacional			
				Saber hacer	Habilidades demostradas	-Lectura informativa -Matemáticas Aplicada -Ingles -Conocimiento del Gobierno y Economía Local -Conocimientos de Historia/Geografía, Ciencias naturales (biología, física), -Conocimiento sobre Arte y Cultura.  ¿Cuál es el nivel de importancia que la institución le asigna a las habilidades con las cuales el talento humano debe contar? -Profesionalismo y Ética Laboral - Trabajo en Equipo/ Colaboración, Iniciativa/ Motivación, Ética/ -Responsabilidad Social -Seguir Instrucciones Pensamiento Crítico/ -Solución de problemas -Creatividad/ Innovación, Formación Continua/ Auto Didacta -Liderazgo



Objetivos	Variables	Definición		Indicadores	Referentes Mínimos	Ítems
		Conceptual	Operacional			
<p>Especificar cuál es la edad promedio establecida como requisito de ingreso por parte de Sistema Bancario, para el talento humano demandado.</p>	Edad	<p>Los años transcurridos desde el nacimiento. Definición referencial y arbitraria de vejez. (Cornachione, 2008)</p>	<p>Es el número de años con que cuenta una persona y que la hacen apta para realizar diferentes tipos de trabajos.</p>	<p>N°. Jóvenes trabajando</p> <p>N°. Adultos trabajando</p> <p>N°. Adultos mayores trabajando</p>	<p>19-25 años</p> <p>26-45 años</p> <p>46-60 años</p>	<p>¿Cuál es la edad promedio de los jóvenes trabajando?</p> <p>¿Cuál es la edad promedio de los adultos trabajando?</p> <p>¿Cuál es la edad promedio de los mayores trabajando?</p>
<p>Identificar si el género es un factor decisivo para que el talento humano pueda inserción laboral en el Sistema Bancario.</p>	Género	<p>Identidad social y cultural del individuo como varón o mujer. (Shaffer &amp; Kipp, 2007)</p>	<p>Es todo aquel conjunto de ideas y atribuciones sociales que identifica las características femeninas o masculinas de las personas.</p>	<p>Índice de potenciación de género.</p>	<p>Nivel de oportunidad laboral.</p> <p>Control sobre los recursos humanos.</p>	<p>¿En la actualidad quienes tienen una mayor oportunidad laboral?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Mujeres</li> <li>-Hombres</li> <li>-Ambos</li> </ul> <p>¿Quién está a cargo del manejo de los recursos humanos?</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-Mujer</li> <li>-Hombre</li> </ul>

Objetivos	Variables	Definición		Indicadores	Referentes Mínimos	Ítems
		Conceptual	Operacional			
Determinar si para el Sistema Bancario es preciso que el talento humano a reclutar posea experiencia laboral.	Experiencia laboral	Sobre la base de Meyer y Schwager (2007), podríamos definir una experiencia laboral como la respuesta interna y subjetiva de los trabajadores ante cualquier contacto directo o indirecto con alguna práctica, política o procedimientos de gestión de personas. (Exito comercial en Latinoamerica, 2007)	Es la compilación de experiencias profesionales y humanas que se adquieren en el transcurso de la vida laboral.	Nº de años de experiencia que el puesto requiere.	- No necesaria -1 a 2 años -2 a 4 años -5 años en adelante .	¿Cuál es el número de años de experiencia promedio con se debe contar para laborar en servicio al cliente?

**Variable: Sistema bancario**

Objetivos	Variables	Definición		Indicadores	Referentes mínimos	Ítems
		Conceptual	Operacional			
Identificar el nivel de educación que el sistema Bancario demanda que su talento humano a reclutar posea.	Talento humano	Es el nombre que las organizaciones dan a las personas y refleja el grado de importancia que tiene para ellas. (Chiavenato, Gestión del talento humano, p.5, 2009)	Es el activo más importante dentro de las empresas.	Programa de capacitación implementado en el área de servicio al cliente	Identificación de necesidades  Capacitación brindada  Rentabilidad por cada Lempira invertido en la capacitación	¿Los empleados están satisfechos laboralmente con las capacitaciones brindadas?  -Muy satisfechos -Satisfechos, -Insatisfechos -Totalmente insatisfechos  ¿La inversión que el banco realiza en la capacitación produce mejoras en el desempeño individual? -A veces -Siempre -Casi nunca
	Servicio al cliente	El servicio al cliente consiste en asegurarse de que los clientes queden satisfechos y sigan comprando los productos o servicios de una empresa (Rokes & Nuñez, 2003)	Es el servicio que proporciona una empresa para relacionarse con sus clientes.	Servicio al cliente implementado en las Instituciones Bancarias	-Atención de servicios básicos como ser: - Depósitos - Retiros - Pago de servicios públicos	¿Para la atención al cliente de los servicios básicos el banco contrata personal que cuente con qué nivel de educación?  - Nivel de secundaria - Nivel universitario - Nivel de postgrado

Objetivos	Dimensión de la variable	Definición		Indicadores	Referentes mínimos	Ítems
		Conceptual	Operacional			
					-Atención de servicios preferenciales	¿Para la atención al cliente de los servicios preferenciales el banco contrata personal que cuente con qué nivel de educación?  - Nivel de secundaria - Nivel universitario - Nivel de postgrado
					-Atención de servicios corporativos	¿Para la atención al cliente de los servicios preferenciales el banco contrata personal que cuente con qué nivel de educación?  - Nivel de secundaria - Nivel universitario - Nivel de postgrado

Fuente: Elaboración propia

## **CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN**

### **4.1 Enfoque de investigación**

La investigación según Hernández Sampieri; et.al.; (2006): “es un conjunto de procesos sistemáticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno.” En esta investigación se utiliza un enfoque cuantitativo.

La parte cuantitativa es la que propone una relación entre variables con el objetivo de poder realizar recomendaciones específicas. Esta proporciona un mayor control de los fenómenos, así como un punto de vista de conteo y las magnitudes de éstos. Se ve reflejada también dentro de la realización de un cuestionario, por medio de este instrumento se obtiene la medición de las dimensiones de las variables que se investigan y que están estrechamente ligadas al perfil profesional, como por ejemplo la edad, el género, las competencias con que se debe contar para optar a trabajar en este rubro.

### **4.2 Tipo de investigación**

La investigación tiene un alcance de tipo descriptivo ya que se busca describir las variables de estudio, especificar las características, el perfil y las competencias del talento humano. Por medio de este tipo de estudio se midieron y evaluaron dos (2) variables con sus respectivas dimensiones como por ejemplo la edad del talento humano, a través de estas se recolectó información que posteriormente dio a conocer cuál es el perfil del talento humano que requiere el Sistema Bancario Nacional.

### **4.3 Diseño de la investigación**

Al ser el diseño el plan que se desarrolla para obtener la información que se requiere, se decidió utilizar un diseño tipo no experimental ya que en éste no se manipulan deliberadamente las variables de estudio por parte del investigador, aquí solamente se observan los fenómenos tal como se dan en su contexto natural, para posteriormente analizarlos, o sea se observan situaciones ya existentes las cuales no son provocadas. Dentro de esta modalidad se decidió por un diseño transeccional descriptivo que tiene como objetivo indagar la incidencia de las modalidades o niveles de una o más variables en una

población” (Hernández, Fernández , & Baptista, 2006). Se optó por este diseño transeccional ya que se investiga el perfil del talento humano en un momento único y dentro de este se encuentra ubicado un grupo de personas de las cuales interesa conocer: su género, edad, nivel de educación, competencias y habilidades entre otras.

## **4.4 Población y Muestra**

### **4.4.1 Población**

Una población se puede entender como un conjunto finito o infinito de personas u objetos que presentan características comunes y que pueden ser objeto de estudio.

La definición de población de acuerdo con Fracica, citada por Bernal población es el conjunto de todos los elementos a los cuales se refiere la investigación. Se puede definir también como el conjunto de todas las unidades de muestreo (Bernal, 2006)

La población objeto de estudio para ésta investigación está conformada por los diecisiete (17) bancos que integran el Sistema Financiero Nacional en la actualidad.

### **4.4.2. Muestra**

La muestra es la parte representativa de la población que se va analizar o un subgrupo de la población de interés, es representativa porque el número de sujetos que componen la muestra debe ser inferior que el número de la población, ésta es de tipo no probabilístico, ya que está en función de las necesidades de la investigación por lo que no depende de la probabilidad.

El tamaño de la muestra para el estudio comprende seis (6) bancos de los que integran el Sistema Bancario Nacional, ésta muestra se encuentra determinada considerando los bancos que cuentan con activos superiores a quince (15) mil millones de Lempiras, además también es una muestra que se tomó a conveniencia. Para realizar la investigación se utilizó una institución como prueba piloto.

Según un informe de la Comisión Nacional de Banca y Seguros (CNBS, 2013) las posiciones de los bancos comerciales de acuerdo a sus activos es la siguiente:

Tabla No. 3  
 Posición del sistema de bancos comerciales  
 Al 31 de marzo de 2013  
 (Cifras en Millones de Lempiras)

INSTITUCIONES	Activos Totales		Cartera Crediticia		Depositos Ordinarios del Publico		Capital y Reservas	
	Saldo	Posición	Saldo	Posición	Saldo	Posición	Saldo	Posición
BANCATLAN	53,298.7	1	34,334.6	1	34,148.0	1	4,699.6	1
FICOHSA	48,804.1	2	30,902.1	2	24,024.6	3	4,209.7	2
BAC HONDURAS	45,627.3	3	23,808.9	3	23,642.8	4	3,613.0	3
OCCIDENTE	42,525.7	4	22,661.7	4	31,476.9	2	3,454.3	4
BANPAIS	29,680.8	5	20,482.6	5	19,135.1	5	2,195.7	5
DAVIVIENDA	21,298.9	6	12,845.1	6	11,873.9	6	1,766.1	6
LAFISE	13,974.0	7	9,451.8	7	8,230.5	7	670.7	11
FICENSA	11,056.0	8	6,301.5	9	4,507.4	11	731.7	9
CONTINENTAL	10,714.8	9	6,546.0	8	5,874.7	8	1,388.7	7
CITIBANK	10,219.7	10	5,590.5	10	5,551.3	9	864.0	8
PROMERICA	8,881.2	11	4,711.9	11	4,944.2	10	548.5	12
HONDURAS	5,258.4	12	778.4	17	2,761.2	12	347.6	16
BANHCAFE	4,357.8	13	2,056.9	12	2,423.6	13	497.5	13
TRABAJADORES	3,101.0	14	2,006.5	13	1,421.0	15	390.0	14
AZTECA	3,069.2	15	1,854.1	14	1,426.7	14	694.3	10
PROCREDIT	1,893.7	16	1,411.4	15	1,006.2	16	318.5	17
POPULAR	1,329.4	17	1,002.7	16	427.6	17	385.8	15
<b>TOTALES</b>	<b>315,090.5</b>		<b>186,746.8</b>		<b>182,875.8</b>		<b>26,775.6</b>	

Fuente: Comisión Nacional de Banca y Seguros (CNBS)

#### 4.5 Recolección de la información

La recolección de la información está orientada para obtenerse directamente a través del Departamento de Recursos Humanos de la población objeto de estudio, de esta forma se asegura que la información obtenida sea fidedigna.

##### 4.5.1 Método de recolección

El método de recolección de la información utilizado es por medio de una entrevista con preguntas semiestructuradas a través de un cuestionario y de forma personal con los jefes de Recursos Humanos de las diferentes instituciones bancarias que comprende la muestra de la investigación.

#### 4.6 Instrumento de recolección de datos

El instrumento de recolección utilizado es el cuestionario, éste consiste en un conjunto de preguntas que pueden realizarse de forma oral o escrita las cuales debe responder la persona entrevistada, estas han de proporcionar la información buscada, por lo que deben estar relacionadas con las variables que se pretenden medir en el estudio. Es conveniente que las preguntas estén estructuradas de acuerdo al cuadro de Operacionalización de las Variables

de estudio elaborado en el capítulo III, los ítems de estas variables contienen preguntas de tipo cerrado ya que las respuestas están delimitadas para poder facilitar el posterior análisis de las mismas. No obstante en algunos ítems conviene dejar la opción otros que es abierta, ya que de esta forma se evita correr el riesgo de dejar por fuera posibles respuestas que no se han considerado al inicio y que pueden enriquecer la investigación en curso. (Ver anexo N°.1)

Antes de utilizar el instrumento de medición se debe de estar seguro que este cumpla con algunos requisitos como ser: confiabilidad, validez y objetividad de esta forma se afirma que la información obtenida es de utilidad y calidad, por lo que para poder efectuar la prueba piloto, el instrumento de investigación debió de ser revisado y validado por un experto y una vez fue aprobado, en éste caso por el asesor metodológico de la investigación se procedió a realizar la misma.

#### **4.6.1 Prueba Piloto**

“La prueba piloto consiste en administrar el instrumento a una pequeña muestra, cuyos resultados se usan para calcular la confiabilidad inicial y, de ser posible, la validez del instrumento” (Hernández Sampieri, 2006)

Para realizar el estudio de la investigación, la prueba se enfocó en una institución bancaria la cual viene a ser una muestra representativa de la población objeto. Con la aplicación de esta prueba se esperaba poder comprobar que el instrumento elaborado es confiable y válido, y que posteriormente este podría ser aplicado en toda la muestra seleccionada.

Los resultados de la prueba aplicada mostraron que era necesario hacer algunas modificaciones en el instrumento ya que el área de servicio al cliente está dividida en tres partes y los profesionales que laboran en cada una de ellas deben de contar con diferente grado académico y la pregunta estaba muy generalizada. Debido a esta modificación también se tuvo que separar la pregunta de la experiencia que se debe poseer de acuerdo al área de servicios básicos, preferenciales y corporativos. Una vez realizadas las modificaciones se procedió a colocar el instrumento en el resto de las instituciones bancarias seleccionadas.



## **CAPÍTULO V: PLAN DE ANÁLISIS**

Una vez realizada la prueba piloto la cual nos da la pauta para saber si hay que hacer modificaciones o no en el instrumento se procede a colocar éste en las demás instituciones bancarias. Posteriormente se comienza a codificar la información obtenida, esto significa que se le asigna un valor numérico a cada una de las categorías que corresponden a los ítems o variables de las preguntas que contiene el instrumento esta codificación es necesaria ya que permite analizar la información cuantitativamente.

Una vez que la información está codificada se debe de hacer uso de un paquete estadístico para ingresar los datos obtenidos, para efectos de ésta investigación se utiliza Microsoft Excel. Para comenzar a ingresar estos datos se comienza por realizar un cuadro que contenga las descripciones de cada una de las preguntas que contiene el cuestionario.

Posteriormente con estos datos tabulados se procede a realizar tablas de frecuencias de cada una de las preguntas del cuestionario, así como su respectivo gráfico, los gráficos utilizados pueden ser circulares e histogramas y a continuación se sacan conclusiones acerca de lo que los datos nos están indicando y con esto se puede llegar a brindar las respectivas recomendaciones para ayudar en el problema de estudio.

A continuación se detalla el cuadro que contiene cada una de las variables sujetas de estudio así como también sus respectivos ítems con sus respuestas, la codificación de cada una de ellas y su medición.

Tabla No.4  
Codificación de las variables de estudio

Variable	Ítem	Respuesta	Codificación	Medición
Educación	1. ¿De qué carreras son los egresados de secundaria que laboran en esta institución?	-Bachillerato en Computación -Bachillerato en administración de empresas -Peritos mercantiles -Bachillerato en mercadotecnia -Todos los anteriores -Otros. Especifique	1 2 3 4 5 6	Nominal
	2. ¿De qué carreras son los profesionales universitarios que laboran en la institución?	-Banca y finanzas -Administración de empresas -Comercio Internacional -Contaduría pública -Ingeniería industrial -Todas las anteriores -Otros. Especifique	1 2 3 4 5 6 7	Nominal

Variable	Ítem	Respuesta	Codificación	Medición
	3. ¿De qué carreras son los profesionales de postgrados que laboran en la institución?	-Administración de empresas orientación finanzas	1	Nominal
		-Administración de empresas orientación Recursos Humanos	2	
		-Formulación y Evaluación de Proyectos.	3	
		-Todas las anteriores	4	
		-Otro. Especifique	5	
		-No hay	6	
	4. ¿Cuántos profesionales a nivel de secundaria laboran en servicio al cliente de la institución?	-Menos de 5	1	Intervalo
		-Entre 6 y 10	2	
		-Entre 11 y 15	3	
		-Más de 15	4	
	5. ¿Cuántas personas a nivel de licenciatura laboran en servicio al cliente preferencial de la institución?	-Menos de 5	1	Intervalo
		-Entre 6 y 10	2	
		-Entre 11 y 15	3	
		-Más de 15	4	
	6. ¿Cuántas personas a nivel de postgrado laboran en servicio al cliente corporativo de la institución?	-Ninguno	1	Intervalo
		-Entre 1 y 2	2	
		-Entre 3 y 4	3	

<b>Variable</b>	<b>Ítem</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Codificación</b>	<b>Medición</b>
Sistema financiero	7. ¿Para la atención al cliente de los servicios básicos el banco contrata personal que cuente con qué nivel de educación?	-Nivel de secundaria -Nivel universitario -Nivel de postgrado	1 2 3	Intervalo
	8. ¿Para la atención al cliente de los servicios preferenciales el banco contrata personal que cuente con qué nivel de educación?	-Nivel de secundaria -Nivel universitario -Nivel de postgrado	1 2 3	Intervalo
	9. ¿Para la atención al cliente de los servicios corporativos el banco contrata personal que cuente con qué nivel de educación?	-Nivel de secundaria -Nivel universitario -Nivel de postgrado	1 2 3	Intervalo
Talento humano	10. ¿Los empleados están satisfechos laboralmente con las capacitaciones brindadas?	-Muy satisfechos -Satisfechos -Insatisfechos -Totalmente insatisfechos	1 2 3 4	Ordinal

<b>Variable</b>	<b>Ítem</b>	<b>Respuesta</b>	<b>Codificación</b>	<b>Medición</b>
	11. ¿La inversión que el banco realiza en la capacitación produce mejoras en el desempeño individual de los empleados?	-A veces -Siempre -Casi nunca	1 2 3	Ordinal
Competencias	12. De la siguiente lista evalúe las competencias que debe de tener el talento humano según el orden de importancia para la institución.	-Muy importante -Importante -No es importante	1 2 3	Ordinal
Edad	13. ¿Cuál es la edad promedio de los jóvenes trabajando?	-19 a 20 años -21 a 22 años -23 a 24 años -25 años	1 2 3 4	Intervalo
	14. ¿Cuál es la edad promedio de los adultos trabajando?	-26 a 30 años -31 a 35 años -36 a 40 años -41 a 45 años	1 2 3 4	Intervalo

Variable	Ítem	Respuesta	Codificación	Medición
	16. ¿Cuál es la edad promedio de los mayores trabajando?	-46 a 50 años -51 a 55 años -56 a 60 años	1 2 3	Intervalo
Género	17. ¿En la actualidad quienes tienen una mayor oportunidad laboral en la institución los hombres o las mujeres?	-Mujeres -Hombres	1 2	Nominal
	18. ¿Quién está a cargo del manejo de los recursos humanos en la institución?	-Mujer -Hombre	1 2	Nominal
Experiencia laboral	19. ¿Cuál es el número de años de experiencia promedio con se debe contar para laborar en atención al cliente servicios básicos?	- No necesaria -1 a 2 años -3 a 4 años -5 años en adelante	1 2 3 4	Intervalo
	20. ¿Cuál es el número de años de experiencia promedio con se debe contar para laborar en atención al cliente servicios preferenciales?	- No necesaria -1 a 2 años -3 a 4 años -5 años en adelante	1 2 3 4	Intervalo
	21. ¿Cuál es el número de años de experiencia promedio con se debe contar para laborar en atención al cliente servicios corporativos?	- No necesaria -1 a 2 años -3 a 4 años -5 años en adelante	1 2 3 4	Intervalo



## CAPÍTULO VI: ANÁLISIS DE LOS DATOS

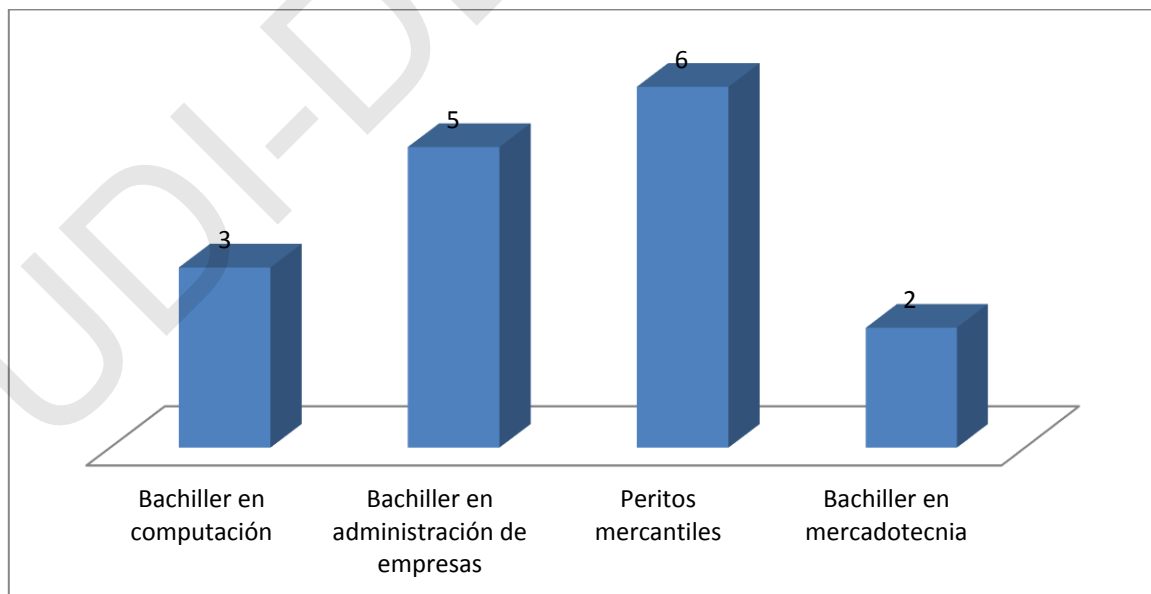
De la investigación realizada se obtuvo la siguiente información, la cual fue analizada de acuerdo a las respuestas proporcionadas por las instituciones bancarias seleccionadas que formaron parte del estudio.

### 6.1 Personal que contratan las Instituciones Bancarias a nivel de secundaria

En relación a la pregunta ¿De qué carreras son los egresados de secundaria que laboran en la institución en el área de servicio al cliente? Se puede observar que en el 100% de los bancos seleccionados como muestra para el estudio, la carrera de preferencia para contratar personal es la de Peritos Mercantiles y Contadores Públicos, siguiéndole la de Bachiller en Administración de empresas que son contratados en 83% de los bancos, luego se ubica la carrera de Bachilleres en Computación que son requeridos por el 50% de las instituciones y en último lugar encontramos a los de la carrera de Bachilleres en Mercadotecnia los cuales solo son demandados por el 33% de los bancos estudiados.

**Gráfico No.3**

**Principales carreras de los egresados de secundaria que contratan en las instituciones bancarias para laborar en servicio al cliente**



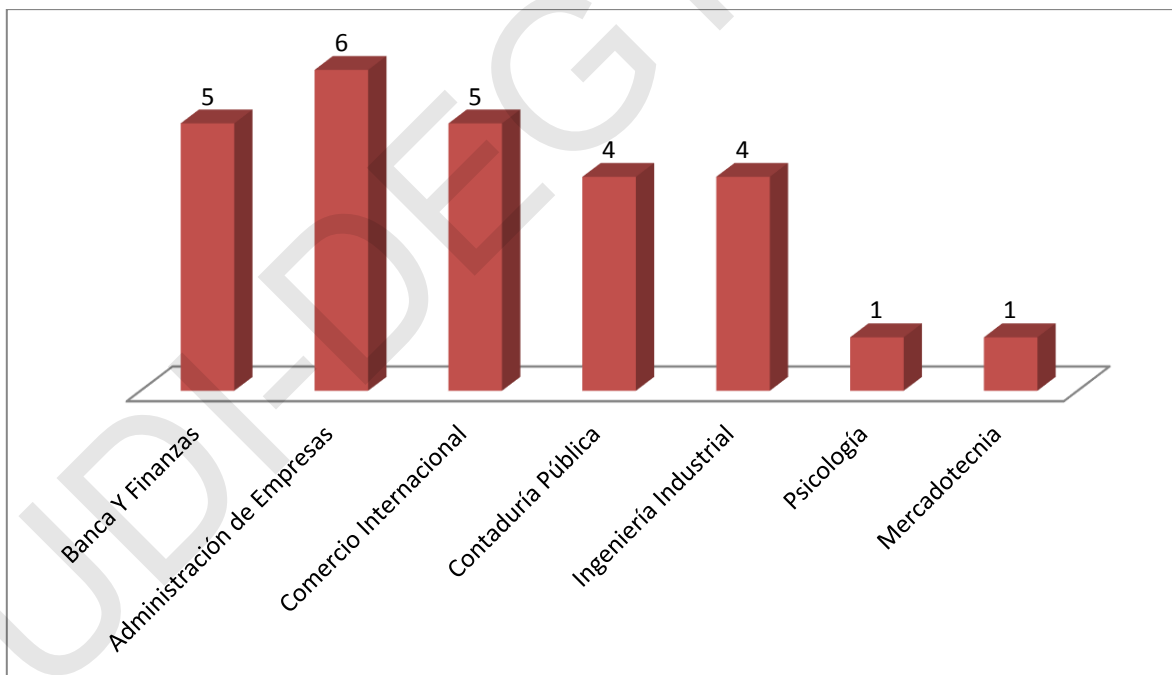


## 6.2 Personal que contratan las Instituciones Bancarias a nivel universitario

En la pregunta ¿De qué carreras son los profesionales universitarios que laboran en la institución en el área de servicio al cliente? De acuerdo a la información, el gráfico muestra que la carrera de mayor demanda a nivel universitario es la de Administración de empresas ya que en el 100% de las instituciones estudiadas es requerido personal que cuente con esta formación, luego nos encontramos con las carreras de Banca y Finanzas y Comercio Internacional las cuales tienen una aceptación en el 83% de estas instituciones, después se encuentran los de Contaduría Pública e Ingeniería Industrial que son contratados por el 67% de las instituciones y por último a los de la carrera de Psicología y Mercadotecnia que solo gozan de un 17% de aceptación en éstas instituciones.

**Gráfico No.4**

**Principales carreras de los egresados universitarios que contratan en las instituciones bancarias para laborar en servicio al cliente**

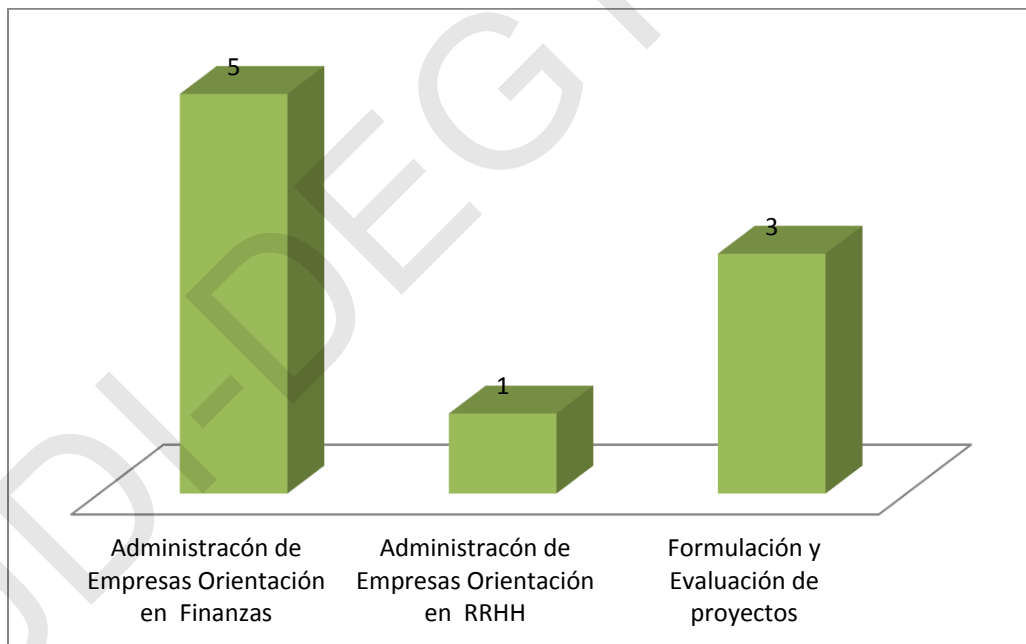


### 6.3 Personal que contratan las Instituciones Bancarias con nivel de postgrado

De acuerdo con los datos obtenidos acerca de la pregunta: ¿De qué carrera son los profesionales de postgrado que laboran en la institución en el área de servicio al cliente? Se observa que la mayoría de las instituciones prefieren contratar personal con maestría en Administración de Empresas Orientación en Finanzas (esto se da en el 83% instituciones), así como también personal con especialidad en Formulación y Evaluación de Proyectos (en el 50% de los bancos) y solo el 17% de las instituciones demanda personal con postgrado en Administración de Empresas Orientación en Recursos Humanos para laborar en servicio al cliente.

**Gráfico No.5**

**Principales carreras de los egresados con postgrado que contratan en las instituciones bancarias para laborar en servicio al cliente**

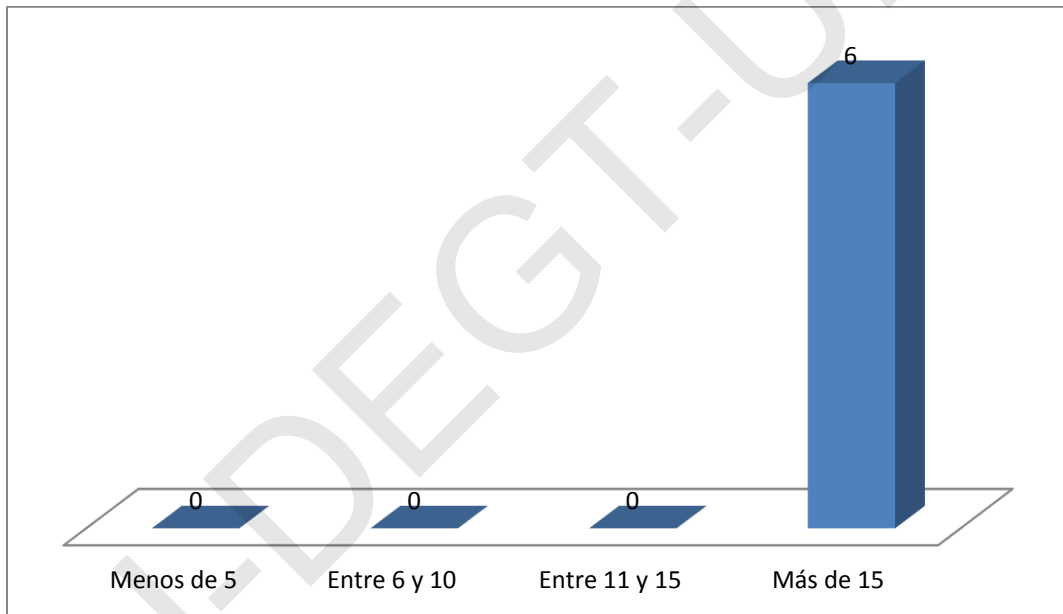


#### 6.4 Profesionales con nivel de secundaria que laboran en servicio al cliente de la institución

Según lo detalla el gráfico siguiente el 100% de la muestra objeto de estudio cuenta con un número de empleados de más de 15 profesionales que poseen un nivel de estudios de secundaria para laborar en el área de servicio al cliente de la institución.

**Gráfico No.6**

**Número de profesionales con nivel de secundaria que laboran en servicio al cliente de la institución**

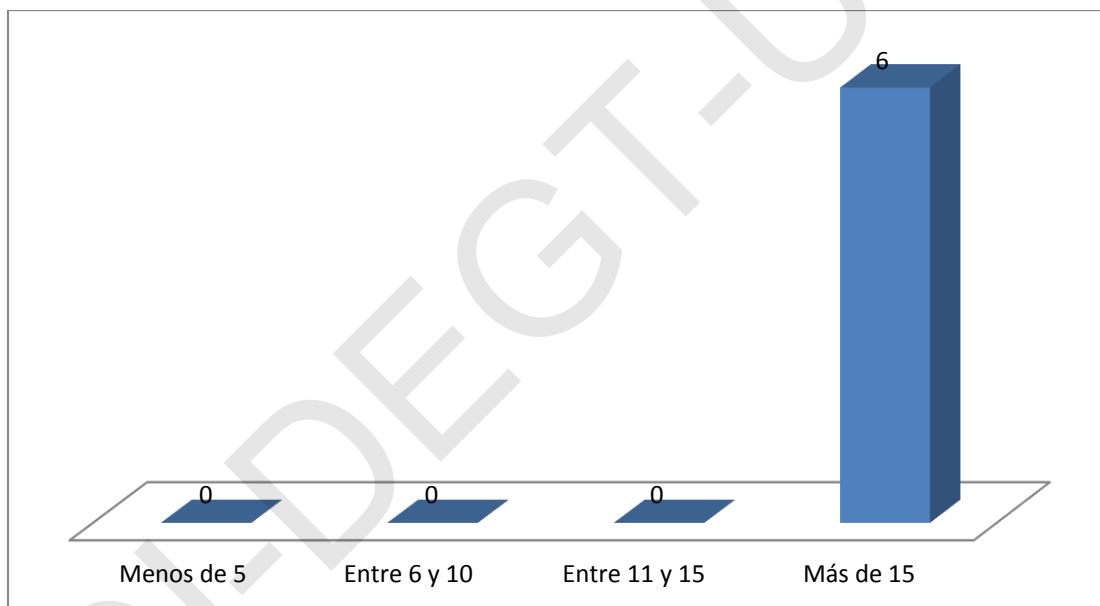


6.5 Profesionales con nivel universitario que laboran en servicio al cliente de la institución

Como lo muestra el gráfico siguiente en relación a la pregunta No.5 del instrumento colocado en la muestra seleccionada el número de personas que cuentan con estudios a nivel universitario en el 100% de las instituciones es mayor de 15 personas para atención en servicios al cliente.

**Gráfico No.7**

**Número de profesionales con nivel universitario que laboran en servicio al cliente de la institución**

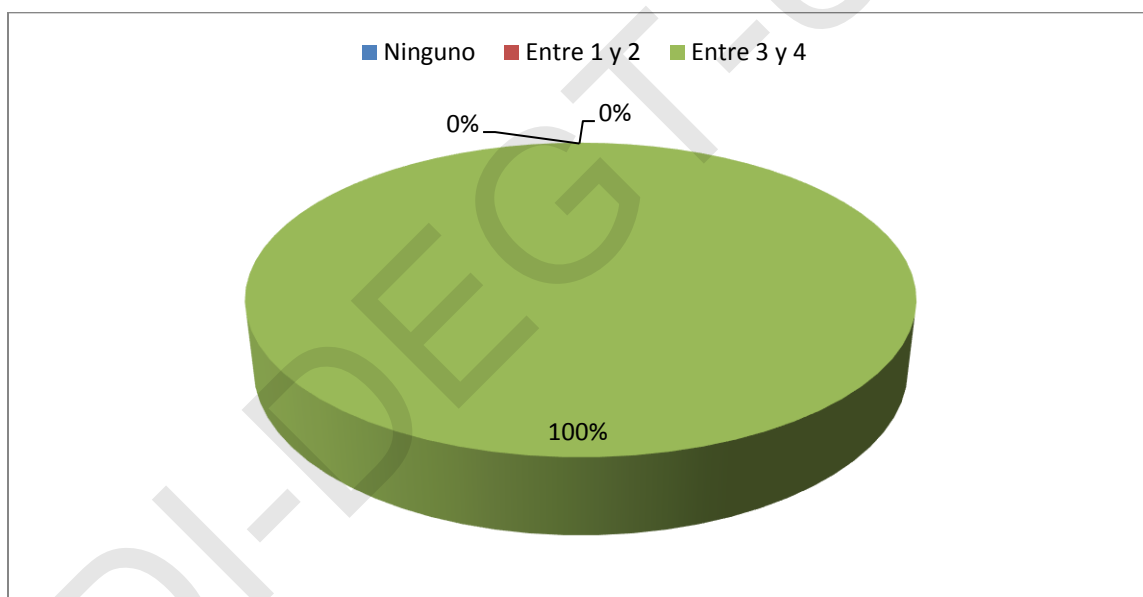


## 6.6 Profesionales con nivel de postgrado que laboran en servicio al cliente de la institución

El número de profesionales con nivel de postgrado que laboran en el área de servicio al cliente de las seis (6) instituciones investigadas de acuerdo con el gráfico está entre 3 y 4 personas con maestría en las diferentes áreas como se dejó evidencia en el gráfico No.3. De acuerdo a esta información se observa que el personal que cuenta con un nivel de maestría es relativamente pequeño.

**Gráfico No.8**

**Número de profesionales con nivel de postgrado que laboran en servicio al cliente de la institución**



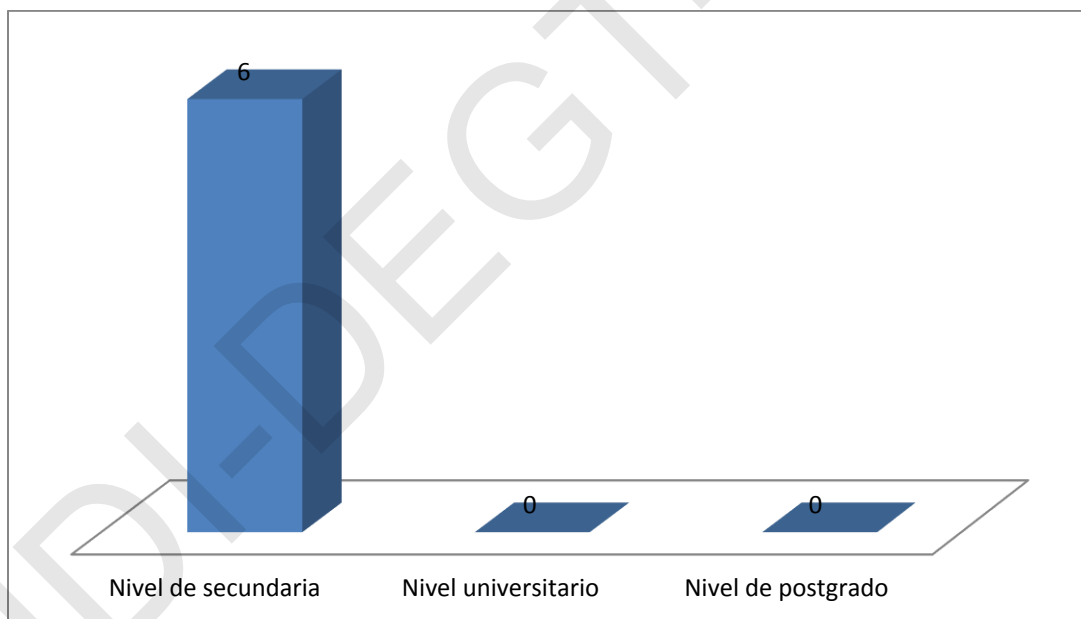
6.7 Educación requerida para trabajar en atención de los servicios básicos de la institución

El área de servicio al cliente de las instituciones bancarias está dividida en tres partes: servicios básicos, servicios preferenciales y servicios corporativos.

El nivel de educación para los interesados en laborar en el área de servicios básicos (depósitos y retiros bancarios, pagos de servicios básicos) de acuerdo al gráfico es de secundaria en ésta respuesta coincidieron el 100% de las instituciones investigadas.

**Gráfico No.9**

**Nivel de educación requerido para trabajar en atención de los servicios básicos de la institución**

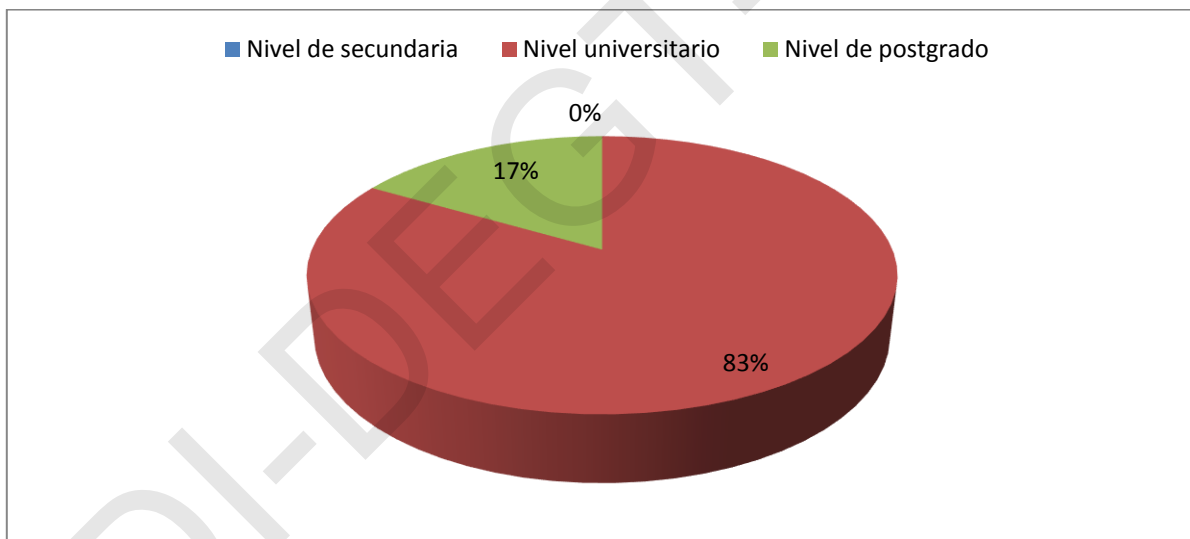


## 6.8 Educación requerida para trabajar en atención de los servicios preferenciales de la institución

De acuerdo con el gráfico siguiente y en relación a sus cifras mostradas, se observa que cinco (5) de las seis (6) instituciones bancarias, requieren de personal con educación universitaria y que en una de ellas se contrata personal con nivel de postgrado para desempeñarse en servicios preferenciales este tipo de servicios son más especializados que los básicos y demanda que el talento humano a desempeñarse en los mismos posean un mayor grado de conocimientos.

**Gráfico No.10**

### **Nivel de educación requerido para trabajar en atención de los servicios preferenciales de la institución**

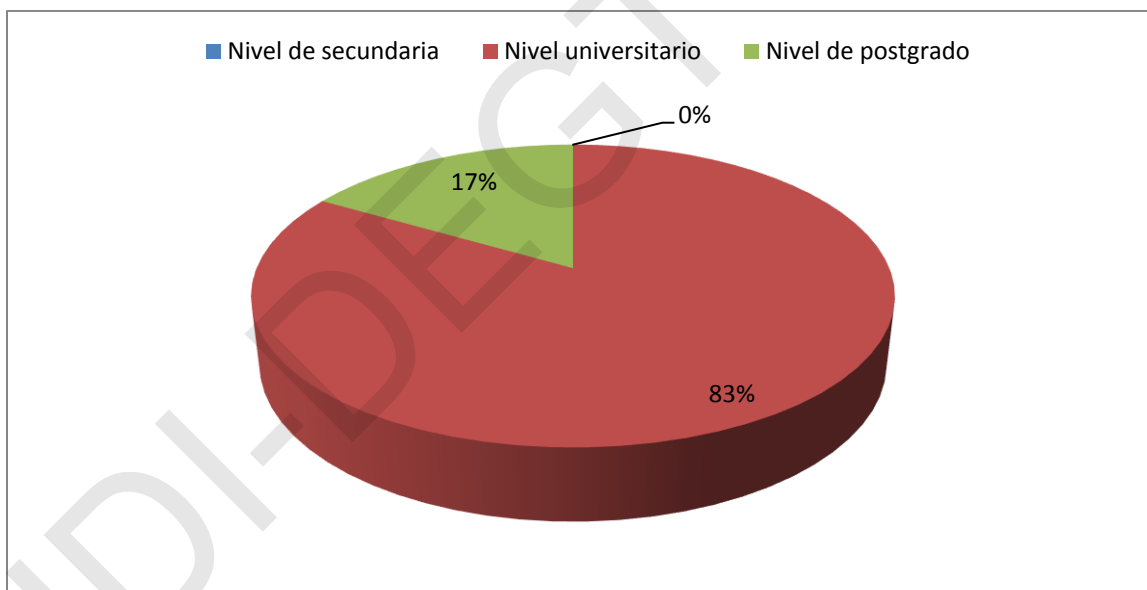


6.9 Educación requerida para trabajar en atención de los servicios corporativos de la institución

Los servicios corporativos en una institución bancaria son todos aquellos que se les brindan a las empresas grandes o clientes más grandes con que cuentan estas instituciones por lo que estos deben de ser brindados por personal altamente competente y con estudios a nivel superior. De acuerdo con el gráfico en cinco (5) de las instituciones se requiere de personal con educación a nivel de postgrado, sin embargo en una de las instituciones se contrata tanto talento humano con postgrado, como con grado universitario únicamente para laborar en ésta área.

**Gráfico No.11**

**Nivel de educación requerido para trabajar en atención de los servicios corporativos de la institución**



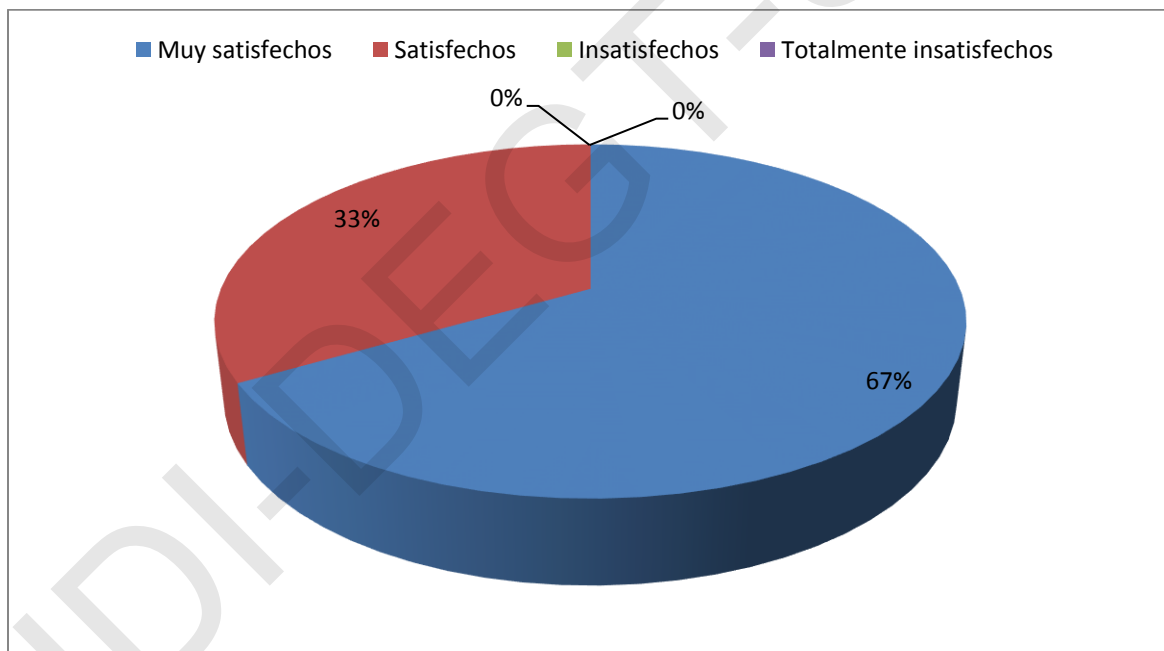


#### 6.10 Nivel de satisfacción laboral de los empleados con las capacitaciones brindadas en el área de servicio al cliente

En relación al grado de satisfacción laboral mostrado por los empleados con respecto a las capacitaciones brindadas en cada una de las instituciones bancarias, se observa que en cuatro (4) de éstas los empleados se encuentran muy satisfechos con las mismas, y las otras dos (2) están satisfechos con éstas, y que no se cuenta con empleados que se encuentren insatisfechos. Esto indica que las capacitaciones brindadas logran el objetivo que es tratar de mantener actualizado al personal para que este se pueda desarrollar tanto en lo personal como lo laboral de una forma más eficiente.

**Gráfico No.12**

#### **Satisfacción laboral de los empleados con las capacitaciones brindadas**

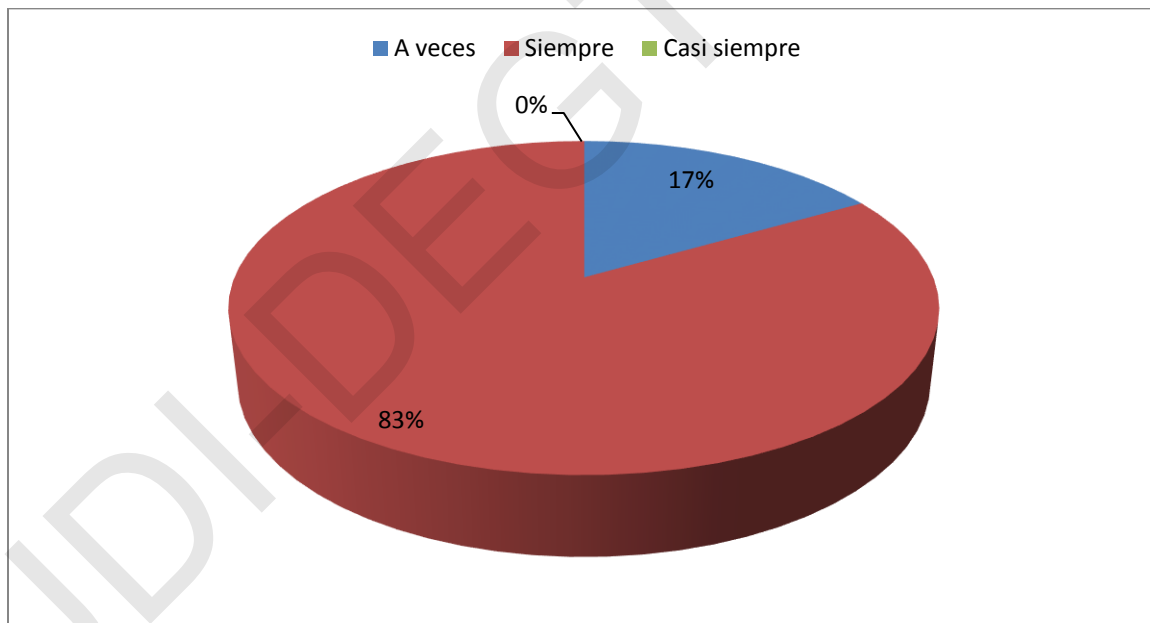


6.11 La inversión realizada en las capacitaciones produce mejoras en el desempeño individual de los empleados en el área de servicio al cliente

De acuerdo con el gráfico siguiente cinco (5) de las instituciones bancarias estuvieron de acuerdo en que las inversiones que se realizan en materia de capacitaciones para mejorar el desempeño individual de sus empleados siempre produce las mejoras esperadas, y solo en una (1) de ellas se producen mejoras a veces, por lo que se podría decir que estas inversiones siempre son provechosas para la institución ya que les hace contar con empleados más capacitados.

**Gráfico No.13**

**La inversión realizada en las capacitaciones produce mejoras en el desempeño individual de los empleados**

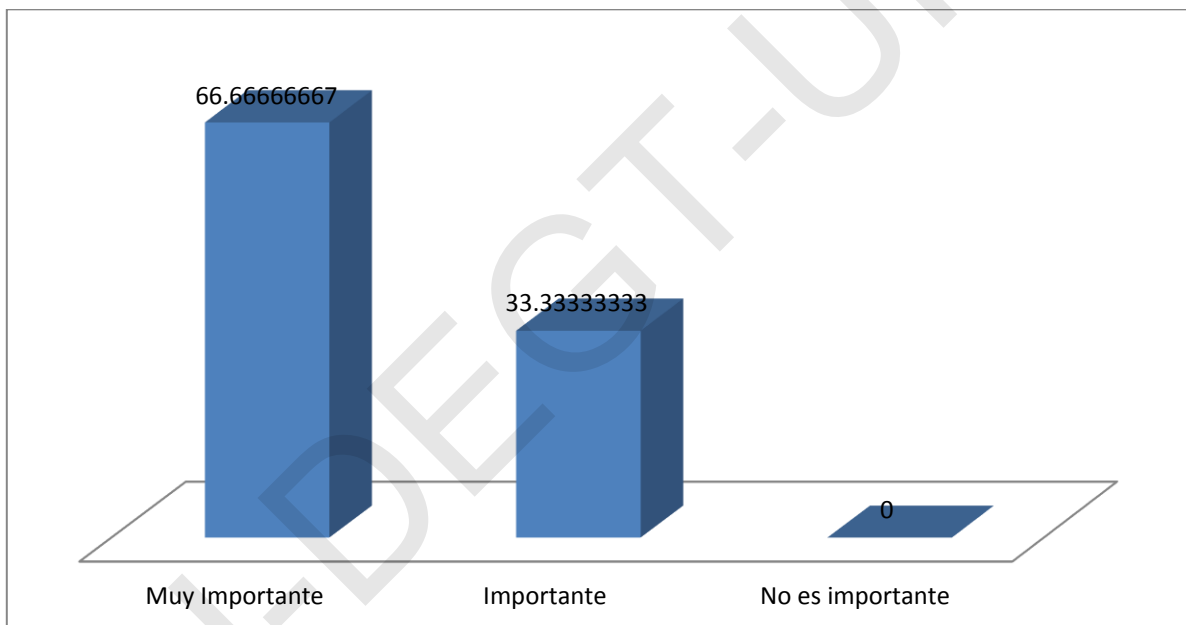


## 6.12 Importancia del uso básico de la computadora

En relación a las competencias laborales con que debe de contar el talento humano para poder tener acceso al mercado laboral las cuales son 21 (esto de acuerdo a las empresas que se dedican en el país a la certificación de las mismas) se puede encontrar con que cuatro (4) de las instituciones están de acuerdo con que el uso de la computadora es muy importante y que solamente dos (2) de ellas opinan que es importante que su talento a reclutar haga uso básico de la computadora.

**Gráfico No.14**

**Competencia: uso básico de la computadora**

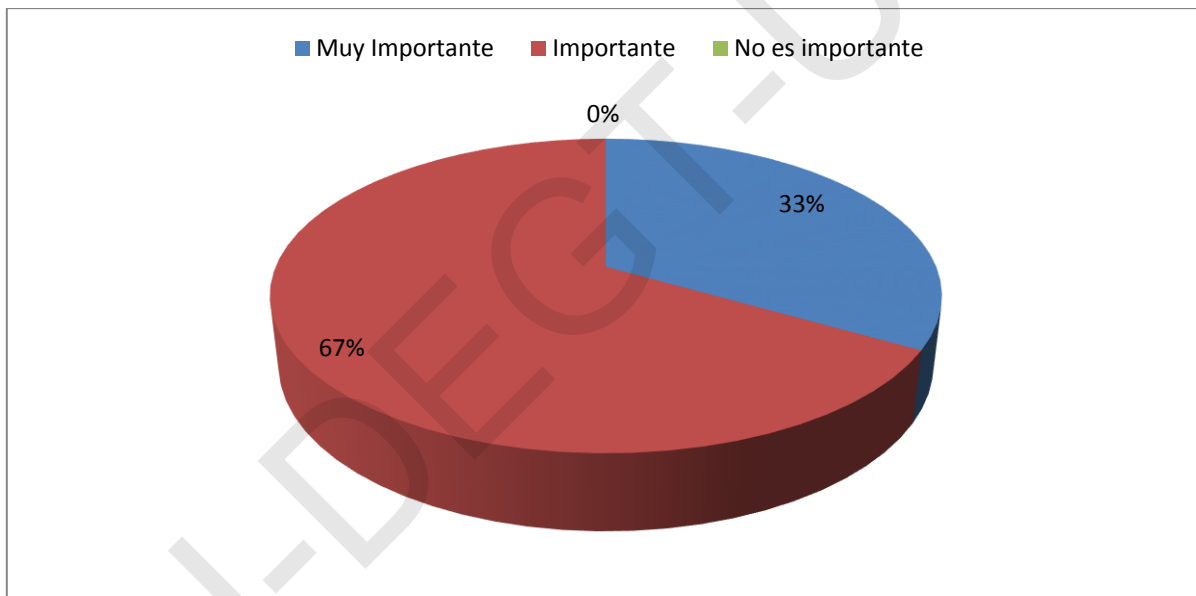


### 6.13 Importancia de la comunicación oral

Dentro de las competencias se encuentra la comunicación oral, la que para cuatro (4) de las instituciones bancarias es importante que el talento humano cuente con una muy buena comunicación oral ya que ellos deben de estar en contacto directo con los clientes por lo que deben ser capaces de articular correctamente sus pensamientos e ideas para transmitirlos de una forma eficiente, mientras que las otras dos (2) instituciones le da un mayor nivel de importancia a la misma.

**Gráfico No.15**

**Competencia: comunicación oral**

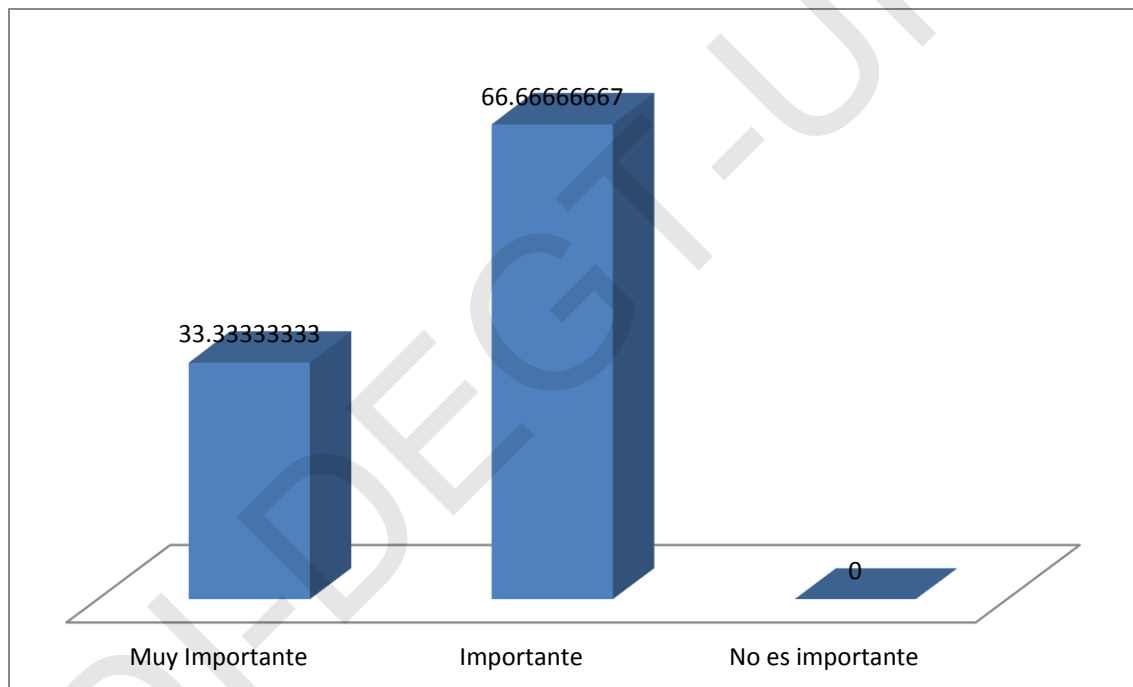


#### 6.14 Importancia de la comunicación escrita

La comunicación escrita es otra de las competencias evaluadas con la cual el talento humano debe contar y esta es importante para cuatro (4) de las instituciones de acuerdo con el gráfico, mientras que dos (2) de ellas opinan que contar con una buena comunicación escrita es muy importante ya que el personal laborando en servicio al cliente debe saber cómo redactar documentos tales como memorandos, cartas, informes.

**Gráfico No.16**

**Competencia: comunicación escrita**



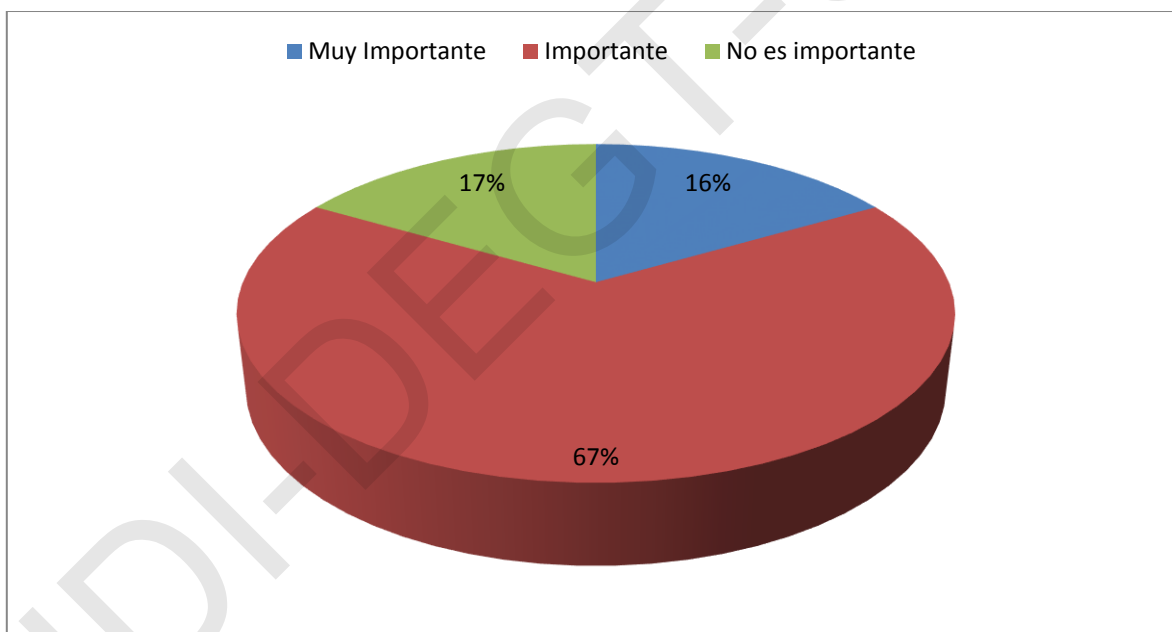
### 6.15 Importancia de la búsqueda de información

La búsqueda de información es una competencia que sirve para manejar de forma eficiente el tiempo de las personas es por ejemplo tener la capacidad de leer e interpretar gráficas, tablas o información utilizada en el lugar de trabajo.

En cuatro (4) de las instituciones opinaron que es importante que sus empleados puedan realizar búsquedas de información eficientes, para otra de las instituciones es muy importante y la última institución opinó que la búsqueda de información no es importante para ellos.

**Gráfico No.17**

**Competencia: búsqueda de información**

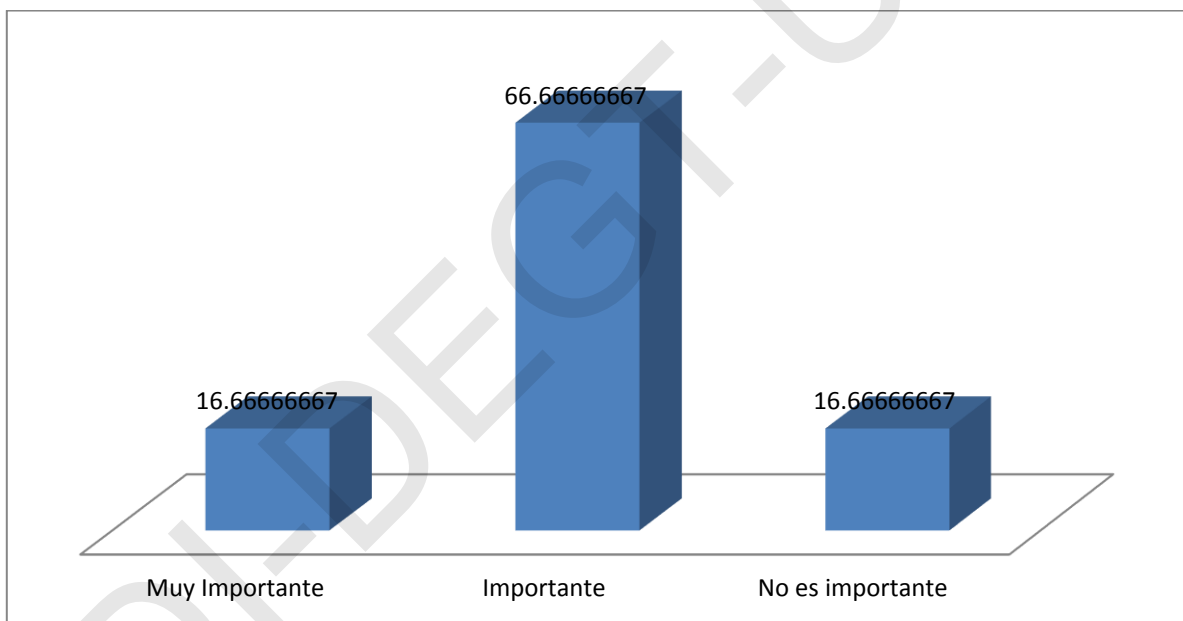


### 6.16 Importancia de la lectura informativa

La lectura informativa es la habilidad de leer y entender los documentos comunes del lugar de trabajo. De acuerdo con el gráfico la lectura informativa es importante en cuatro (4) de las instituciones de la muestra y esto se debe más que todo para poder brindar un buen servicio a los clientes se debe de estar informado acerca de lo que acontece alrededor de la institución, uno de los bancos opinó que para ellos es muy importante y para otro de los bancos de la muestra no es importante que su talento humano tenga o realice este tipo de competencia para desempeñar sus funciones.

**Gráfico No.18**

**Competencia: lectura informativa**

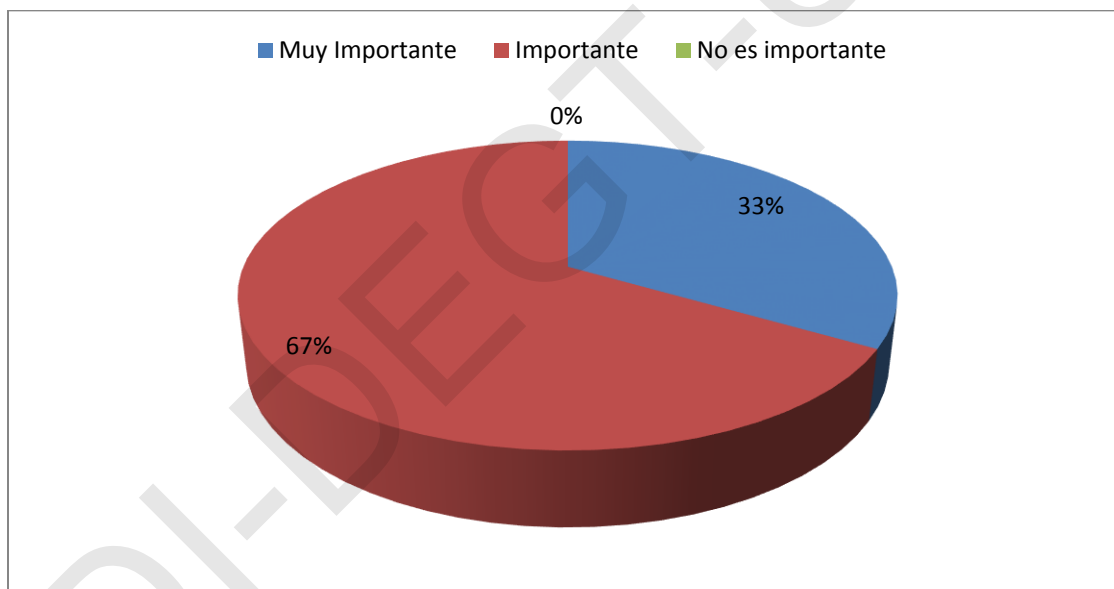


### 6.17 Importancia de las matemáticas aplicadas

Contar con la competencia de matemáticas aplicadas (esta incluye las cuatro operaciones básicas, uso de fracciones, decimales, porcentajes, conversiones y medidas) de acuerdo a cuatro (4) de las instituciones investigadas es importante para laborar en servicio al cliente de la misma ya que acá se realizan diferentes tipos de cálculos por lo cual los aspirantes a éste tipo de puestos deben de tener un buen grado de conocimientos matemáticos, las restantes dos (2) instituciones le dan un mayor grado de importancia a esta competencia o habilidad.

**Gráfico No.19**

**Competencia: matemáticas aplicadas**



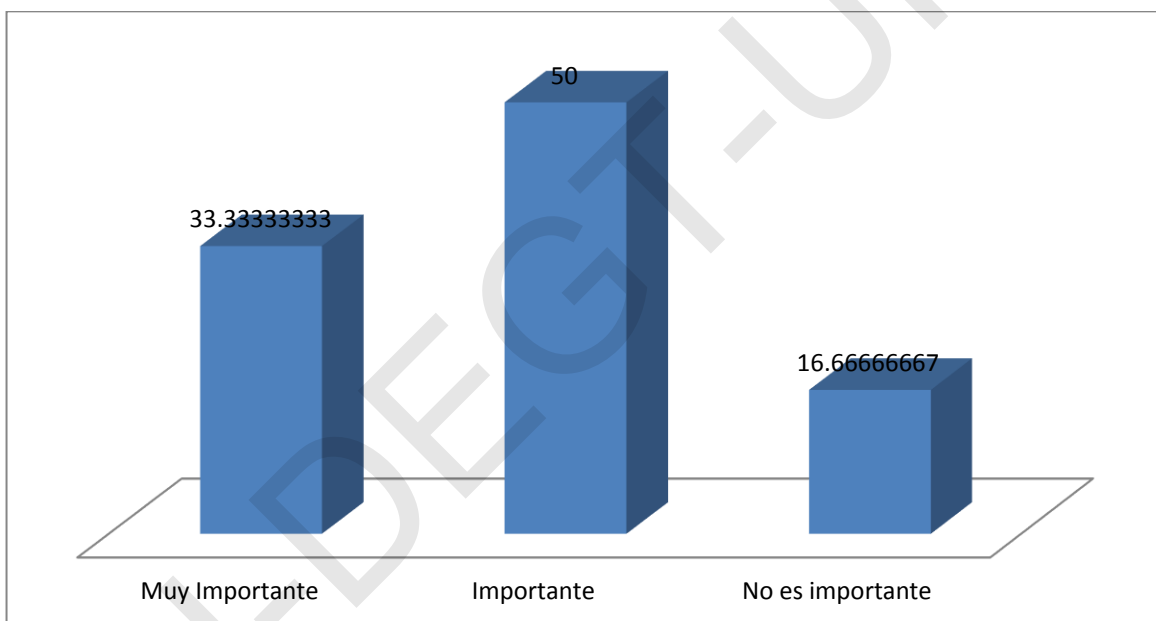


## 6.18 Importancia del manejo del idioma inglés

En la actualidad en la cual se vive en un mundo globalizado se puede observar que el manejo de una segunda lengua como ser el idioma inglés es muy necesario como lo detalla la gráfica, en tres (3) de las instituciones de la muestra es importante que sus empleados a contratar tengan un buen manejo del idioma inglés, para dos (2) de las instituciones es muy importante contar con personal bilingüe y para una de las instituciones de la muestra no es importante el manejo del idioma inglés al menos para los puestos de servicio al cliente.

**Gráfico No.20**

**Competencia: manejo del idioma inglés**

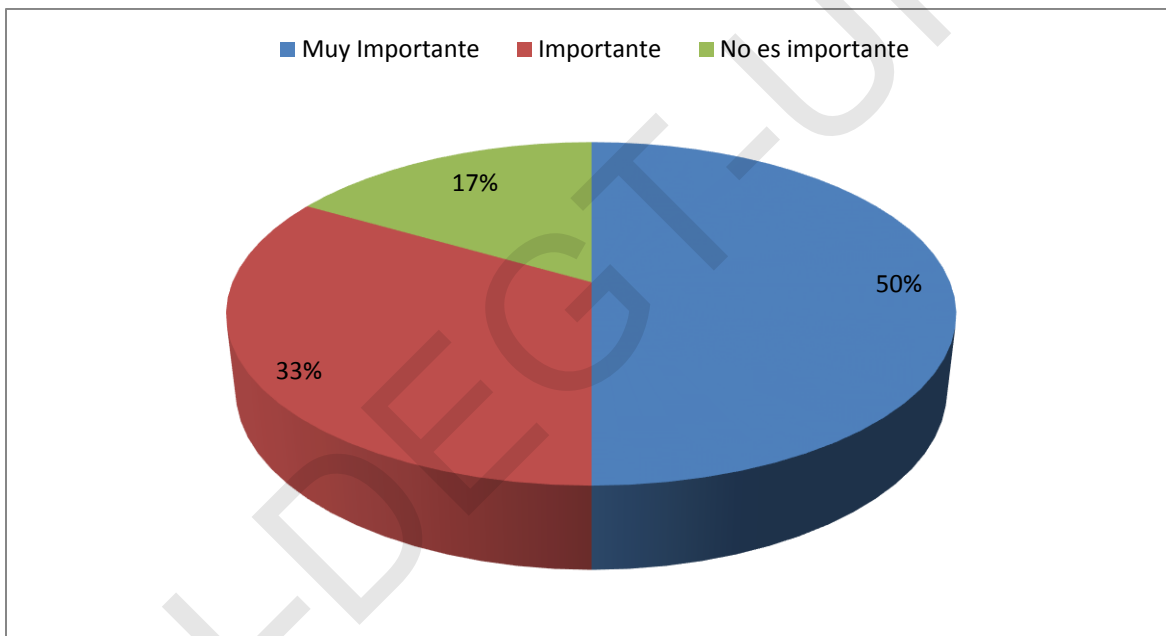


### 6.19 Importancia sobre el conocimiento del gobierno y economía local

Otra competencia que se puede encontrar dentro de la lista de las 21 competencias evaluadas es la del conocimiento del gobierno y economía local la cual para tres (3) de las instituciones bancarias es muy importante que su talento humano cuente con ella, dos (2) de las instituciones le da un nivel importante y una de ellas contestó que este no es importante para ellos.

**Gráfico No.21**

**Competencia: conocimiento del gobierno y economía local**

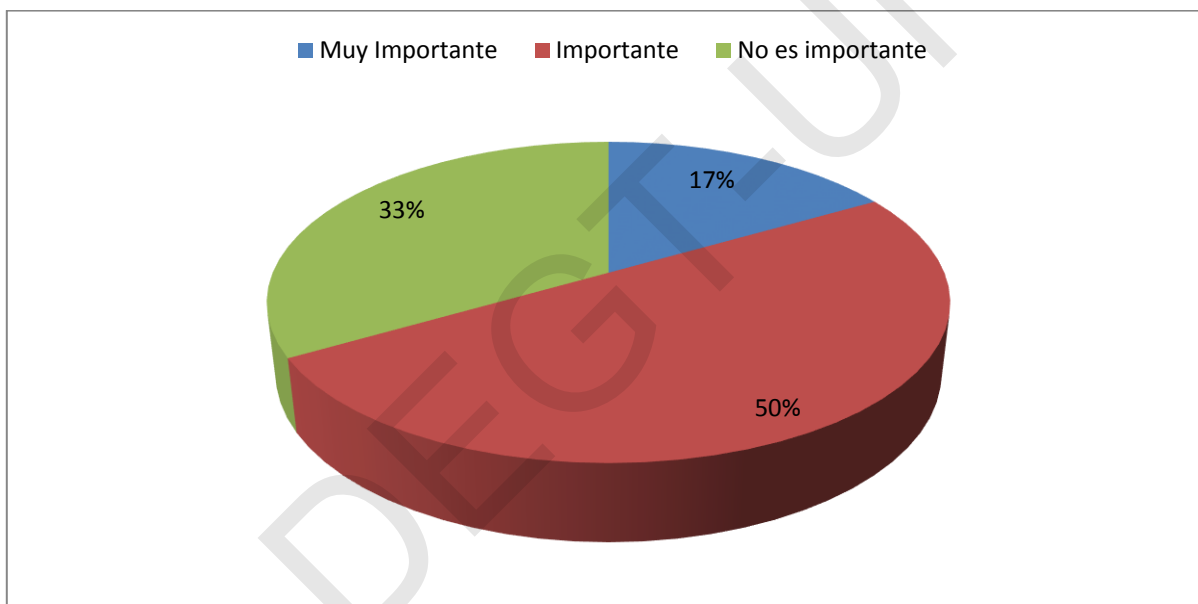


## 6.20 Importancia sobre el conocimiento de historia y geografía

El conocimiento sobre historia y geografía es otra de las 21 competencias y tres (3) de las instituciones lo consideran importante, frente a una de las mismas que lo consideran muy importante, sin embargo en dos (2) de las instituciones de la muestra considera que esta competencia no es importante para ellos.

**Gráfico No.22**

**Competencia: conocimiento de historia/geografía**

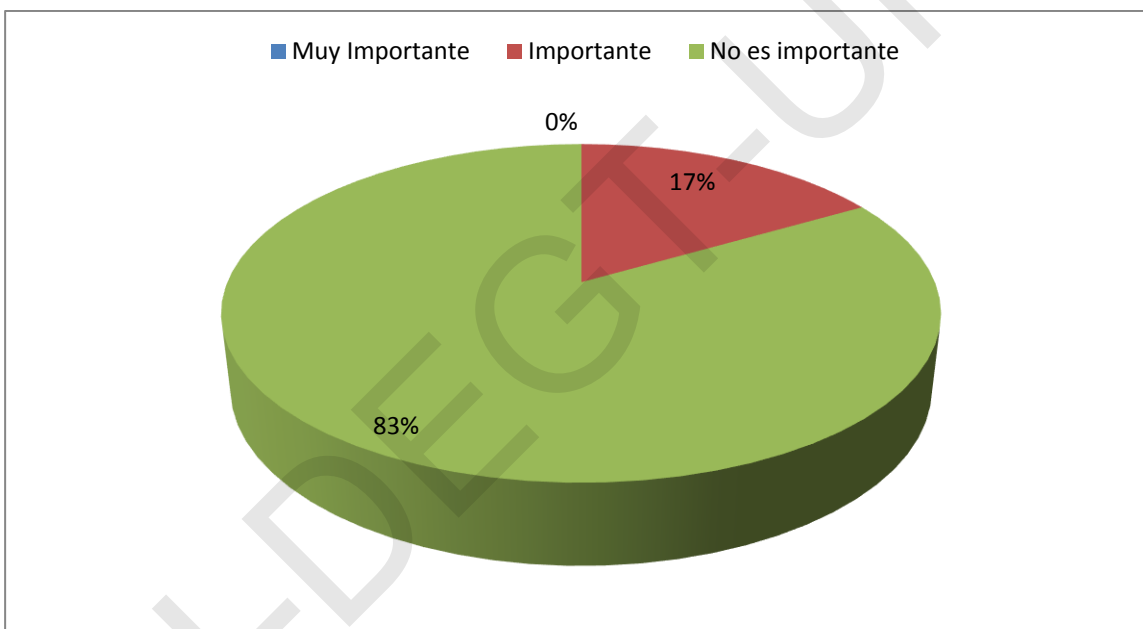


6.21 Importancia de los conocimientos sobre ciencias (naturales, biología, física)

En la competencia relacionada con el conocimientos sobre ciencias (naturales, biología, física) cinco (5) de las instituciones bancarias estuvieron de acuerdo en que sus empleados de servicio al cliente no requieren de ésta para desempeñar sus funciones por lo que no es importante para ellos y una de las mismas opinaron que si es importante en sus instituciones.

**Gráfico No.23**

**Competencia: Conocimientos sobre ciencias (naturales, biología, física)**

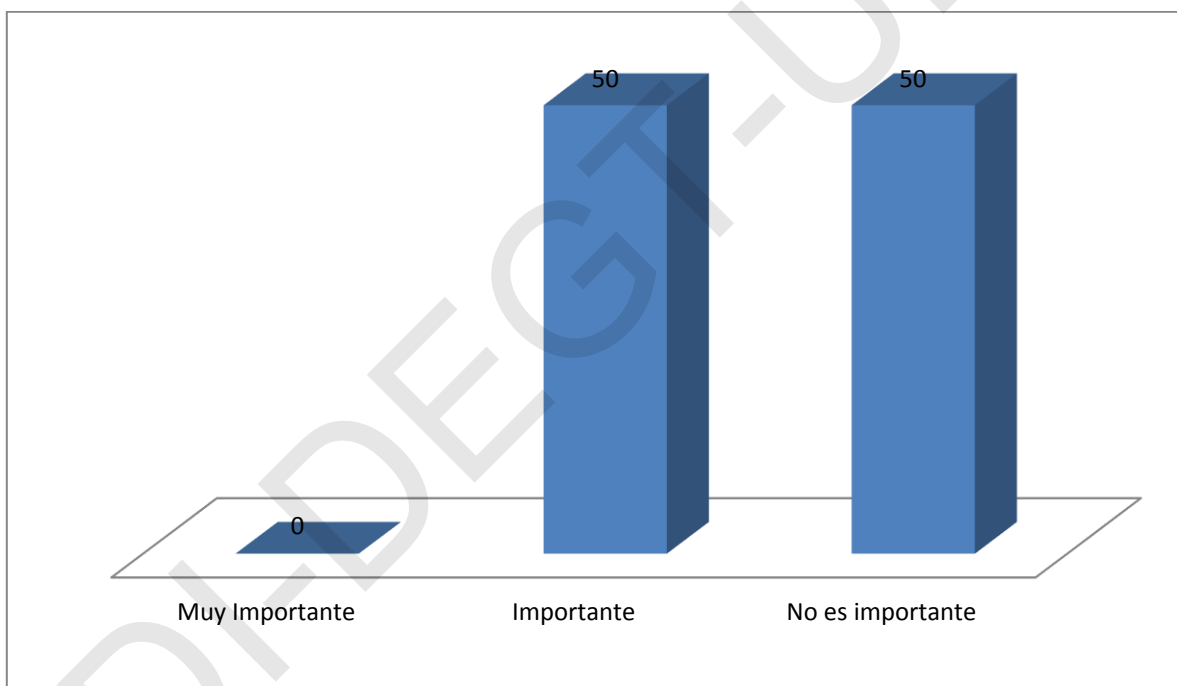


6.22 Importancia de los conocimientos sobre arte y cultura

En algunas áreas laborales el conocimiento sobre arte y cultura es de suma importancia para los empleadores. Las instituciones bancarias no son la excepción y como lo muestra la gráfica anterior tres (3) de estas opinaron que es importante que su talento humano tenga este tipo de conocimientos, mientras que para las otras tres (3) no es importante que sus empleados los tengan.

**Gráfico No.24**

**Competencia: conocimiento sobre arte y cultura**

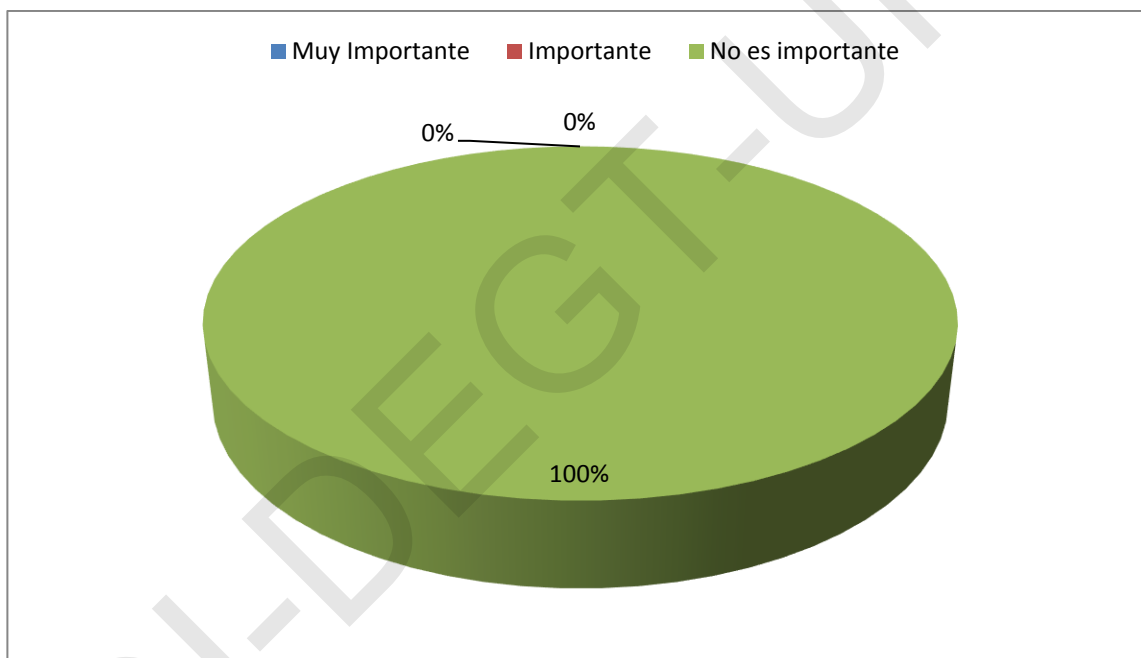


6.23 Importancia sobre los conocimientos de otros idiomas extranjeros

Actualmente en el país el único idioma extranjero que los empleadores demandan para desempeñar algunos puestos laborales es el idioma inglés, por lo que en relación a la competencia relacionada con el conocimiento de otros idiomas extranjeros las seis (6) instituciones opinaron que para ellos no es importante que el talento humano que desea laborar con ellos tenga conocimiento de otros idiomas.

**Gráfico No.25**

**Competencia: conocimiento de otros idiomas extranjeros**

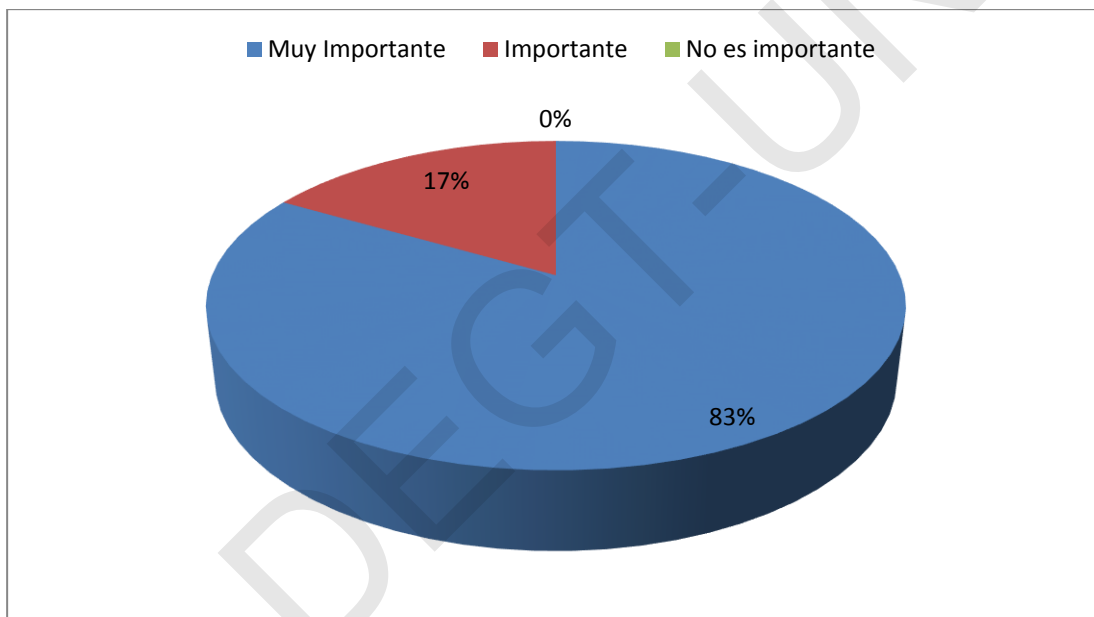


## 6.24 Importancia del profesionalismo y ética laboral

Ya que la vida laboral ocupa una gran parte de nuestras vidas se debe de tratar siempre de actuar con profesionalismo y ética laboral, en relación a esta competencia cinco (5) de las instituciones estuvieron de acuerdo con que es muy importante para ellos contar con talento humano que demuestre tener profesionalismo y ética laboral, para la otra institución solo es importante.

**Gráfico No.26**

**Competencia: profesionalismo y ética laboral**

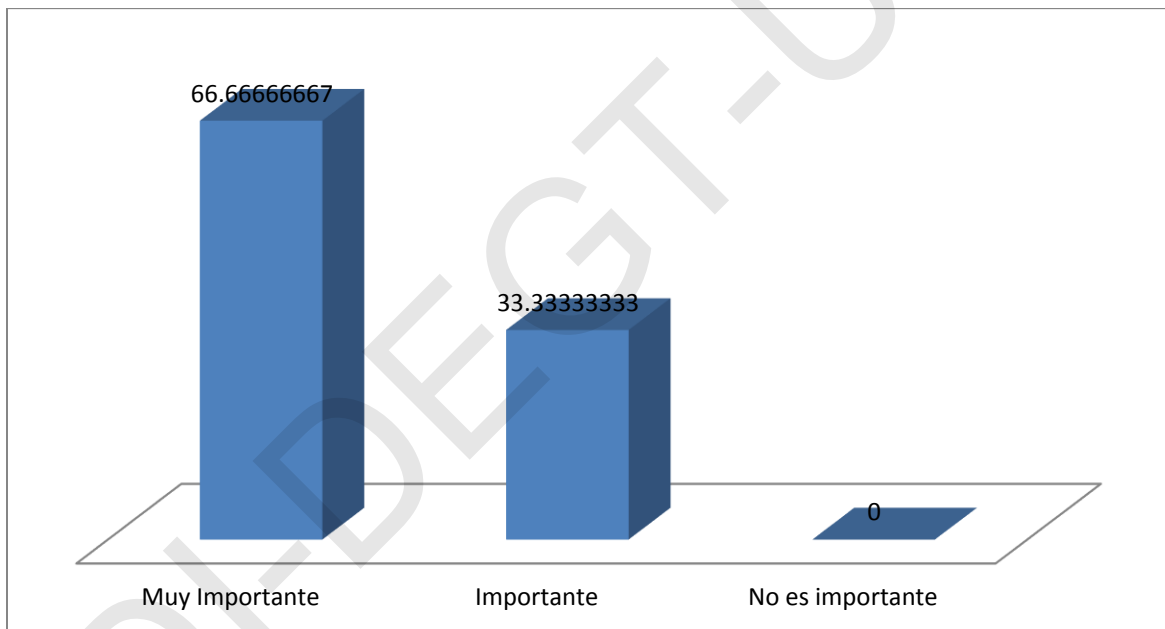


## 6.25 Importancia sobre el trabajo en equipo

El contar con la habilidad de poder trabajar en equipo es muy importante para el mercado laboral actual ya que esto facilita la resolución de problemas y toma de decisiones de cualquier institución. De acuerdo al gráfico siguiente cuatro (4) de las instituciones bancarias consideraron que para ellos es muy importante poder contar con personal que esté dispuesto a trabajar en equipo, las otras dos (2) opinaron que esta competencia para ellos es importante.

**Gráfico No.27**

### **Competencia: trabajo en equipo**



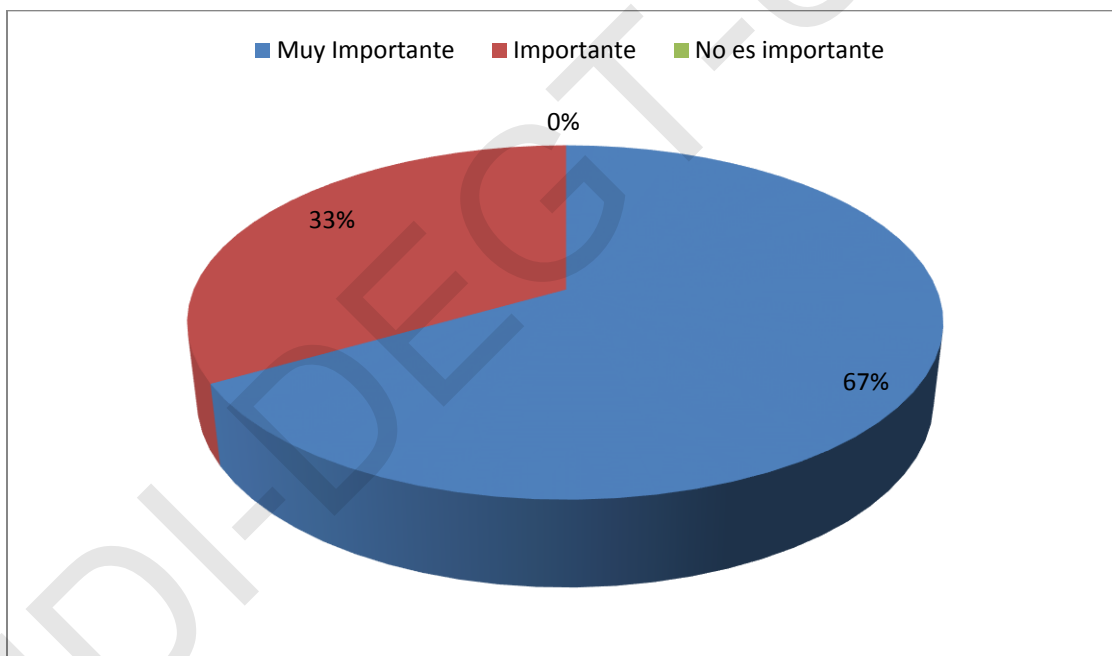


## 6.26 Importancia de la iniciativa y la motivación

Al ser la iniciativa y motivación importantes para el desarrollo de cualquier actividad por parte del individuo y sobre todo para poder tener un desempeño óptimo en sus funciones laborales esta se encuentra dentro de las 21 competencias laborales con que se debe de contar en la actualidad. De las instituciones que forman parte de la muestra del presente estudio cuatro (4) de ellas estuvieron de acuerdo en que es muy importante de que sus empleados la tengan y solamente dos (2) opinaron que para ellos es solo importante que el talento humano tenga iniciativa y motivación.

**Gráfico No.28**

**Competencia: iniciativa / motivación**

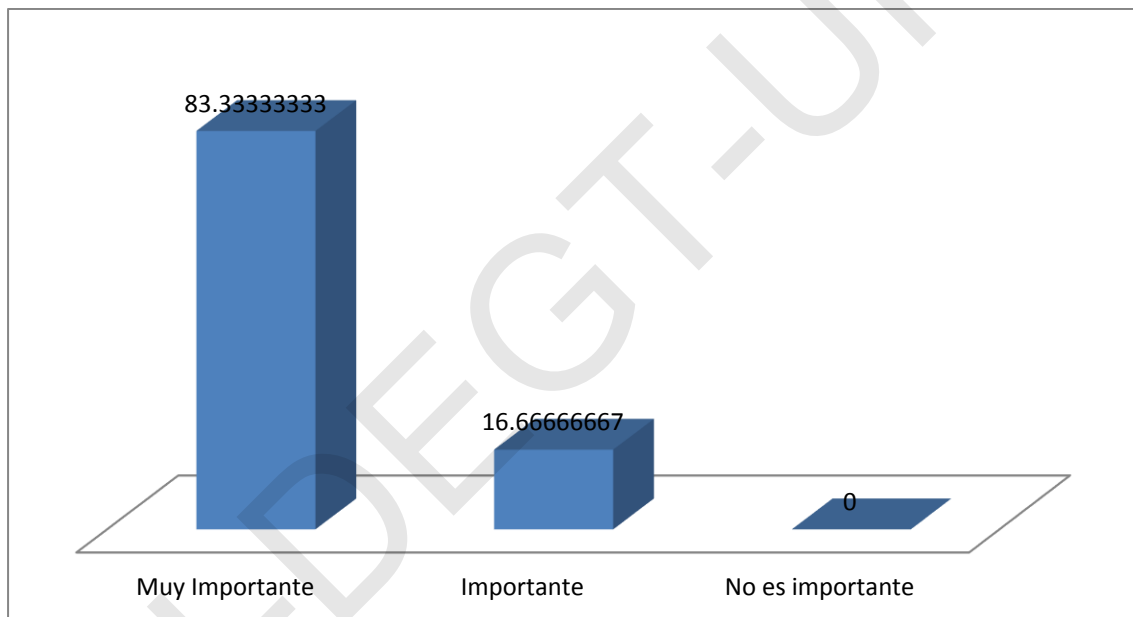


## 6.27 Importancia de la ética y responsabilidad social

La ética y responsabilidad social como competencia hace referencia al compromiso que cada uno de los individuos tiene para con la sociedad como para la institución para la cual laboran. Por lo que se puede observar en el gráfico que cinco (5) de las instituciones es muy importante que su personal cuente con esta competencia y solo una de ellas le asigna una calificación de importante.

**Gráfico No.29**

**Competencia: ética / responsabilidad social**

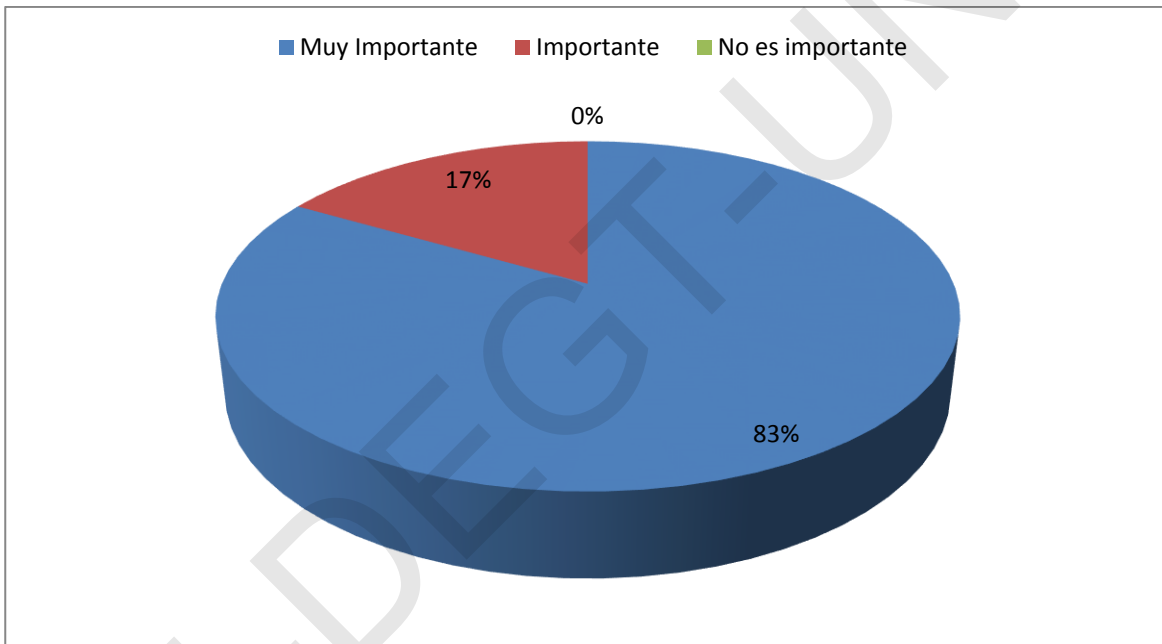


## 6.28 Importancia de seguir instrucciones

El seguir instrucciones implica precisar términos y metas y luego utilizar y aplicar esas instrucciones verbales o escritas en acciones físicas o en operaciones intelectuales. Para cinco (5) de las instituciones el que sus empleados cuenten con esta competencia/habilidad es muy importante, mientras que para la otra institución solo es importante.

**Gráfico No.30**

**Competencia: seguir instrucciones**

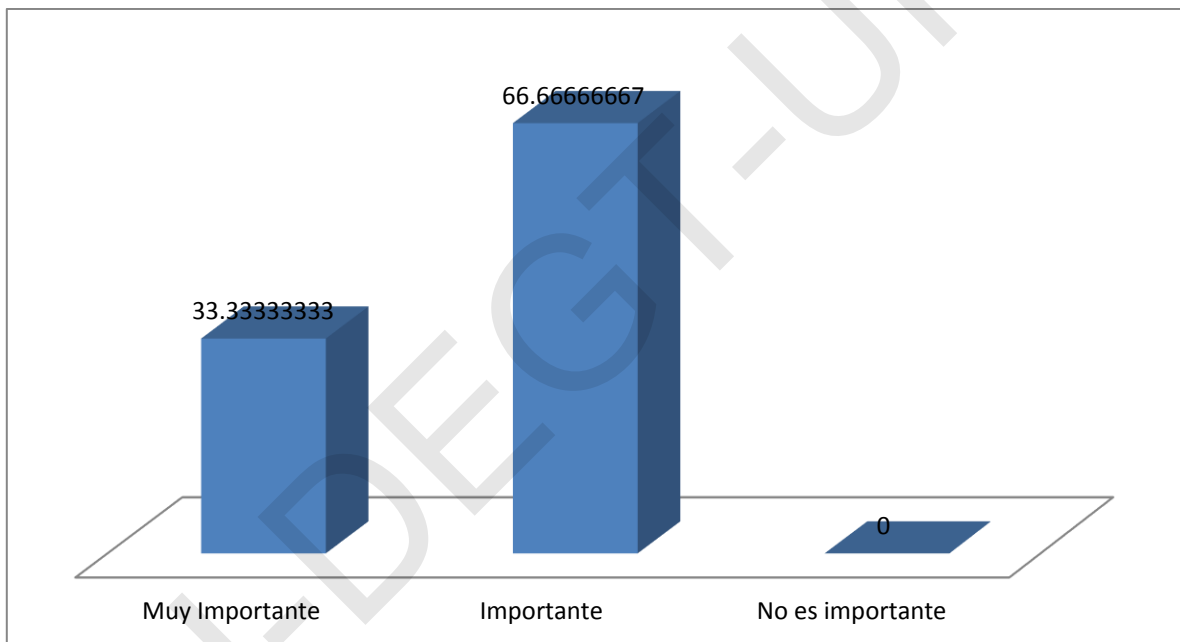


## 6.29 Importancia del pensamiento crítico y la solución de problemas

Esta competencia hace referencia al uso del razonamiento lógico y pensamiento analítico que debe poseer el talento humano para resolver problemas en el trabajo por medio de la utilización de métodos matemáticos. De acuerdo a los datos recolectados cuatro (4) de las instituciones le da una calificación de importante, mientras que dos (2) lo consideran muy importante.

**Gráfico No.31**

**Competencia: pensamiento crítico / solución de problemas**

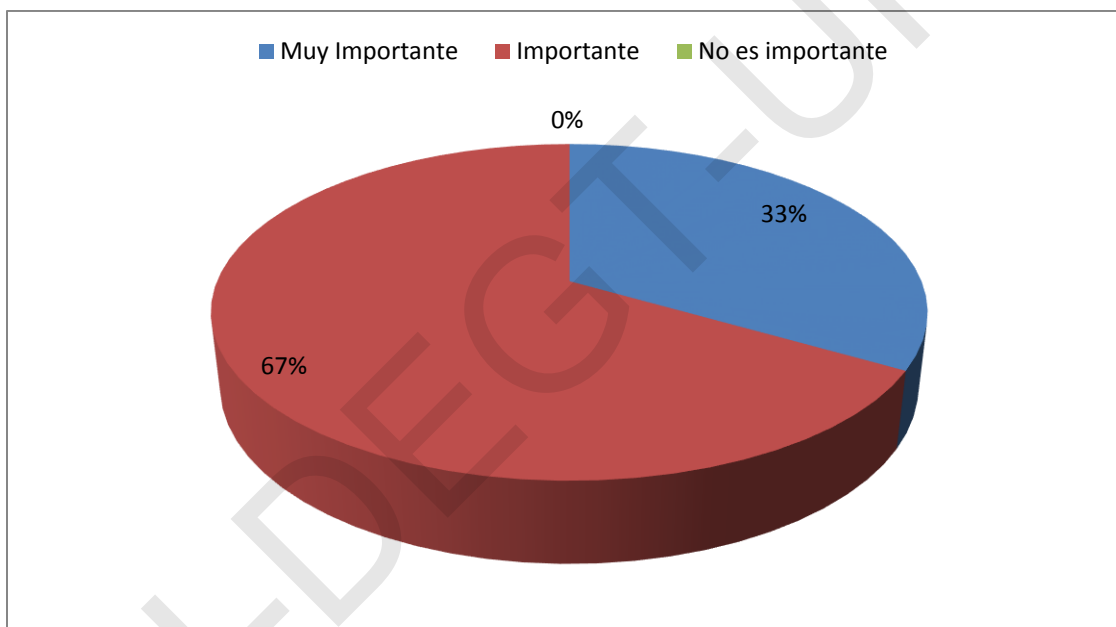


### 6.30 Importancia de la creatividad / innovación

El objetivo primordial de ésta competencia es demostrar la originalidad e ingenio con que cuenta el talento humano para un determinado trabajo así como también la capacidad de poder comunicar o transmitir nuevas ideas a los demás. Cuatro (4) de las instituciones le asignan a la creatividad e innovación una calificación de importante, mientras que en dos (2) consideran que es muy importante contar con personal creativo e innovador.

**Gráfico No.32**

**Competencia: creatividad / innovación**

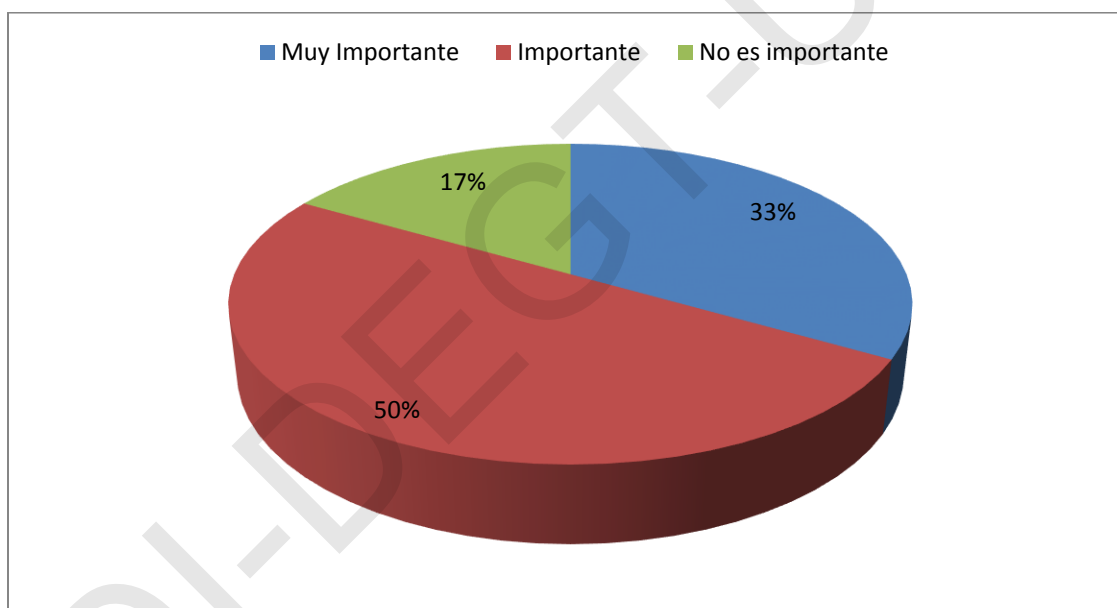


### 6.31 Importancia de la formación continua/ autodidacta

La formación continua / auto didacta como competencia se puede decir que hace referencia a la capacidad con que debe contar el talento humano para adquirir nuevos conocimientos y habilidades, así como también poder identificar cuáles son sus necesidades de aprendizaje y tratar de aprender por sí mismo por medio de sus propios errores o de los ajenos. De acuerdo al gráfico tres (3) de las instituciones están de acuerdo en que esta competencia es importante, dos (2) consideran que es muy importante, mientras que una piensa que no es importante para el desempeño de sus empleados.

**Gráfico No.33**

**Competencia: formación continua / auto didacta**

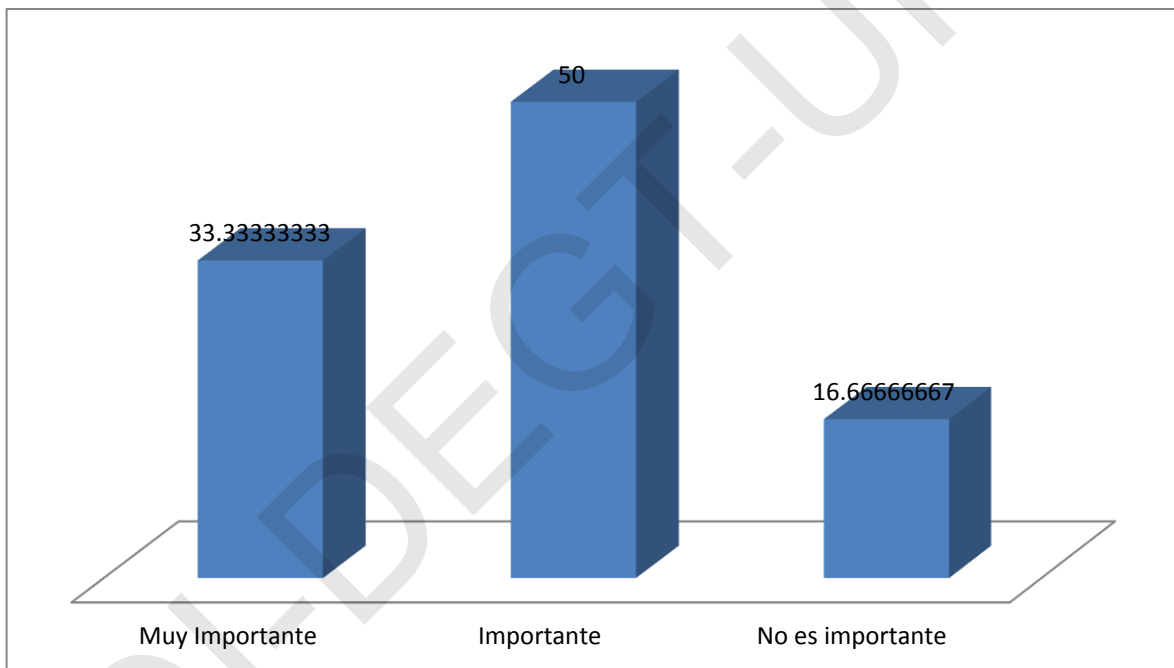


### 6.32 Importancia del liderazgo

El liderazgo es aquella habilidad con que cuenta un individuo para poder guiar a otros y de ésta forma lograr un objetivo en común. Para evaluar esta competencia tres (3) de las instituciones estuvieron de acuerdo en que para ellos es importante contar con talento humano que posea liderazgo, dos (2) lo consideran muy importante y para una no es importante.

**Gráfico No.34**

**Competencia: liderazgo**

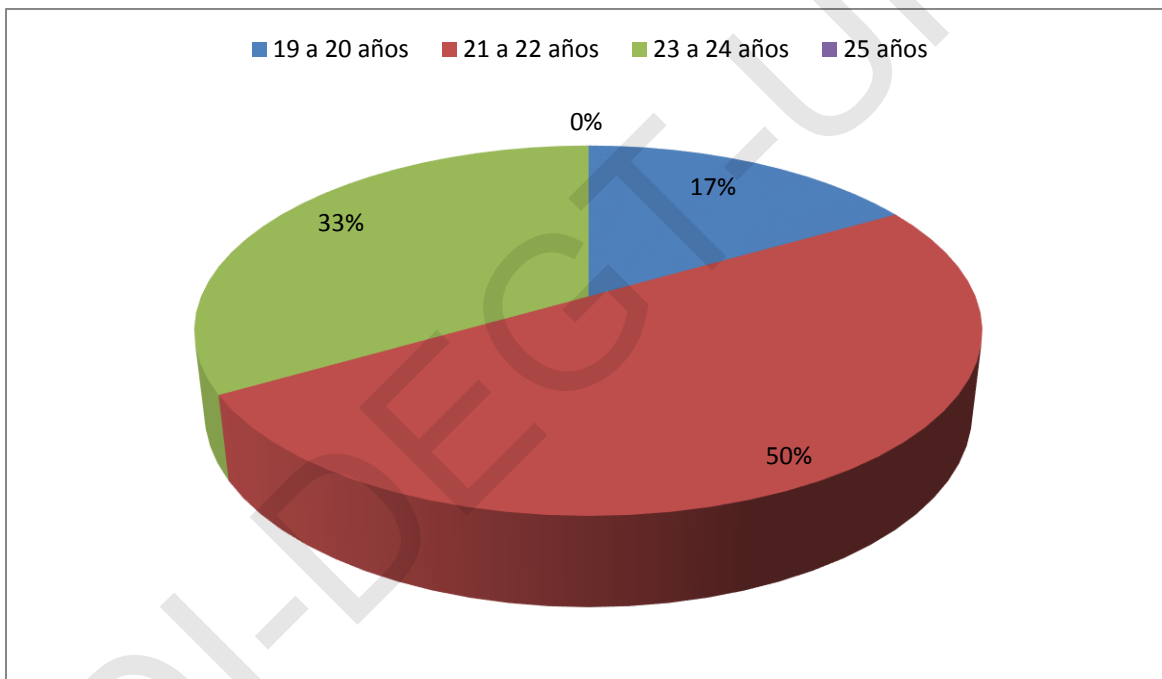


### 6.33 Rango de las edades promedio de los jóvenes trabajando

Para la edad promedio de los jóvenes trabajando en el área de servicio al cliente, se consideró un margen de intervalo de edades comprendidas entre los 19 a los 25 años. De acuerdo a la gráfica en tres (3) de las instituciones la edad promedio de los jóvenes oscila entre los 21 y 22 años, en dos (2) de ellas la edad ésta entre los 23 y 24 años y otra la edad de los jóvenes es de 19 a 20 años.

**Gráfico No.35**

#### **Edad promedio de los jóvenes trabajando**



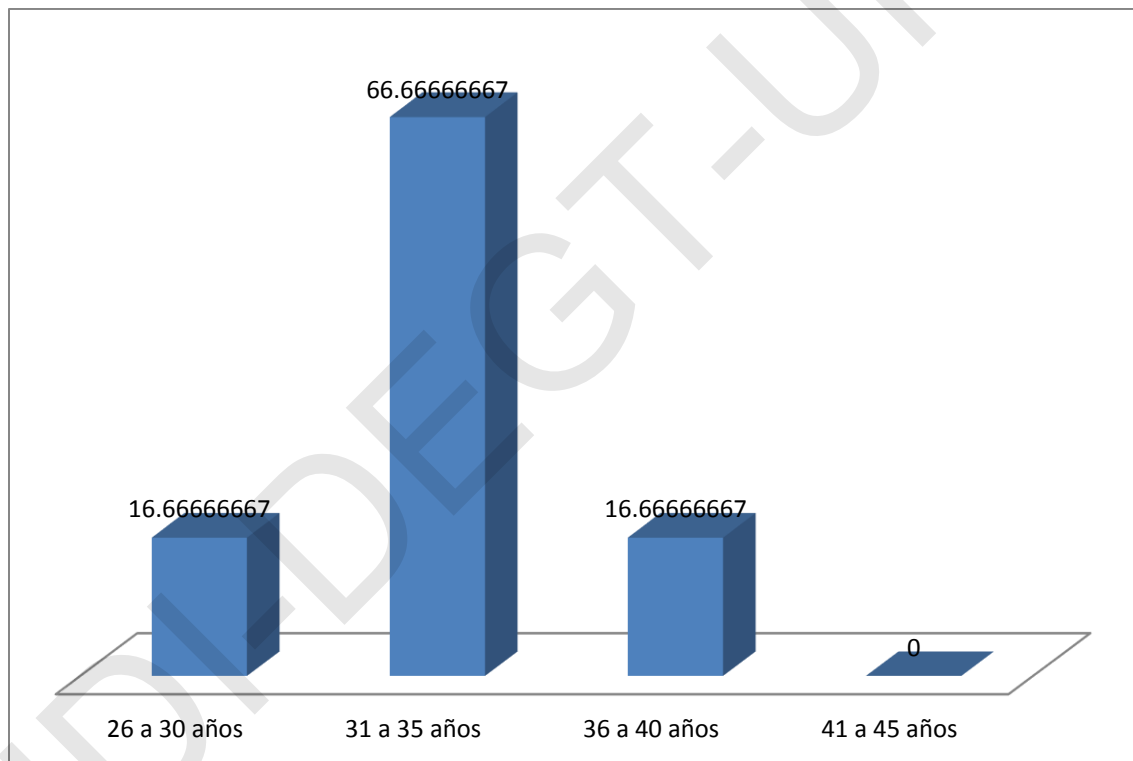


### 6.34 Rango de la edad promedio de los adultos trabajando

El rango de las edades para los adultos trabajando en servicio al cliente fue establecido entre los 26 a los 45 años. Por lo que se observa en la gráfica que en cuatro (4) de las instituciones la edad promedio de los adultos trabajando es de 31 a 35 años, en una éste personal tiene una edad de 36 a 40 años y en la restante institución la edad promedio del personal está entre 26 a 30 años.

**Gráfico No.36**

#### **Edad promedio de los adultos trabajando**

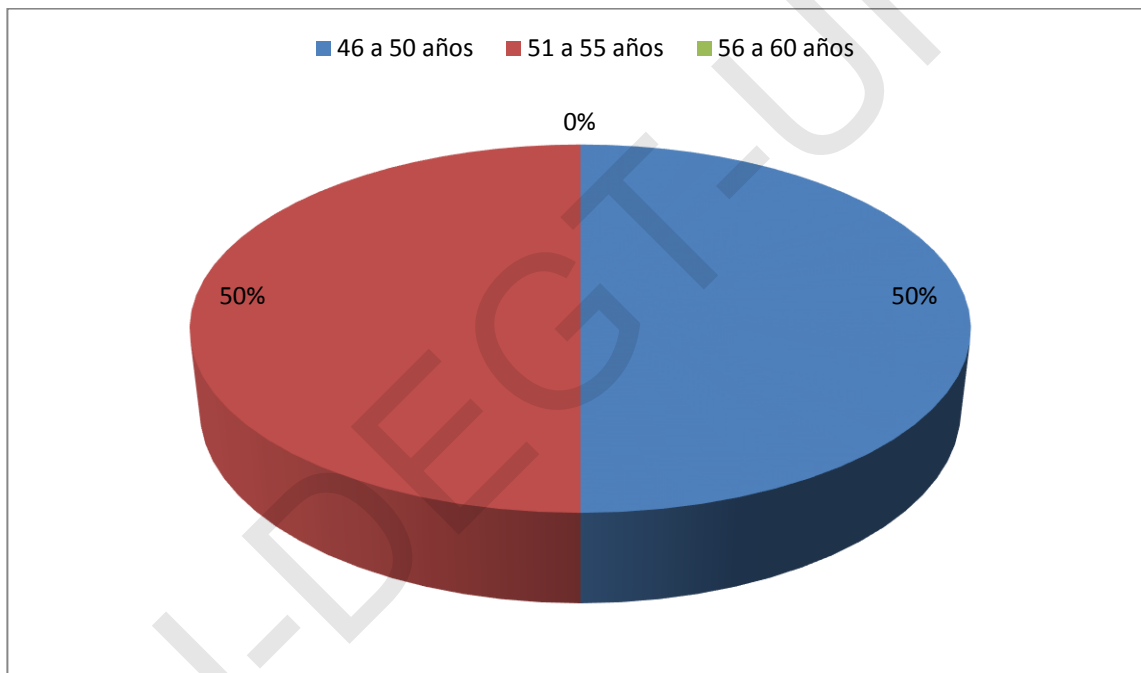


6.35 Rango de la edad promedio de los adultos mayores trabajando

El rango de la edad promedio de los adultos mayores trabajando en la institución se consideró desde los 46 hasta los 60 años. De acuerdo a los datos obtenidos en tres (3) de las instituciones la edad promedio de sus empleados adultos mayores oscila entre los 46 a 50 años, mientras que en las otras tres (3) la edad promedio se ubica entre los 51 a 55 años.

**Gráfico No.37**

**Edad promedio de los adultos mayores trabajando**

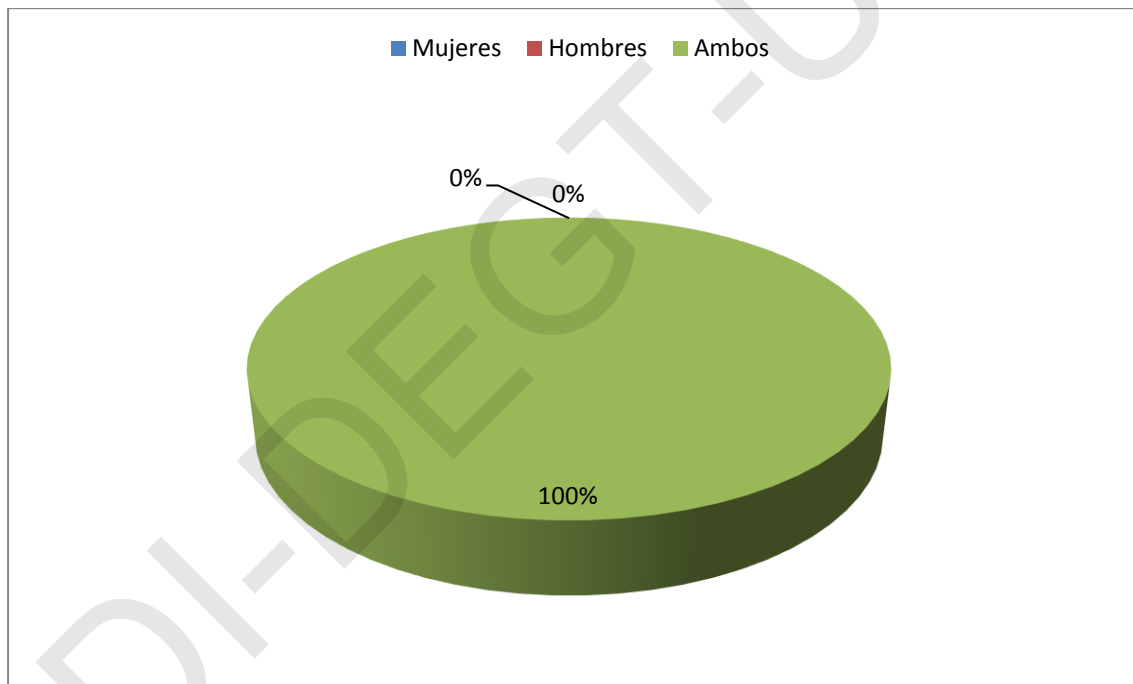


### 6.36 Mayor oportunidad laboral de acuerdo al género

Hace ya algunos años era normal encontrarse con que para desempeñar algunos puestos laborales había que ser de determinado género para poder optar a estos, por lo que surgió la interrogante de que en la actualidad quienes tenían una mayor oportunidad laboral para poder desempeñarse en una institución bancaria. De acuerdo a lo observado en la gráfica se observa que en las seis (6) instituciones que fueron parte de la muestra la oportunidad laboral es tanto para hombres, como mujeres.

**Gráfico No.38**

#### **Mayor oportunidad laboral**

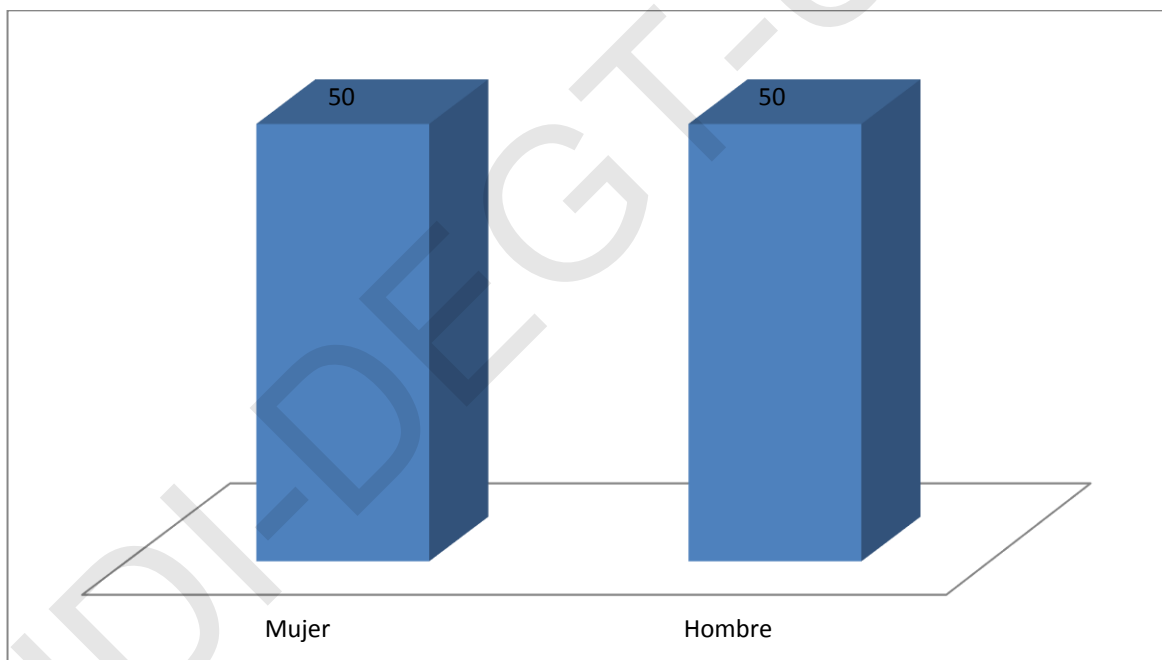


### 6.37 Manejo del Recurso Humano de las instituciones

El manejo de los Recursos Humanos es el proceso que se encarga de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener a los colaboradores de una organización. Ya que ahora hay igualdad de oportunidades para el talento humano de acuerdo a lo que se observó en el gráfico N0.36, se realizó la pregunta de quién está a cargo del manejo de los Recursos Humanos en cada una de las instituciones investigadas a lo cual en tres (3) de ellas contestaron que es una mujer y en las otras tres (3) que un hombre es el que está a cargo del manejo del recurso humano.

**Gráfico No.39**

#### **Manejo de Recursos Humanos**

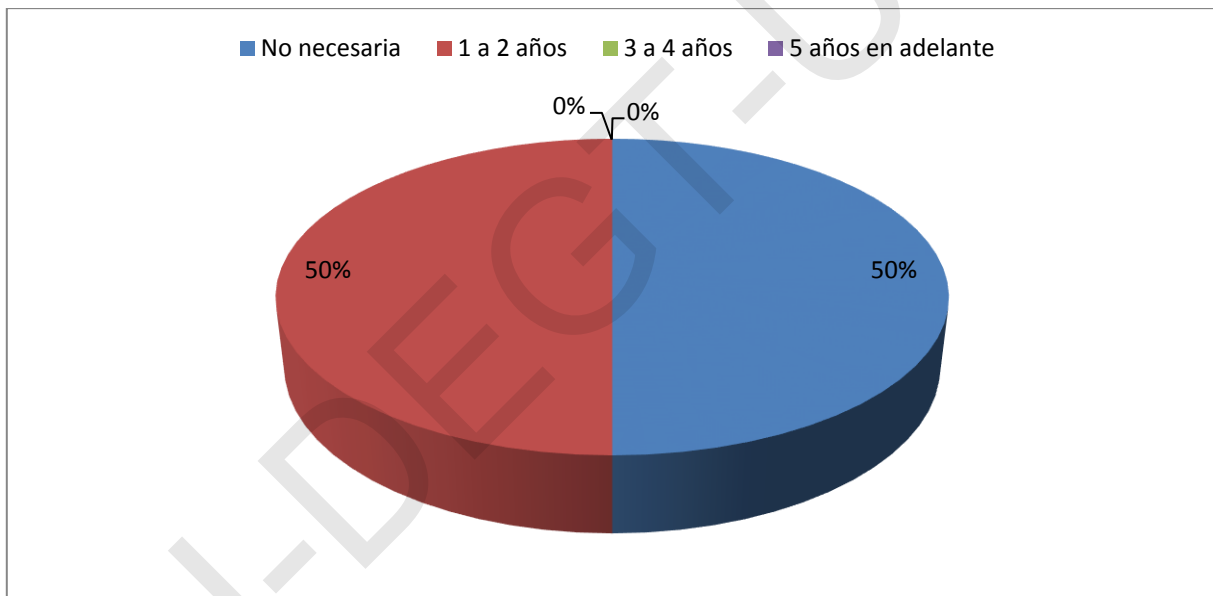


### 6.38 Experiencia requerida para la atención servicios básicos

Para poder desempeñar algún tipo de actividades o puesto en específico es necesario muchas veces poder contar con años de experiencia que avalen los conocimientos y práctica que se posee. De acuerdo con la gráfica tres (3) de las instituciones bancarias estuvieron de acuerdo con que para poder laborar en servicio al cliente básicos no es necesario que el talento humano tenga experiencia, mientras que las otras tres (3) si requieren entre 1 a 2 años de experiencia previa para el puesto.

**Gráfico No.40**

#### **Años de experiencia para atención servicios básicos**

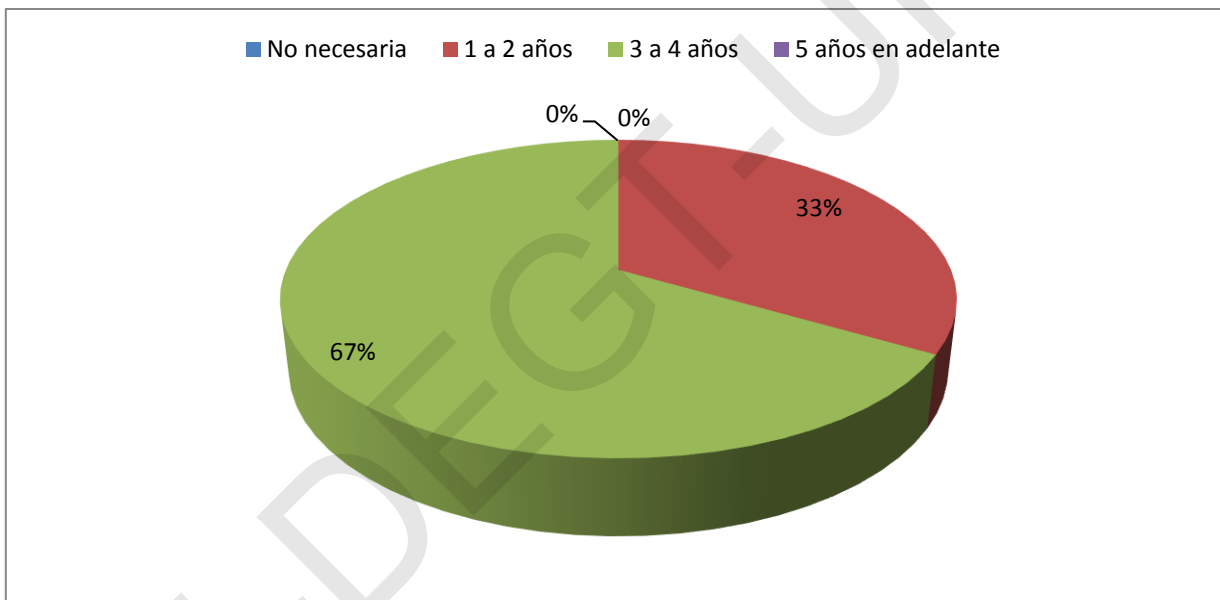


6.39 Experiencia requerida para atención servicios preferenciales

Ya que los servicios preferenciales es un área más especializada dentro de servicio al cliente éste requiere de acuerdo al gráfico que se muestra de que los aspirantes a estos puestos posean una experiencia entre 3 a 4 años esto de acuerdo cuatro (4) de las instituciones, mientras que para las otras dos (2) la experiencia requerida es solo de 1 a 2 años.

**Gráfico No.41**

**Años de experiencia para atención servicios preferenciales**

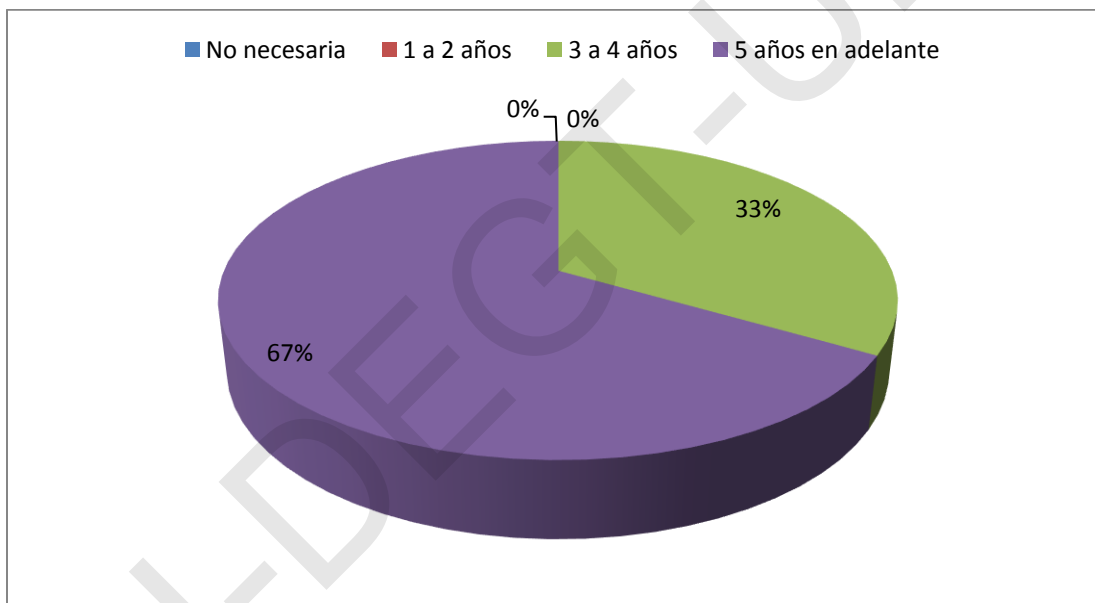


6.40 Experiencia requerida para atención servicios corporativos

Para la atención al cliente de los servicios corporativos, cuatro (4) de las instituciones bancarias requieren contratar personal que posea una experiencia en el campo de por lo menos 5 años en adelante ya que aquí es donde se atiende a los clientes más grandes que las instituciones poseen, mientras que para las otras dos (2) con que el talento humano a reclutar cuenta con una experiencia de entre 3 a 4 años es suficiente.

**Gráfico No.42**

**Años de experiencia para atención servicios corporativos**



## **CAPÍTULO VII: DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS A LA LUZ DE LOS OBJETIVOS**

### **7.1 El perfil del talento humano que requiere el sistema bancario para el área de servicio al cliente.**

En base a los datos recolectados en las encuestas que se realizaron en el sistema bancario para poder conocer el perfil del talento humano que es requerido por este tipo de instituciones se obtuvo la siguiente información:

El área de servicio al cliente de estas instituciones está estructurada en tres (3) partes: servicios básicos, servicios preferenciales y servicios corporativos, por lo que en cada una de estas áreas se requiere de personal con diferentes niveles de formación.

Los resultados que se muestran a continuación se encuentran relacionados con el objetivo general de la investigación, así como también con los objetivos específicos uno al cinco.

### **7.2 El perfil del talento humano requerido para laborar en servicios básicos**

En atención al cliente servicios básicos se atienden todo lo que son: depósitos, retiros, pagos de servicios públicos y de tarjetas.

Para laborar en servicio básicos el nivel de educación requerida por las instituciones bancarias es solamente de secundaria. Las carreras de las que deben ser egresados el talento humano según el orden de importancia son las siguientes: educación comercial, bachilleres en administración de empresas, bachilleres en computación y bachilleres en mercadotecnia.

La edad promedio de los jóvenes trabajando en servicios básicos de la institución es de 21 a 22 años por lo que observamos que es una población bastante joven. La oportunidad laboral en esta área está dada tanto para hombres como mujeres, respecto a la experiencia necesaria esta es una opinión dividida ya que el 50% de las instituciones no requieren de ésta y el restante 50% si requiere de 1 a 2 años de experiencia.



Perfil del talento humano requerido para Servicios Básicos

Escolaridad y/o áreas de conocimiento	
Nivel de estudios requerido:	Secundaria
Áreas de conocimiento:	Perito mercantil y contadores públicos Bachiller en administración de empresas Bachiller en computación Bachiller en mercadotecnia
Experiencia laboral:	Mínimo de años de experiencia <span style="float: right;">1-2</span>

Las competencias laborales con que el talento humano debe contar de acuerdo al orden de importancia son las siguientes:

Tabla No.6

Nivel de importancia de las competencias laborales según las instituciones bancarias

Nº	Competencias	Muy importante						Importante						No es importante					
		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
<b>Instituciones</b>																			
<b>Conocimientos y competencias básicas</b>																			
1	Uso básico de una computadora																		
2	Comunicación Oral																		
3	Comunicación Escrita																		
4	Búsqueda de información																		
5	Lectura informativa																		
6	Matemáticas Aplicada																		
7	Inglés																		
8	Conocimiento del Gobierno y Economía Local																		
9	Conocimientos de Historia/Geografía																		
10	Ciencias (naturales, biología, física)																		
11	Conocimiento sobre Arte y Cultura																		
12	Otros Idiomas Extranjeros (aparte del inglés)																		
<b>Habilidades aplicadas</b>																			
1	Profesionalismo y Ética Laboral																		
2	Trabajo en Equipo/Colaboración																		
3	Iniciativa/ Motivación																		
4	Ética/ Responsabilidad Social																		
5	Seguir Instrucciones																		
6	Pensamiento Crítico/ Solución de problemas																		
7	Creatividad/ Innovación																		
8	Formación Continua/ Auto Didacta																		
9	Liderazgo																		

### 7.3 El perfil del talento humano requerido para laborar en servicios preferenciales

La atención al cliente servicios preferenciales, es donde el banco se interesa por la situación financiera, fiscal, profesional y familiar del cliente, para ofrecerle los servicios más interesantes, que se hacen a su “medida”, este tipo de servicios está reservado para algunas empresas y clientes normales que poseen patrimonios grandes.

Para optar a laborar en servicios preferenciales el principal requisito que presentan las instituciones bancarias es que el talento humano interesado debe de contar con un título a nivel de licenciatura en alguna de las siguientes carreras: Administración de Empresas, Banca y Finanzas, Comercio Internacional, Contaduría Pública e Ingeniería Industrial, la mayoría del personal con que cuentan estas instituciones es de Administración de Empresas. También dentro de esta área nos podemos encontrar con personal que cuenta con nivel de maestría.

La edad promedio de las personas que trabajan en ésta área en específico es de 31 a 35 años. La oportunidad laboral está en función de ambos sexos. En cuanto a la experiencia necesaria para el puesto es de 3 a 4 años.

#### Perfil del talento humano requerido para Servicios Preferenciales

Escolaridad y/o áreas de conocimiento	
Nivel de estudios requerido:	Universitario
Áreas de conocimiento:	Administración de empresas Banca y finanzas Comercio Internacional Contaduría pública Ingeniería industrial
Experiencia laboral:	Mínimo de años de experiencia
	3—4

Nivel de importancia de las competencias laborales según las instituciones bancarias

Nº	Competencias	Muy importante						Importante						No es importante					
		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
<b>Instituciones</b>																			
<b>Conocimientos y competencias básicas</b>																			
1	Uso básico de una computadora																		
2	Comunicación Oral																		
3	Comunicación Escrita																		
4	Búsqueda de información																		
5	Lectura informativa																		
6	Matemáticas Aplicada																		
7	Inglés																		
8	Conocimiento del Gobierno y Economía Local																		
9	Conocimientos de Historia/Geografía																		
10	Ciencias (naturales, biología, física)																		
11	Conocimiento sobre Arte y Cultura																		
12	Otros Idiomas Extranjeros (aparte del inglés)																		
<b>Habilidades aplicadas</b>																			
1	Profesionalismo y Ética Laboral																		
2	Trabajo en Equipo/Colaboración																		
3	Iniciativa/ Motivación																		
4	Ética/ Responsabilidad Social																		
5	Seguir Instrucciones																		
6	Pensamiento Crítico/ Solución de problemas																		
7	Creatividad/ Innovación																		
8	Formación Continua/ Auto Didacta																		
9	Liderazgo																		

**7.4 El perfil del talento humano requerido para laborar en servicios corporativos**

El área de servicios corporativos dentro de las instituciones bancarias es en donde se atiende a los clientes más grandes o de las empresas más grandes con que estas cuentan.

Debido a que se trata de clientes de suma importancia las personas interesadas en trabajar en este tipo de atención al cliente deben de contar con un nivel de postgrado como mínimo. Dentro de los postgrados las carreras de preferencia son: Administración de Empresas con orientación en Finanzas, Formulación y Evaluación de Proyectos y Administración de Empresas con orientación en Recursos Humanos.

La edad de los profesionales para este tipo de servicios de acuerdo a la opinión de los jefes de las instituciones bancarias investigadas está entre los 31 a 40 años a pesar de que la edad media de los adultos mayores se ubica entre los 51 a 55 años, estos puestos de servicio al

cliente son solo para personas menores de 40 años. En cuanto a la experiencia laboral con que se debe de contar esta es de 5 años en adelante.

Perfil del talento humano requerido para Servicios Corporativos

Escolaridad y/o áreas de conocimiento	
Nivel de estudios requerido:	Post grado
Áreas de conocimiento:	Administración de empresas orientación en finanzas Formulación y evaluación de proyectos Administración de empresas orientación en RR.HH
Experiencia laboral:	Mínimo de años de experiencia <span style="border: 1px solid black; padding: 2px 10px;">5</span>

Nivel de importancia de las competencias laborales según las instituciones bancarias

N0	Competencias	Muy importante						Importante						No es importante					
		1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6	1	2	3	4	5	6
<b>Instituciones</b>																			
<b>Conocimientos y competencias básicas</b>																			
1	Uso básico de una computadora																		
2	Comunicación Oral																		
3	Comunicación Escrita																		
4	Búsqueda de información																		
5	Lectura informativa																		
6	Matemáticas Aplicada																		
7	Inglés																		
8	Conocimiento del Gobierno y Economía Local																		
9	Conocimientos de Historia/Geografía																		
10	Ciencias (naturales, biología, física)																		
11	Conocimiento sobre Arte y Cultura																		
12	Otros Idiomas Extranjeros (aparte del inglés)																		
<b>Habilidades aplicadas</b>																			
1	Profesionalismo y Ética Laboral																		
2	Trabajo en Equipo/Colaboración																		
3	Iniciativa/ Motivación																		
4	Ética/ Responsabilidad Social																		
5	Seguir Instrucciones																		
6	Pensamiento Crítico/ Solución de problemas																		
7	Creatividad/ Innovación																		
8	Formación Continua/ Auto Didacta																		
9	Liderazgo																		

A continuación se presentan una lista de ítems los cuales están relacionados con los objetivos seis y siete previamente planteados en el capítulo I, el análisis que se realizó de ellos, no cuenta con un respaldo estadístico ya que es producto de la observación de los datos que se obtuvieron y de la información encontrada.

### **7.5 Se debe estimular a los estudiantes a trabajar en sus competencias/habilidades por su cuenta o se debe hacer una reforma curricular ya que esta incluye la metodología de enseñanza y aprendizaje**

De acuerdo al informe de encuesta empresarial elaborada por el proyecto Metas Honduras en el año 2011, en la cual se entrevistaron a doscientas doce empresas (212), éstas opinaron que muchos de los jóvenes interesados en laborar carecen de las habilidades esenciales para lograr el éxito laboral. Los empleadores esperan que el nuevo talento humano se incorpore al trabajo con una serie de habilidades básicas y aplicadas, pero lamentablemente la realidad no coincide con las expectativas.

En base a esta información y a la obtenida en la presente investigación se observa que es necesario que los estudiantes cuenten con competencias y habilidades ya que éstas les proporcionan una plataforma para aprender, pensar y crear. El tipo de competencias demandadas actualmente algunas son producto del aprendizaje en casa y otras de la enseñanza que se recibe en los diferentes centros educativos por lo que si es necesario estimular a los estudiantes a interesarse por construir sus competencias (las que deben ser aprendidas en casa).

La sociedad demanda que el sistema educativo responda a los cambios tecnológicos y la organización del trabajo, en base a esto se tendría que analizar como éstas competencias demandadas se pueden incorporar dentro de los planes de estudio (por medio de una reforma curricular por parte de las autoridades de educación) y elegir las habilidades que correspondan tanto a la educación como al mundo laboral actual. De esta forma el talento humano puede tener la oportunidad de adquirir las aptitudes que requiere una economía en constante evolución.

## **7.6 Cómo actualizar el perfil profesional del talento humano en base a los requerimientos del sistema bancario para facilitar su inserción en el ámbito laboral**

Relacionado con el objetivo número seis el cual enuncia que:

El perfil profesional del talento humano tendría que ser actualizado en base a las 21 competencias laborales que se encuentran estipuladas y en las cuales algunas instituciones ya están trabajando, éstas deben de ser evaluadas y de no contar con ellas al egresar de los diferentes centros educativos, el nuevo profesional debería de avocarse a alguna de las diferentes instituciones encargadas en certificar las competencias para poder trabajar en éstas y que puedan incorporarse sin tropiezos y en el nivel que les corresponde en el mundo laboral.

## **7.7 Beneficios de un país cuando en éste se ofrecen profesionales que poseen capacidades/habilidades acordes a las demandas del mercado laboral actual**

Este ítem se encuentra relacionado con el objetivo número siete de la investigación el cual dice:

*El Paradigma del Desarrollo Humano ubica a las personas como centro del desarrollo. El desarrollo humano es un concepto relativamente nuevo que concibe el desarrollo como la ampliación de las libertades humanas, a fin que cada persona pueda contar con un conjunto de capacidades y oportunidades permitiéndole el despliegue de potencialidades que le garanticen un nivel de vida digno. Desde esta perspectiva, el desarrollo se concibe como la integración de dimensiones y pilares, en las que el crecimiento económico es un medio importante, pero no el único para alcanzar mayores niveles de desarrollo. (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo)*

En base a lo anterior se puede deducir que para que un país pueda estimular su productividad éste debe contar con profesionales capacitados por lo que se tiene que invertir en educación, capacitación e investigación y desarrollo. La educación y la formación es la llave que abre la puerta a las oportunidades y ayuda a beneficiar al sector empresarial.

Cuando nos encontramos que en un país el talento humano posee un limitado perfil educativo se puede observar que sus niveles de desempleo se incrementan, lo que a su vez

se traduce en pobreza. Actualmente en Honduras el nivel de preparación de la fuerza laboral es un factor crítico, ya que la habilidad de un joven de ser competitivo en un mundo en el que cada día hay más competencia e innovación es imperativo, en Honduras aproximadamente el 60% de la población esta formada por jóvenes lo cual viene a representar un alto porcentaje de la fuerza laboral (USAID, COHEP, & METAS, 2011) En éste talento humano recae el desarrollo del país por lo que vale la pena que el país invierta en preparar a su población joven para poder cumplir con las expectativas del mercado laboral.

## Conclusiones

1. Por las exigencias del mercado, se requiere de personal con un título profesional a nivel de secundaria como mínimo, para laborar en el sistema bancario en el área de servicio al cliente. Este requiere personal en función de tres niveles: secundaria, universitario y postgrado, pero se observa que no todas las carreras que ofrece el sistema educativo nacional cumplen con los requerimientos que el sistema bancario solicita, por lo que hay una lista de las carreras demandadas.
2. El perfil profesional se debe complementar con competencias básicas y habilidades que actualmente son demandadas en algunas empresas hondureñas acorde a su actividad, la lista de competencias es igual a veintiuno (21) y éstas están descritas en el marco referencial del documento.
3. La edad es un factor determinante para este tipo de puestos que desempeñan funciones en servicio al cliente ya que personas mayores de 45 años no son elegibles.
4. Las oportunidades laborales en la actualidad hacen énfasis en el cumplimiento del perfil sin hacer diferenciación de género.
5. La experiencia laboral que el talento humano debe poseer para laborar en el servicio al cliente del Sistema Bancario, es un requisito indispensable.
6. La actualización del perfil profesional del talento humano se debe enfocar en la estimulación de éste para que trabaje por su cuenta en sus competencias/habilidades para facilitar su inserción en el mundo laboral.
7. La existencia de profesionales acorde a las necesidades del mercado estimula la productividad y esto a su vez influye en el desarrollo competitivo a nivel mundial del país.



## Referencias bibliográficas

- Alles, M. A. (2006). *Talento Humano y Competencias*, pag 57, sumario. Recuperado de <http://books.google.hn/books?id=FYxjgmxVaIC&printsec=frontcover&dq=talento+humano+y+competencias+martha+alicia+alles&source=bl&ots=wi2MNM3htn&sig=8uUsG8ApVlPaKb4fvTIQWZVILPU&hl=es&sa=X&ei=s0UC>. Buenos Aires: Ediciones Granica S.A.
- Arguelles, A. (2005). *Competencia laboral y educación basada en normas de competencias*, p 43, Recuperado de [http://books.google.hn/books?id=RqrZ7noapqsC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs\\_ge\\_summary\\_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](http://books.google.hn/books?id=RqrZ7noapqsC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false). México D.F: Limusa S.A de C.V.
- Bernal, C. A. (2006). *Metodología de la investigación*, p.164. Recuperado de [http://books.google.hn/books?id=h4X\\_eFai59oC&pg=PA164&lpg=PA164&dq=que+es+la+poblacion+en+una+investigacion&source=bl&ots=vTHFt0vkv\\_&sig=wAPwmjWXveREnrPkUqryfQ3DL1A&hl=es&sa=X&ei=3R4oUJPIMZKq8ATJg4DwBw](http://books.google.hn/books?id=h4X_eFai59oC&pg=PA164&lpg=PA164&dq=que+es+la+poblacion+en+una+investigacion&source=bl&ots=vTHFt0vkv_&sig=wAPwmjWXveREnrPkUqryfQ3DL1A&hl=es&sa=X&ei=3R4oUJPIMZKq8ATJg4DwBw). México D.F: Pearson educación.
- Carvajal, B. C., & Carvajal, M. (2010). *Informe de Investigaciones educativas. p.40*. Obtenido de Universidad y entorno laboral: visión prospectiva de la educación superior desde las perspectivas de las competencias laborales. p.40: <http://biblo.una.edu.ve/ojs/index.php/IIIE/article/view/1078/1040>
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*, p.5. México D.F: McGraw-Hill/Interamericana editores, S.A de C.V.
- Chiavenato, I. (2009). *Gestión del talento humano*, tercera edición, Capítulo 9, p.286. México D.F: McGRAW-HILL/Interamericana S.A de C.V.
- Chiriboga, L. (2010). *Sistema Financiero*, p.6 Recuperado de <http://repositorio.iaen.edu.ec/handle/24000/2635>. Quito: Publigráficas Jokama.
- CNBS. (31 de marzo de 2013). *Descargas excel 2013*. Recuperado el mayo de 2013, de <http://www.cnbs.gov.hn/index.php/publicaciones/boletines/boletin-estadistico-mensual>
- CNBS. (s.f.). *Sistema Financiero, Estructura del sistema financiero nacional, 2012*. Recuperado el 2012, de <http://www.cnbs.gov.hn/index.php/sistema-financiero/estructura-del-sistema-financiero-nacional>
- Cornachione, L. M. (2008). *Psicología del desarrollo, vejez*, p.51. Recuperado de [http://books.google.hn/books?id=tpVnRsRBI0C&pg=PA51&lpg=PA51&dq=definici%C3%B3n+de+edad&source=bl&ots=QvIDF\\_veJB&sig=dsh2Niuoiu5D8fcmuN-PkuCnomp&hl=es&sa=X&ei=FesdUKKeKDY\\_G9gS\\_0YHACw&ved=0CDsQ6AEwAg#v=onepage&q&f=false](http://books.google.hn/books?id=tpVnRsRBI0C&pg=PA51&lpg=PA51&dq=definici%C3%B3n+de+edad&source=bl&ots=QvIDF_veJB&sig=dsh2Niuoiu5D8fcmuN-PkuCnomp&hl=es&sa=X&ei=FesdUKKeKDY_G9gS_0YHACw&ved=0CDsQ6AEwAg#v=onepage&q&f=false). Córdoba: Brujas.
- Discover education. (03 de agosto de 2007). *La definición de educación*. Recuperado el 13 de 08 de 2012, de <http://www.discovereducation.org/index.php/uncategorized/la-definicion-de-educacion/>

- Dolan L., S., & Valle Cabrera, R. (2007). *La Gestión de los recursos humanos*, cap 8, pág 207, Análisis del puesto de trabajo.
- Escobar, C. S. (2009). *Elaboración de programaciones y unidades de trabajo en la formación profesional*, pág 23. Recuperado de <http://books.google.hn/books?id=xN-LlvXHO8QC&pg=PA23&dq=que+es+un+perfil+profesional&hl=es&sa=X&ei=WmfzT776Ms6q0AHBhliDCg&ved=0CEYQ6AEwBA#v=onepage&q=q>. San Vicente (Alicante): Editorial Club Universitario.
- Estrategia 4, Proyecto Metas. (2011). Recuperado el 09 de 2012, de <http://www.proyectometas.org/nuestrotrabajo/estrategia-4>
- Exito comercial en Latinoamerica*. (2007). Recuperado el 4 de 08 de 2012, de <http://exitocomercialenlatinoamerica.blogspot.com/2010/03/experiencia-laboral.html>
- Expo Finanzas. (s.f.). *Glosario de servicios financieros*. Recuperado el 20 de 10 de 2012, de [http://www.expo-finanzas.com/front\\_content.php?idcat=1994](http://www.expo-finanzas.com/front_content.php?idcat=1994)
- FEREMA. (2010). *Fundación para la educación Ricardo Ernesto Maduro Andreu*. Recuperado el 19 de 06 de 2012, de Educación un desafío Impostergable, resumen ejecutivo, pag 4: <http://es.scribd.com/doc/72981509/Educacion-2010-Informe-de-Progreso-Educativo>
- Flores, G. J. (2007). *La evaluación de competencias laborales*. Obtenido de <http://www.uned.es/educacionXX1/pdfs/10-04.pdf>
- García, M. J. (2009). El concepto de competencias y su adopción en el contexto universitario. *Revista alternativas*. Recuperado de [http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/13540/1/ALT\\_16\\_01.pdf](http://rua.ua.es/dspace/bitstream/10045/13540/1/ALT_16_01.pdf).
- Guerrero, R. M., Focke, K., & Cueva Armijos, S. (abril de 2011). *Banco Interamericano de Desarrollo*. Recuperado el 20 de 07 de 2013, de El sector financiero en Honduras, pág.9: <http://idbdocs.iadb.org/wsdocs/getdocument.aspx?docnum=36181463>
- Hawes & Corvalán. (enero de 2005). *Construcción de un perfil profesional*. Recuperado el 03 de 07 de 2012, de Estructura: [http://www.iide.cl/medios/iide/publicaciones/revistas/Construccion\\_de\\_un\\_Perfil\\_Profesional.pdf](http://www.iide.cl/medios/iide/publicaciones/revistas/Construccion_de_un_Perfil_Profesional.pdf)
- Hernández Sampieri, R. (2006). *Metodología de la investigación*, p.306. México D.F: McGraw Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación*. 4ta edición; Cap.7; p.210. México D.F.: Compañía editorial Ultra.
- Icart, M. T., Fuentelsaz, C., & Pulpón, A. M. (2006). *Elaboración y presentación de un proyecto de investigación y tesina*. Cáp V Hipótesis y variables p.35, Recuperado de <http://books.google.hn/books?id=5CWKWi3woi8C&pg=PA35&lpg=PA35&dq=definici%C3%B3n+de+variables+de+investigaci%C3%B3n&source=bl&ots=DSG0ARBJ>. Barcelona: Gráficas Rey, S.L.

- Leboyer, L. (s.f.). *Módulo 6 competencias*. Recuperado el 23 de 06 de 2012, de <http://es.scribd.com/Walruses/d/60414396/7-Proceso-de-definicion-de-modelos-de-competencias-HayGroup>
- Martín-Varés, L. O. (2006). Identificación de competencias una estrategia para la formación en el espacio Europeo de educación superior., p.108. *Revista Complutense de educación*. Recuperado de <http://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2161899>, 118.
- Metas, P. (08,09 de 2011). *Encuesta empresarial ¿Realmente están preparados para trabajar?* Recuperado el 05 de 09 de 2012, de <http://www.cohep.com/pdf/Resultado-de-Encuesta-Empresarial.pdf>
- Miranda, Y., Hernández, V., & Martínez, L. (2008). *ASPECTOS DE INTERÉS SOBRE LAS COMPETENCIAS LABORALES Y SU RELACIÓN CON LA CALIDAD DEL SERVICIO*. Recuperado el 07 de 2012, de <http://monografias.umcc.cu/monos/2008/Indeco/m08116.pdf>
- Navio Gómez, A. (enero-agosto de 2005). *Revista de educación, Convergencia europea y universidad, Propuestas conceptuales en torno a las competencias profesionales*, p.220. Recuperado el 04 de 08 de 2012, de [http://books.google.hn/books?hl=es&lr=&id=LscqNMkY7oUC&oi=fnd&pg=PA213&dq=definici%C3%B3n+de+competencia&ots=OHH1CVg4aZ&sig=RXI3X\\_I8wV4iD\\_3\\_22k-zrdYopQ&redir\\_esc=y#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20competencia&f=false](http://books.google.hn/books?hl=es&lr=&id=LscqNMkY7oUC&oi=fnd&pg=PA213&dq=definici%C3%B3n+de+competencia&ots=OHH1CVg4aZ&sig=RXI3X_I8wV4iD_3_22k-zrdYopQ&redir_esc=y#v=onepage&q=definici%C3%B3n%20de%20competencia&f=false)
- Observatorio Mercado Laboral. (2008). *Informe mercado de trabajo Honduras 2008*, p.63. Recuperado el 14 de 06 de 2012, de <http://trabajo.gob.hn/oml/Informe%20del%20Mercado%20de%20Trabajo%20Honduras%202008.pdf>
- OIT. (2006). *Cambios en el mundo del trabajo, Tendencias en el mercado de trabajo mundial*. Ginebra.
- Organización de Estados Iberoamericanos. (1999). *La Construcción de Competencias Profesionales y Laborales en los Programas de Inserción Productiva*. Recuperado el 09 de 2012, de <http://www.oei.es/eduytrabajo2/etp1.htm>
- Ortiz, P. U. (2011, p.149). *Definición y clasificación teórica de las competencias académicas, profesionales y laborales*. Recuperado el 05 de 07 de 2012, de <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=70050380&site=ehost-live>
- Paz Couso, R. (2005). *Servicio al cliente*. Recuperado el 07 de 2013, de *La Comunicación y la Calidad del Servicio en la Atención al Cliente*: <http://books.google.hn/books?id=3hovRPM1Di0C&printsec=frontcover&dq=que+es+servicio+al+cliente&hl=es&sa=X&ei=MhPrUa6sGqed7Qaas4F4&ved=0CEMQ6AEwBA>

- Perez, Rodríguez, & González. (2010). *"Gestión para la formación del personal a partir de las competencias laborales"*, No 133, 2010 Texto completo en. Obtenido de <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2010/bsr.htm>
- Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo. (s.f.). *Desarrollo Humano*. Recuperado el 15 de 11 de 2012, de [http://www.undp.un.hn/Desarrollo\\_humano.htm](http://www.undp.un.hn/Desarrollo_humano.htm)
- Proyecto METAS, Estrategia 4, Alianzas Estratégicas. (2011). Recuperado el 09 de 2012, de <http://www.proyectometas.org/nuestrotrabajo/estrategia-4>
- Rodríguez, G. G. (2007). ¿Qué son las competencias laborales?. Recuperado de Texto completo en <http://www.eumed.net/ce/>. *Contribuciones a la economía*.
- Ruíz, M., Jaraba, B., & Romero, L. (2005). *Psicología desde el Caribe. Universidad del Norte. No 16: 64-91, 2005, p.82*. Obtenido de Competencias laborales y la formación universitaria: <http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=24854603&site=ehost-live>
- Sablón, N., Miranda, Y. O., Medina, A., Acevedo, J. A., & Hernández, V. (2011). *Observatorio de la economía Latinoamericana*. Obtenido de Análisis del papel que ejercen las competencias laborales en el personal que integra la cadena de suministro: <http://www.eumed.net/coursecon/ecolat/cu/2011/ellsj.htm>
- Salazar, T. S. (s.f.). *Gestión por competencias: un nuevo desafío en la educación de hoy*. Recuperado el 28 de 06 de 2012, de <http://www.educarchile.cl/Userfiles/P0001/File/GESTI%C3%93N%20POR%20COMPETENCIAS%20Tstegman.pdf>
- Sánchez, A., Marrero, C. E., & Martínez, C. C. (2005). Una mirada a los orígenes de las competencias laborales. *Ciencias Holguín*. Recuperado <http://cienciahlg.idict.cu/index.php/cienciasholguin/article/view/296>, 14.
- Shaffer, D., & Kipp, K. (2007). *Psicología del desarrollo infancia y adolescencia*, séptima edición, p.510, Recuperado de <http://books.google.hn/books?id=kSjWi3SZIUC&pg=PA510&lpg=PA510&dq=definici%C3%B3n+de+g%C3%A9nero&source=bl&ots=Jjg675-V1H&sig=go53CkKPewB4nCUprD2SVbKLLNo&hl=es&sa=X&editors=SA+de+C.V>. México: Thomson editores S.A de C.V.
- STSS. (2008). *Observatorio del mercado laboral*. Recuperado el 15 de 06 de 2012, de Informe del mercado de trabajo, Honduras 2008, nivel educativo, pag.52: <http://trabajo.gob.hn/oml/Informe%20del%20Mercado%20de%20Trabajo%20Honduras%202008.pdf>
- Tábora, M. R. (noviembre de 2007). *Competencia y regulación en la banca: el caso Honduras*. Recuperado el 20 de 07 de 2013, de Organización y estructura del sistema financiero en Honduras, pág.31: [http://www.eclac.cl/publicaciones/xml/8/31358/Serie\\_91.pdf](http://www.eclac.cl/publicaciones/xml/8/31358/Serie_91.pdf)

Tovar, E. (2011). *Consecuencias de la globalización financiero sobre la eficiencia del sistema financiero (Spanish)*. Recuperado el 05 de 07 de 2012, de Problemas del desarrollo.Revista Latioamericana de Economía, pág 151:  
<http://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=zbh&AN=67409607&site=ehost-live>

Universidad Nacional Abierta. (2010). *Universidad y entorno laboral: Visión prospectiva de la educación superior desde la perspectivas de las competencias laborales, p.43*. Recuperado el 10 de 2012, de <http://biblo.una.edu.ve/ojs/index.php/IIIE/article/view/1078/1040>

USAID, COHEP, & METAS. (2011). *Informe encuesta empresarial*. Recuperado el 11 de 2012, de ¿Realmente estan preparados para trabajar? p.7 y 11: [www.proyectometas.org](http://www.proyectometas.org)

Valle León, M. (2009). *Sistema Financiero*. Recuperado el 20 de 07 de 2013, de economía española: <http://www.uv.mx/personal/mvalle/files/2011/08/SISTEMA-FINANCIERO.pdf>

# Anexos

## Anexo 1



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE HONDURAS**  
**FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS**

**MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**

**CUESTIONARIO**

Nº 1

**Jefe de Recursos Humanos**

Estimado Licenciado

Me permito informarle que como parte de una investigación para la realización de mi trabajo de tesis, previo a obtener el título de Máster en Administración de Empresas con orientación en finanzas, en la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, le presento el siguiente instrumento de recolección de datos (cuestionario) por medio del cual respetuosamente solicito su colaboración respondiendo cada una de las preguntas que lo integran.

Sus respuestas son confidenciales y anónimas y tienen por objeto recoger información sobre el perfil del talento humano que actualmente labora en su prestigiosa institución y más precisamente en el área de servicio al cliente ya que este es justamente el tema de investigación en el cual estoy trabajando.

Agradezco su tiempo y colaboración.

**Instrucciones**

Las preguntas que a continuación se le presentan están diseñadas algunas de forma cerrada y otras abiertas, para las preguntas cerradas marcar con una (X) en los espacios correspondientes a la o las respuestas que estime conveniente y para las abiertas se solicita por favor poder brindar la información requerida.



## Preguntas

1. ¿De qué carreras son los egresados de secundaria que laboran en la institución en el área de servicio al cliente?

- 1  Bachillerato en computación
- 2  Bachillerato en administración de empresas
- 3  Peritos mercantiles
- 4  Bachillerato en mercadotecnia
- 5  Todas las anteriores
- 6  Otros. Especifique \_\_\_\_\_

2. ¿De qué carreras son los profesionales universitarios que laboran en la institución en el área de servicio al cliente?

- 1  Banca y finanzas
- 2  Administración de empresas
- 3  Comercio Internacional
- 4  Contaduría pública
- 5  Ingeniería industrial
- 6  Todas las anteriores
- 7  Otros especifique \_\_\_\_\_

3. ¿De qué carreras son los profesionales de postgrados que laboran en la institución en el área de servicio al cliente?

- 1  Administración de empresas orientación Finanzas
- 2  Administración de empresas orientación Recursos Humanos
- 3  Evaluación de Proyectos.
- 4  Otro. Especifique \_\_\_\_\_
- 5  No hay.

4. ¿Cuántos profesionales a nivel de secundaria laboran en servicio al cliente de la institución?

- 1  Menos de 5
- 2  Entre 6 y 10
- 3  Entre 11 y 15
- 4  Más de 15





5. ¿Cuántas personas a nivel de licenciatura laboran en servicio al cliente de la institución?

- 1  Menos de 5
- 2  Entre 6 y 10
- 3  Entre 11 y 15
- 4  Más de 15

6. ¿Cuántas personas a nivel de postgrado laboran en servicio al cliente de la institución?

- 1  Ninguno
- 2  Entre 1 y 2
- 3  Entre 3 y 4

7. ¿Para la atención al cliente de los servicios básicos el banco contrata personal que cuente con qué nivel de educación?

- 1  Nivel de secundaria
- 2  Nivel universitario
- 3  Nivel de postgrado

8. ¿Para la atención al cliente de los servicios preferenciales el banco contrata personal que cuente con qué nivel de educación?

- 1  Nivel de secundaria
- 2  Nivel universitario
- 3  Nivel postgrado

9. ¿Para la atención al cliente de los servicios corporativos el banco contrata personal que cuente con qué nivel de educación?

- 1  Nivel de secundaria
- 2  Nivel universitario
- 3  Nivel postgrado

10. ¿Los empleados están satisfechos laboralmente con las capacitaciones brindadas?

- 1  Muy satisfechos
- 2  Satisfechos
- 3  Insatisfechos
- 4  Totalmente insatisfechos



11. ¿La inversión que el banco realiza en la capacitación produce mejoras en el desempeño individual de los empleados?

- 1  A veces  
 1  Siempre  
 2  Casi nunca

12. De la siguiente lista evalúe las competencias que debe tener el talento humano según el orden de importancia para la institución.

N0	Competencias	Nivel de importancia		
		Muy Importante	Importante	No es importante
Conocimientos y competencias básicas				
1	Uso básico de una computadora			
2	Comunicación Oral			
3	Comunicación Escrita			
4	Búsqueda de información			
5	Lectura informativa			
6	Matemáticas Aplicada			
7	Ingles			
8	Conocimiento del Gobierno y Economía Local			
9	Conocimientos de Historia/Geografía			
10	Ciencias (naturales, biología, física)			
11	Conocimiento sobre Arte y Cultura			
12	Otros Idiomas Extranjeros (aparte del ingles)			
Habilidades aplicadas				
13	Profesionalismo y Ética Laboral			
14	Trabajo en Equipo/Colaboración			
15	Iniciativa/ Motivación			
16	Ética/ Responsabilidad Social			
17	Seguir Instrucciones			
18	Pensamiento Crítico/ Solución de problemas			
19	Creatividad/ Innovación			
20	Formación Continua/ Auto Didacta			
21	Liderazgo			



13. ¿Cuál es la edad promedio de los jóvenes trabajando?

- 1  19 a 20 años
- 2  21 a 22 años
- 3  23 a 24 años
- 4  25 años

14. ¿Cuál es la edad promedio de los adultos trabajando?

- 1  26 a 30 años
- 2  31 a 35 años
- 3  36 a 40 años
- 4  41 a 45 años

15. ¿Cuál es la edad promedio de los mayores trabajando?

- 1  46 a 50 años
- 2  51 a 55 años
- 3  56 a 60 años

16. ¿En la actualidad quienes tienen una mayor oportunidad laboral en la institución los hombres o las mujeres?

- 1  Mujeres
- 2  Hombres
- 3  Ambos

17. ¿Quién está a cargo del manejo de los recursos humanos en la institución?

- 1  Mujer
- 2  Hombre

18. ¿Cuál es el número de años de experiencia promedio con que se debe contar para laborar en atención al cliente, servicios básicos?

- 1  No necesaria
- 2  1 a 2 años
- 3  3 a 4 años
- 4  5 años en adelante



19. ¿Cuál es el número de años de experiencia promedio con se debe contar para laborar en atención al cliente, servicios preferenciales?

- 1  No necesaria
- 2  1 a 2 años
- 3  3 a 4 años
- 4  5 años en adelante

20. ¿Cuál es el número de años de experiencia promedio con se debe contar para laborar en atención al cliente, servicios corporativos?

- 1  No necesaria
- 2  1 a 2 años
- 3  3 a 4 años
- 4  5 años en adelante

**¡Gracias por su colaboración!**