



UNIVERSIDAD DEL BÍO BÍO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

DEPARTAMENTO DE AUDITORÍA Y ADMINISTRACIÓN

***ANÁLISIS DE LAS COMPETENCIAS CLAVES EN EL SECTOR OPERACIONAL Y
DE SERVICIO, Y SU EFECTO EN LA MOVILIDAD DEL CAPITAL HUMANO.***

MEMORIA PARA OPTAR AL TÍTULO DE INGENIERO COMERCIAL

AUTOR: CAMPOS ARRIAGADA, GUIDO ALEXIS

Profesor Guía: Ariel Yévenes Subiabre.

CONCEPCIÓN 2015

Índice

INTRODUCCIÓN	1
1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN	3
1.1. Problemática.....	3
1.2. Objetivos	4
1.2.1 Objetivo General.	4
1.2.2. Objetivos específicos.....	4
1.3. Justificación.....	5
1.4. Aspectos Metodológicos.	6
1.4.1. Tipo de investigación	6
1.4.2. Método de Investigación.	6
1.4.2. Diseño de investigación	6
1.4.3. Fuentes y técnicas de recolección de información	7
2. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1 Competencias	8
2.1.1 Definición concepto Competencias.....	8
2.1.3 Clasificación de Competencias	13
2.1.4 Componentes de las Competencias	15
2.1.5 Modelo de los Saberes.....	16
2.2. Capital Humano.	19
2.2.1. Contextualización de Capital Humano.....	19
2.2.2. Definición concepto	20
2.2.3. Ecuación del capital humano.....	22
2.2.4. Componentes del capital humano.....	23

2.3. Productividad/ Desempeño Laboral	26
2.3.1. Elementos que infieren en el desempeño productivo	31
2.4. Movilidad	34
2.4.1. Definiciones	35
2.4.2. Modelos de movilidad ocupacional.....	36
2.4.3. Movilidad Simple y Compleja	38
2.5 Prospectiva	40
2.5.1 Definiciones de prospectiva	42
2.5.2. Métodos Prospectivos.	43
2.6. Aplicación de conceptos al estudio	47
3. METODOLOGÍA DE ESTUDIO DE CAMPO	50
3.1. Levantamiento de información secundaria.....	51
3.2. Análisis de la información.....	52
3.3. Análisis prospectivo	52
4. CONTEXTO Y ESCENARIOS REGIONALES.....	53
4.1. Descripción general de la Región.....	53
4.2. Economía regional.....	54
4.3. Empleo Regional.....	55
4.4. Exportaciones	56
5. PERFIL DE COMPETENCIAS EN EL SECTOR MANUFACTURERO	58
5.1 Industria Marítimo Portuario.....	60
5.2. Industria de la Construcción.....	62
6. PERFIL DE COMPETENCIAS DEL SECTOR SERVICIO	64
6.1. Industria del Turismo.	66
6.2. Industria administración y comercio	67
7. RESULTADOS	70

Tabla síntesis de las competencias Generales y Específicas con respecto a los sectores.....	71
Tabla resumen Sectorial de competencias:	73
8. CONCLUSIONES	75
9. RECOMENDACIONES	78
10. BIBLIOGRAFIA.....	80

Agradecimientos

Mis primeros agradecimientos son para Dios, porque cada día me llena de bendición y siempre me dio las fuerzas para poder avanzar en todo momento. Este nuevo paso es sólo por él y para él, sin él nada podría ser.

A mis padres por su ayuda y apoyo incondicional en cada año de mis estudios. Por cada momento de preocupación, por su energía. Las oraciones de mi madre que, sin duda, dieron mucho resultado en mi vida.

A mis hermanos por cada consejo tanto para lo presente como para lo venidero. Por el amor entregado, por cada aporte que hicieron en mí.

Gracias a mi mejor amiga por cada momento de ministración, por esas palabras de aliento y por dedicarle tiempo en la corrección de esta investigación.

Mis tías y abuela que me acogieron y atendían cada día que me quedaba en su casa y me demostraban sustento y desvelo.

Finalmente agradecer a mis amigos y compañeros de clase, docentes, y en especial a mi profesor guía Ariel Yévenes por los conocimientos entregados, por guiarme en las conversaciones, sobre todo por el apoyo y confianza.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación se plantea bajo la perspectiva de responder o dar una alternativa viable para paliar la preocupante situación de freno en el desarrollo económico que existe en la Región del Bío-Bío. El estancamiento en el desarrollo de la Región está marcado principalmente por los bajos niveles de producción en las actividades económicas más relevantes, que anteriormente se constituían como plataformas potentes, bajo las que se ideaban planes de progreso acelerado. En este escenario se identifican algunos aspectos que marcan o generan este freno, siendo propicia la duda sobre la responsabilidad que le compete al capital humano formado en la región, respecto a si posee las competencias necesarias para ser un aporte al desarrollo territorial, que converja en poder ayudar a sacar a la región del desaceleramiento económico actual.

Una forma de revertir este panorama es reforzar otros sectores económicos que pueden ser aprovechados de manera más contundente y, con esto, dar respuesta a la situación presente en la Región. Pero para ello debe visualizarse el capital humano que ésta posee, y lo más notorio es que en la actualidad el capital humano adolece de competencias eficientes que satisfagan el cumplimiento de las expectativas de desarrollo de nuevos sectores. La formación y la esperanza de trabajo de los profesionales están ligadas netamente a los sectores manufactureros que son los más importantes en la Región.

Considerando los bajos niveles de producción de las empresas que están inmersas en el sector manufacturero ha llevado a un aumento en la tasa de desempleo, lo que inmediatamente impacta de manera brutal en el desarrollo de la Región. La disminución en las cuotas de personal en las empresas ha forzado a la movilización sectorial del capital humano, pero es complicado que un trabajador que pase de un sector a otro mantenga sus niveles de productividad, ya que las tareas a desempeñar son totalmente distintas.

En el marco de lo anterior, podemos apreciar la existencia de falencias en los procesos de formación y de capacitación del capital humano para poder entrar a potenciar los sectores potenciados, ya que las competencias que se les entregan difieren en su contenido como

requisitos para desempeñarse óptimamente y con niveles de productividad que permitan el desarrollo del sector.

Dar exposición de las competencias tanto genéricas como las específicas resulta visiblemente una opción consistente, esto porque nos permiten acotar el foco de influencia formativa que debe poseer un individuo que se moviliza de un sector a otro con un alto nivel de productividad aportando al desarrollo del sector e incluso al de la Región influenciando así, el sistema económico desencadenando una suma de consecuencias positivas como el desarrollo económico y social, generación de empleos, aumento salariales y contribuyendo al sector con nuevas y generosas ideas que impulsen el mercado en la Región del Bío Bío.

Dado esto, conocer las competencias que solicita cada sector se vuelve necesario para poder, objetivamente entregar formación precisa relacionada al sector que se busca desarrollar. La movilidad laboral que sufre el capital humano lo fuerza a adoptar competencias que estén acorde al sector al cual va a incursionar.

Por esto, la presente investigación busca presentar cuales son las competencias que realmente son importantes de adquirir al momento de pasar del sector manufacturero al sector servicio, con el propósito de poder reactivar el desarrollo en la Región. También se pretende mostrar las áreas que deben forjar en los procesos formativos o de capacitación del capital humano, esto le permitirá a las empresas incrementar su potencial competitivo sectorial a partir del fomento de la competitividad territorial.

Tesis desarrollada en el marco del Convenio de Desempeño UBB1202 del Ministerio de Educación – Gobierno de Chile “Plan de Mejoramiento Institucional (PMI) de la Universidad del Bío Bío “Sistema Territorial de Educación: una Plataforma de Articulación Prospectiva para la Competitividad y el Desarrollo Equitativo y Sustentable de la Región del Bío Bío”

1. PLANTEAMIENTO DE LA INVESTIGACIÓN

1.1. Problemática

Históricamente la Región del Biobío se ha caracterizado por presentar una fuerte economía basada en el sector operacional o manufacturero, posicionando a la región como el segundo núcleo industrial más importante del país. Este alto nivel de actividad operacional, está coartando un desarrollo y crecimiento de los otros sectores productivos, siendo uno de éstos el de servicios. Por esta razón la Región del Biobío ha hecho un notable esfuerzo en los últimos años en pos de diversificar la realidad económica productiva en sus más diversos aspectos, dando realce a alternativas de desarrollo ligadas al sector de servicios.

Para concretar estas alternativas de fortalecimiento del sector servicio, es importante determinar el impacto en el desempeño laboral que ocurre en el caso de transferir capital humano desde el sector operario hacia el sector servicio, aplicado particularmente a PyMES del área construcción y agencias de turismo.

El crecimiento del área de servicio en la región está condicionado a las competencias adecuadas que debe tener una persona que trabaja en este sector. Es sabido que el capital humano disponible en la región posee un alto grado de competencias operacionales, muchas de éstas no son compatibles para desenvolverse en entidades del sector servicios. Lograr identificar y diferenciar cuáles competencias debe tener o adquirir una persona que es transferida del sector operacional hacia el sector servicio, se torna preponderante al querer aumentar el desempeño en el trabajo.

Esto beneficia netamente a las empresas inmersas en el sector servicio, ya que optimizaría el proceso de inducción y fortalecimiento de las competencias requeridas por este sector, aumentando el nivel de desempeño por parte de sus trabajadores, influyendo positivamente en el desarrollo productivo de la región.

1.2. Objetivos

1.2.1 Objetivo General.

Analizar las diferencias de las competencias entre el sector manufacturero y de servicios, y la relación con la transferencia del capital humano entre sectores y su desempeño laboral.

1.2.2. Objetivos específicos.

- Describir los conceptos: competencias, capital humano y desempeño laboral.
- Identificar las competencias necesarias vinculadas al sector operacional y al sector servicio.
- Establecer diferencias en las competencias de cada sector manufacturero y al sector servicio, estableciendo diferencias en las competencias de cada sector productivo.
- Determinar cómo influyen las competencias en la movilidad del capital humano del sector operacional al sector servicio.
- Establecer la relación de la transferencia del capital humano de un sector manufacturero al sector servicio, y su desempeño laboral, estimando las competencias necesarias que deben existir en ambos sectores y que fortalezcan el desempeño laboral.
- Desarrollar propuestas para el desenvolvimiento de procesos de inducción laboral en la transición del capital humano desde el sector manufacturero al sector de servicios que impacten sobre la productividad de la mano de obra.

1.3. Justificación

La dependencia económica que existe en la Región, hace que el desarrollo se vuelva vulnerable e inestable ocasionando, en algunos casos, ciclos de estancamientos que impactan negativamente la economía regional. En periodos marcados por variaciones en los niveles de producción las industrias más importantes de la región, las cuales están vinculadas al sector industrial manufacturero, sufren desbalances económicos que los llevan a reestructurarse e innovar en sus estrategias. Pero durante estos periodos de reestructuración deben cargar con reducciones en sus beneficios económicos los cuales son apalancados, en su mayoría, con disminución de personal. Esta sujeción económica ha llevado a las autoridades a crear acciones estratégicas para cambiar la situación, por esto se han ideado programas que potencien otras actividades económicas que pueden ser explotadas en la región o fortalecer aquellas que no han tenido tanto impacto en la región y que se proyectan con optimismo.

Explotar o potenciar actividades económicas no es tarea fácil, para esto se necesita capital humano cualificado con competencias generales y específicas afines a esas actividades que se quieren potenciar. Lamentablemente en la Región del BíoBío el capital humano está entrenado o formado en pos de las actividades predominantes, por lo tanto, su productividad está limitada y contextualizada a estas actividades. Sin embargo, el capital humano disponible se ha visto forzado a ser movilizado laboralmente a otros sectores industriales, totalmente nuevo y desconocido por estos debido a la formación que contienen.

Dada la movilización que se está proporcionando y ante la necesidad de explotar y desarrollar nuevas actividades es que se vuelve necesario conocer las competencias que el capital humano debe poseer al ser movilizado de un sector industrial a otro.

1.4. Aspectos Metodológicos.

La especificación del marco metodológico que contiene esta investigación nos proporciona una continuidad sistemática en el desarrollo del estudio, permitiéndonos la planeación y organización de este estudio, abarcando un contenido teórico, conceptual y temporal limitado apto para obtener resultados acordes a los objetivos planteados. Este procesamiento metodológico que se aplicará en este estudio, permitirá dar respuesta a la interrogante sobre cuáles son las competencias que deberían poseer los trabajadores de cada sector productivo para que alcancen altos niveles de desempeño, beneficiando el desarrollo de la organización.

1.4.1. Tipo de investigación

La investigación busca describir las diferencias de las competencias entre el sector manufacturero y de servicios, la relación con la transferencia del capital humano entre sectores y su desempeño laboral. De este modo el estudio será de tipo descriptivo, ya que así podremos conocer una realidad del fenómeno observado, en este caso las competencias de cada sector.

1.4.2. Método de Investigación.

El método está dado por el tipo de fuente de conocimiento basado en la Evidencia, de los que se despliega la perspectiva de explicar fenómenos con el respaldo de escritos, de esta forma podemos incurrir en la revisión literaria o documentos que abalen las conclusiones obtenidas.

1.4.2. Diseño de investigación

Este proyecto presenta un diseño no experimental, ya que, no podemos manipular las variables relacionadas al estudio, sólo podemos observarlas y extraer información

proporcionada por la indagación. Además es de corte Transversal porque se analiza información en un periodo ya establecido.

1.4.3. Fuentes y técnicas de recolección de información

La información registrada serán recolectados a través de fuentes secundarias: revistas, textos, estudios, documentos, etc. y la técnica a utilizar será la revisión y recolección literaria o de documento. Éstas se aplicarán a representantes de ambos sectores productivos, con la finalidad de conocer cuál es la realidad de las competencias que solicitan sus operaciones.

La recolección de datos en primera instancia tendrá por objetivo proporcionar información actual de los conceptos relevantes en esta investigación. Además, se recolectará información de contextualización económica de la Región del Biobío, para poder respaldar la importancia de esta investigación. Y para finalizar, la recolección literaria más exhaustiva y minuciosa se centrará en la obtención de información ligada a la descripción de las competencias de cada sector para así luego extraer las conclusiones pertinentes.

2. MARCO TEÓRICO

2.1 Competencias

2.1.1 Definición concepto Competencias

Las organizaciones tienen como una de sus tareas principales proporcionar las capacidades humanas requeridas por el entorno en el que está inmerso, y desarrollar habilidades y aptitudes propias del individuo para hacerlo más satisfactorio a sí mismo, y a la colectividad en la que está envuelto. Se debe recordar que las organizaciones dependen principalmente del elemento humano con el que posee. Son las personas las que llevan a cabo los logros y fracasos del negocio, por esto se dice que forman el recurso máspreciado de la empresa.

Durante décadas las empresas se han esforzado en buscar maximizar el rendimiento de sus recursos o factores productivos para así poder aumentar la productividad y con esto incrementar sus beneficios económicos, permitiéndoles obtener y captar oportunidades para desarrollar su empresa o poder incursionar en otras líneas de negocios.

Un factor altamente importante que toda empresa debe saber manejar y controlar es el capital humano, es decir, el personal que se desenvuelve dentro de toda organización y que participa activamente en dicha entidad cumpliendo labores necesarias para su funcionamiento de la empresa. Por esto las entidades se esfuerzan en la búsqueda de captar a las personas apropiadas que cumplan con el perfil adecuado para efectuar tareas específicas o generales. Para lograr contar con las personas indicadas para determinadas tareas es necesario conocer los puestos de trabajos y saber qué o cuáles habilidades, conocimientos y capacidades requiere tal puesto de trabajo, y así coordinar los esfuerzos para cumplir con las tareas exigidas por el cargo.

Las empresas canalizaban recursos en contratar personas que tuvieran sólo alguna profesión técnica o profesional que les aportara los conocimientos que adoptaron durante el período de formación, y que psicológicamente fueran aptas para el perfil del puesto y empresa, para esto los sometían a test psicológicos. Pero estos aspectos no son los únicos que se deben considerar al momento de medir el trabajo de una persona, ya que también debemos tener en cuenta que el desempeño de una persona que actúa en algún puesto depende de características propias inherentes y de sus competencias más que de sus conocimientos, experiencias y habilidades. Por esto se ha vuelto encarecidamente necesario poder relacionar los conceptos competencias y productividad, conceptos que a continuación serán ampliados.

Históricamente el concepto de competencia irrumpió con cierta fuerza en algunos países económicamente industrializados, debido a que durante años venían arrastrando problemas para relacionar el sistema educativo con el productivo, algo que impactaba directamente con el desempeño productivo del trabajador y también con el desarrollo y expansión de la empresa o país. Estos países percibieron que no solo tenían problemas de carácter cuantitativos, sino también cualitativos: situación en la cual la formación educacional ya no eran suficientes para cumplir con determinadas actividades que resultaban importante de atender (Mertens, 1996). Por lo tanto, no existía una conexión integral del mundo laboral y la educación que socialmente se estaba entregando. Es aquí donde nace como solución de esta problemática la competencia laboral como respuesta a la exigencia de fomentar la

formación de mano de obra y ante las demandas surgidas en el sistema educativo y el productivo.

Etimológicamente competencia viene del latín *competere* que posee una doble significancia, por un lado se traduce “ir al encuentro de otro” o “pretender algo al mismo tiempo que otro”, concepto más relacionado a ganar o salir victorioso, es decir, está afín a lo deportivo. Mientras que para el ámbito empresarial, que es el cual nos interesa, lo traduce como “tener la actitud para ciertos asuntos”. Los diccionarios aluden al menos a dos significados: a) competencia como rivalidad, (dos atletas compiten en alguna rama) y b) Aptitud. Idoneidad para alcanzar algo. De este modo, desde su concepción la palabra competencia persigue la definición de una persona apta, útil y capaz para determinado trabajo, labor o servicio.

La noción de competencia no es nueva, siendo David McClellan (profesor de la Universidad de Harvard) en el año 1973 pionero en adoptar el término, definiéndolo como “las características subyacentes en una persona que están causalmente relacionadas con los comportamientos y la acción exitosa en su actividad profesional”. Esto quiere decir que toda persona posee características inseparables que son expuestas al momento de realizar alguna conducta o cumplir alguna tarea, y que no necesariamente se traduce a desempeño exitoso.

Richard Boyatzis (1982), analizó profundamente en una de sus investigaciones las competencias que incidían en el desempeño de los directivos, utilizando para ello una adaptación de la Técnica de Incidentes Críticos, concluyendo que existen una serie de características personales que debieran poseer de manera general los gestores, pero que existen también algunas que sólo poseen otras personas que desarrollan de una manera excelente sus responsabilidades.

Cada persona hace manifiesto un repertorio de comportamientos en particular y que al exponerlo dominan mejor que otras, lo que las hace eficaces al enfrentarse a alguna situación o tarea determinada. Estos comportamientos son observables en lo cotidiano del trabajo, y ponen en práctica aptitudes, rasgos de personalidad y conocimientos intrínsecos, esto es competencia para Levy- Leboyer (2000)

Otra definición bien parecida fue la propuesta por Pereda y Berrocal (1999): un conjunto de comportamientos observables que están causalmente relacionados con un desempeño bueno o excelente en un trabajo concreto y en una organización definida. Sin embargo, una diferencia muy significativa como es la de hablar de comportamientos observables; y no de “características subyacentes”, situándose el punto de mira directamente sobre los comportamientos que permiten llevar a cabo con éxito una determinada actividad laboral.

Siguiendo esta temática surgen definiciones que buscan responder a la inconveniente de desempeño, por esto luego de aplicar ciertas metodologías que permitiera identificar las variables de competencia y que ayudaran a predecir el desempeño en el trabajo, el autor Spencer y Spencer (1993) define el concepto competencia como una característica subyacente de un individuo que está causalmente relacionada a un estándar de efectividad y/o con un desempeño superior en un trabajo o situación”. Si desglosamos esta definición inferimos que al ocupar el término características subyacentes hace alusión a que la competencia es una parte recóndita de la personalidad y que puede anticiparse al comportamiento sujeto a cierta situación o al cumplir alguna tarea en particular. Al referirse a estándar de efectividad está aludiendo a que la competencia presagia el desempeño de la persona afín a un criterio estándar estipulado. También indican los modos en que una persona se comporta o piensa, generaliza a través de las situaciones. Este autor argumenta que probablemente le sería más rentable a estas organizaciones seleccionar en base a las motivaciones y características personales y enseñar el conocimiento y las habilidades que se requieran para realizar un trabajo específico.

La competencia se puede aludir a que es la capacidad productiva de un individuo que se define y mide en términos de desempeño en un determinado contexto laboral y reflejo los conocimientos, habilidades, destrezas y actitudes necesarias para la realización de un trabajo efectivo y de calidad. El desarrollo de la competitividad mediante la adquisición de competencias genéricas y específicas, permiten la generación de individuos capaces de afrontar cada una de las vertientes económicas y sociales que permiten el desarrollo de los países. Proyecto Tunning (2010).

Si situamos este concepto en el ámbito del trabajo, la competencia tiene relación con el saber cómo, las situaciones tratadas son definidas pragmáticamente, el interés central es

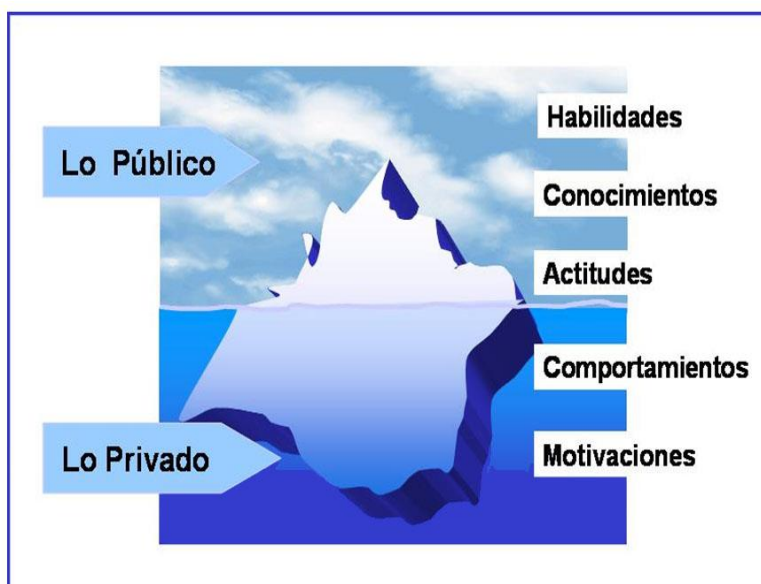
presagiar los resultados y de esta manera reducir los riesgos. “La competencia es una función de una habilidad para controlar resultados o para compensarlos”. La competencia operacional busca la transferibilidad en dominios de habilidades destinadas a desempeños; el aprendizaje es experiencial, la comunicación se considera efectiva cuando se logran beneficios para la organización, y el criterio de evaluación es de tipo económico, esto es, establecido en función de eficiencia y efectividad (Barnett, 2001).

2.1.2 Modelo de Iceberg

Un modelo muy utilizado por diversos autores es el iceberg de las competencias, el cual ilustra que el conocimiento y la habilidad tienden a ser visibles y las competencias de auto concepto, rasgos y motivación son más ocultas, profundas y centrales en la personalidad.

Spencer y Spencer establece una afinidad con un iceberg, ya que del iceberg sólo se puede ver desde la superficie una mínima parte de su tamaño total y esto pasa igual que con las personas, que por lo general solo se ve la fachada exterior y tienes que profundizar en ellas para ver un poco más allá. Esta analogía después se ha ido utilizando con otros ámbitos como son el conocimiento personal o los diferentes componentes de las culturas.

El Modelo de Competencias.



Fuente: Spencer y Spencer (1993).

1- Lo Público: Son las más fáciles de detectar y desarrollar por estar en la superficie las cuales son centrales y reconocibles: son las relaciones formales y de formación, las destrezas y conocimientos, metas y objetivos, estrategias y políticas, tecnología y control, estructura y estilo, autoridad y procedimientos administrativos.

2- Lo Privado: Es la zona menos fácil de detectar y luego desarrollar por estar escondidas más adentro de sí mismo, de la personalidad: como el concepto de uno mismo, las actitudes y los valores son el núcleo mismo de la personalidad que surgen de las actitudes, percepciones, valores, sentimientos y emociones, creencias, comportamientos informales, comunicación consigo mismo y con terceros, son competencias de concepto de sí mismo, características y motivaciones.

De esta manera, en la cima del iceberg (Público) se representan las competencias más fáciles de detectar y desarrollar, como las destrezas y conocimientos, mientras que en la base (Privado) se sitúan las más difíciles de evaluar y desarrollar como las motivaciones y el comportamiento que conforman el núcleo mismo de la personalidad. (Levy-Leybor, 2000), (Spencer y Spencer, 1993)

2.1.3 Clasificación de Competencias

Las competencias son un conjunto y/o combinación de recursos intrínsecos e inherentes de una persona que las utiliza para desenvolverse dentro de un conjunto de tareas diseñadas para lograr algo. Para poder dilucidar qué competencias necesita determinada tarea es preciso detectar el tipo de competencias y una forma de hacerlo es clasificándolas, o dividir las en: genéricas, básicas y específicas. Mertens (1996)

Competencias Básicas

- Capacidad inherente de una persona que le permite funcionar y progresar en el trabajo y en la sociedad en general, por ejemplo, la habilidad para leer, escribir y hablar, usar matemáticas y en el contexto actual, así como también encierra el uso de las tecnologías.

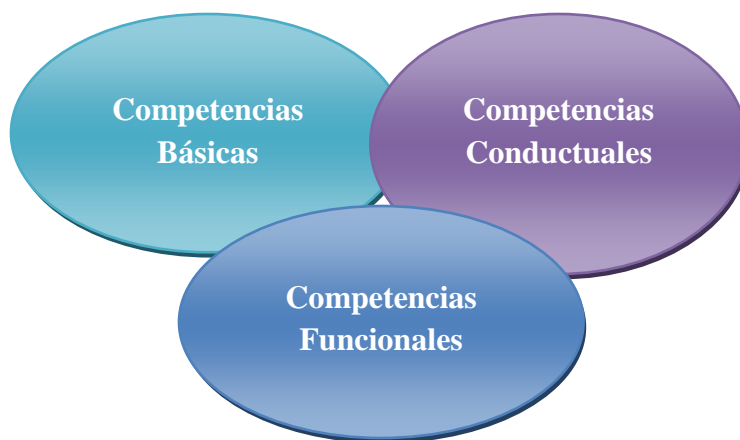
Son los comportamientos elementales que debe de mostrar un trabajador de cualquier área y que esta asociados a conocimientos de índole formativo adquiridos durante la educación básica.

Competencias Funcionales o Técnicas (Específicas)

•Facultad que refleja una persona al desempeñar las actividades que componen sus funciones laborales según procedimientos y calidad esperados por el entorno productivo y que demuestran los conocimientos técnicos o específicos de una tarea en particular. Estas refieren a habilidades específicas que se ligan a un puesto de trabajo concreto y es donde más se revelan las especificidades puntuales de la empresa u organización.

Competencias Conductuales (Genéricas)

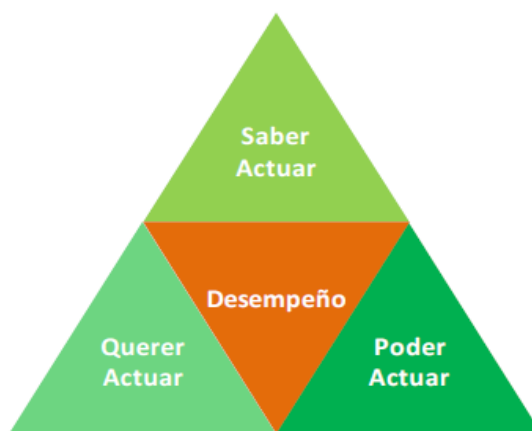
•Es el atributo que las personas de alto desempeño están dispuestas a hacer en forma continua y que les permite producir resultados de negocios superiores (Actitudes, conductas, valores, preferencias). Son comportamientos asociados con desempeños comunes a diversas ocupaciones y ramas de la actividad productiva.



Fuente: Elaboración propia.

2.1.4 Componentes de las Competencias

Definiciones a partir del mundo de la educación: «La capacidad para actuar con eficiencia, eficacia y satisfacción sobre algún aspecto de la realidad personal, social, natural o simbólica» cada competencia es así entendida como la integración de tres tipos de saberes: «conceptual (saber), procedimental (saber hacer) y actitudinal (ser). Competencia profesional es producto de la combinación de recursos (saberes, saber-hacer, cualidades, experiencias, medios, recursos relacionales e informacionales), pero la competencia en sí no tiene sentido sino que en una perspectiva de profesionalismo. De este modo expresa “la competencia se estructura en base a tres componentes fundamentales: el saber actuar, el querer actuar y el poder actuar”. Le Boterf (1996).



Fuente: Le Boterf (1996).

- Saber actuar. “Es el conjunto de factores que definen la capacidad inherente que tiene la persona para poder efectuar las acciones definidas por la organización. Tiene que ver con su preparación técnica, sus estudios formales, el conocimiento y el buen manejo de sus recursos cognitivos puestos al servicio de sus responsabilidades. Este componente es el que más tradicionalmente se ha utilizado a la hora de definir la idoneidad de una persona para un puesto específico

y permite contextualizar el énfasis que hacen muchas empresas en la capacitación de su personal.

- Querer actuar. “Alude no sólo al factor de motivación de logro intrínseco a la persona, sino también a la condición más subjetiva y situacional que hace que el individuo decida efectivamente emprender una acción en concreto. Influyen fuertemente la percepción de sentido que tenga la acción para la persona, la imagen que se ha formado de sí misma respecto de su grado de efectividad, el reconocimiento por la acción y la confianza que posea para lograr llevarla a efecto.
- Poder actuar, “En muchas ocasiones, la persona sabe cómo actuar y tiene los deseos de hacerlo, pero las condiciones no existen para que realmente pueda efectuarla. Las condiciones del contexto, así como los medios y recursos de los que disponga el individuo, condicionan fuertemente la efectividad en el ejercicio de sus funciones”.

El desempeño entonces, es el resultado articulado entre el saber, querer y poder actuar de la persona en el conjunto de sus habilidades, conocimientos y actitudes para cumplir una serie de resultados, compromisos y metas que se desprenden de su cargo.

Cada uno de estos elementos, o bien llamados “componentes” de las competencias, en su conjunto nos lleva al “hacer”, o bien nos llevan a realizar la competencia personal. Esta competencia es observable a terceros y medible para evaluadores, permitiendo así establecer y evaluar distintos niveles de desempeño en un ámbito laboral mediante tareas, o social mediante interacciones sociales.

2.1.5 Modelo de los Saberes.

Todas las personas tienen un conjunto de atributos y conocimientos, adquiridos o innatos, que definen sus competencias para una cierta actividad. Pero para que una persona lleve a cabo una labor eficientemente debe tener claro cómo ocupar sus habilidades, experiencias y

conocimientos, por esto es importante que exista una integración apropiada de saber, saber hacer, saber estar y saber ser. La combinación, coordinación y dominio de estos “saberes” le hace capaz de actuar a un individuo con eficacia en una situación profesional. (Tejada, 1999).



Fuente: Tejada (1999)

- Saber: Está ligado con el conocimiento. Los individuos adquieren juicios o ideas sobre materias educándose y capacitándose. Es un conjunto que incluye concepto, tipologías, teorías, etc.
- Saber Hacer: Pone en evidencia las habilidades que posee las personas. Este área demuestra en la práctica los conocimientos y discernimiento del momentos propicio para el diseño de actividades o tareas, resolución de problemas, procesos.
- Saber Ser: Este saber está profundamente relacionado con las actitudes y valores. Es aquí donde se manifiestan la esencia intrínseca de los individuos en el sentido ético, compromiso, responsabilidad. Asertividad y creatividad.

En definitiva, las competencias son características y capacidades (cualidades) fundamentales de la persona que denotan los rasgos o formas de comportamiento o de pensamiento, que generalizan cuando se enfrentan a distintas situaciones articulando un conjunto de actividades a través de la movilización de recursos que incluyen aspectos

cognitivos, afectivos y habilidades, y que perduran por un período de tiempo razonablemente largo.

Se deducen como una composición dinámica de atributos, en relación a conocimientos, habilidades, actitudes y responsabilidades, que describen los resultados de los aprendizajes de un programa educativo o lo que los estudiantes son capaces de demostrar al final del proceso educativo.

Por lo tanto un individuo es competente cuando realiza su función laboral de acuerdo al estándar definido por la empresa, de manera que la cultura, los procedimientos y los objetivos del quehacer son claramente demostrados, según:

- Estándares Técnicos
- Procedimientos de Trabajo
- Aspectos Normativos (Seguridad, ambiente, etc.)

En conclusión, las competencias son observables en acciones reales, son adquiridas y desarrolladas a través de las experiencias y pueden ser aprendidas y enseñadas en contextos formales e informales.

2.2. Capital Humano.

2.2.1. Contextualización de Capital Humano

Para comprender el capital humano como concepto económico debemos trasladarnos al siglo XVIII cuando el economista Adam Smith plantea que al momento de establecer directrices estratégicas y operacionales en las organizaciones, se debe prestar atención a factores humanos y no sólo a los técnicos atribuibles a cada empresa. Bajo esta premisa reconoció el valor que tenían las habilidades personales en la consecución del desarrollo de los individuos, así como el crecimiento económico de las empresas. En el período posterior a la Segunda Guerra Mundial, Theodore Schultz (1961) fue pionero en abordar la palabra “capital”, la cual utilizó para agregar significado y explicar el rol de la educación y la experiencia, elementos influyentes en la prosperidad del crecimiento económico. Sostenía que el capital humano estaba directamente relacionado con la productividad, ya que estipula que las personas que invierten en su educación o capacitación construyen fuertes bases de habilidades y conocimientos que los beneficiará de forma personal y, a su vez colabora con el crecimiento económico del sector o incluso del país.

Por consiguiente, este concepto se transformó en uno de los componentes más significativos a considerar al momento de ejecutar ciertas tareas o labores propias de cada área industrial. Dado esto, mientras más valioso sea el capital humano de una empresa, los resultados económicos y operacionales serán mejores.

Hoy en día las empresas deben crear ventajas competitivas sostenibles y una de las ventajas que puede crear y que es difícilmente “copiable” por los competidores del mercado, es contar con un capital humano con las competencias requeridas para enfocarse a la satisfacción del cliente.

El capital humano es uno de los principales elementos de las empresas. Por ello, en el desarrollo las organizaciones han de asumir compromisos de gestión sensibles a las necesidades de sus trabajadores. Las medidas de conciliación y de igualdad son importantes instrumentos que mejoran la motivación de los empleados y el clima laboral, incrementándose la productividad de la empresa (Rodríguez, 2002).

Se afirma que una economía basada en el conocimiento, el cambio tecnológico y la innovación son los motores que hacen posible la expansión de la actividad económica en tanto que los mismos vayan ligados a una mayor disponibilidad de mano de obra calificada (Herrera,s/f) relacionándose de esta forma con la educación y el Capital Humano de la población.

Así pues, el capital humano desde sus orígenes hasta nuestros días, sigue siendo un componente influyente en el marco de la globalización de los mercados económicos, porque concibe a la educación como una inversión que generará utilidad en el futuro y que favorece de diversas formas al crecimiento económico: calificación laboral, producción técnica, investigación, movilización física y optimización de movilidad funcional. Podemos reafirmar que el capital humano es esencial para que la organización alcance sus metas.

2.2.2. Definición concepto

A nivel de los organismos internacionales, el concepto de Capital Humano se define de manera bastante amplia. La OCDE lo precisa como los “conocimientos, habilidades, competencias y otros atributos encarnados en los individuos que son relevantes para la actividad económica” (OECD, París, 1998). Esta nueva definición matiza que las habilidades poseídas deben de ser económicamente productivas.

El Ministerio de Planificación, en su informe “Distribución de Capital Humano en Chile” (2004) plantea una forma propia de abordar el Capital Humano. Sus dimensiones refieren a los mecanismos de adquisición del mismo, entendiéndose como principal es, aquellos de tipo formal e informal. De estas dos grandes dimensiones, se desprenden una serie de subdimensiones que permiten explicar el ordenamiento propuesto. Los mecanismos formales corresponderían a aquellos relacionados con la Enseñanza obligatoria y formal (reconocida por el Ministerio de Educación), la formación en el marco del mercado del trabajo, así como aquella asociada al lugar del trabajo, entendiéndose a las dos últimas como aspectos distintos de un mismo fenómeno. Finalmente se incluye la educación de adultos.

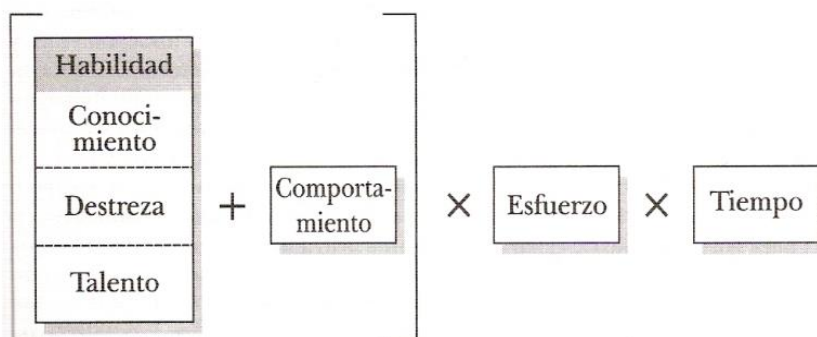
A partir de ese uso, el concepto de capital humano se ha extendido para designar el conjunto de recursos humanos que posee una empresa o institución económica. Igualmente se habla de modo informal de "mejora en el capital humano" cuando aumenta el grado de destreza, experiencia o formación de las personas de dicha institución económica (Chilevalora).

De acuerdo a estos conceptos del capital humano se puede entender que es el conjunto de conocimientos, capacidades, habilidades y talentos que poseen las personas; estos pueden ser innatos o adquiridos por medio de la educación, capacitación, entrenamiento y experiencia. Todo conocimiento, habilidades, capacidades aprendidas de una persona la hacen potencialmente en toda organización un factor de importancia para aumentar sus aptitudes al punto tal en que se encuentre como un empleado capaz de valerse por sí mismo entregando lo mejor de sí en su trabajo, esto hace que se sienta conforme con lo que realiza para poder ser reconocido ante los demás empleados

Cruz, Rojas, Vega y Villegas (2002) mencionan que el capital humano es el aumento en la capacidad de la producción del trabajo alcanzada con mejoras en las capacidades de trabajadores. Estas capacidades potenciadas se adquieren con la educación y la experiencia. Se refiere al conocimiento práctico, las habilidades adquiridas y las capacidades aprendidas de un individuo que lo hacen potencialmente útil.

2.2.3. Ecuación del capital humano

A efectos de definición y desagregación, en este punto puede resultar de interés la ecuación del capital humano de Davenport (2000). En ella, se define al capital humano como la suma de capacidad y comportamiento, multiplicada por el esfuerzo y el tiempo.



Fuente: Davenport (2000)

Las habilidades tienen cierta familiaridad con los métodos y medios propios de una determinada tarea. b) El conocimiento representa el contexto intelectual en el que se desenvuelve un trabajador y –por tanto- el dominio que tiene para desempeñar un puesto de trabajo. c) El talento es la facultad innata de un individuo para realizar una tarea específica.

- El Comportamiento al ser observable- refleja nuestros valores, creencias y reacciones ante la realidad que nos rodea. Éste contribuye a la realización de las

tareas propias de una actividad y responde a la experiencia del individuo y a los estímulos situacionales que se den en un determinado momento.

- El Esfuerzo representa la aplicación consciente de recursos físicos y mentales a una finalidad concreta. Relacionado con la ética laboral, pone en valor tanto las capacidades como el comportamiento del individuo (de nada serviría disponer de capacidades sin aplicarles esfuerzos para orientarlas a la consecución de unos resultados determinados).
- El Tiempo es el elemento cronológico y usualmente ha sido excluido de los modelos de capital humano puesto que no se encuentra en la mente de las personas. Sin embargo, el tiempo es un recurso personal fundamental bajo el control del individuo.

El capital humano se define como el conjunto de las capacidades productivas que un individuo adquiere por acumulación de conocimientos generales o específicos. La noción de capital expresa la idea de un establecimiento inmaterial imputado a una persona que puede ser acumulado. Es una opción individual, una inversión. Se evalúa por la diferencia entre gastos iniciales: el costo de los gastos de educación y los gastos correspondientes, el costo de productividad, es decir, el salario que recibiría si estuviera inmerso en la vida activa, y sus rentas futuras actualizadas. El capital humano es el conjunto de recursos humanos que posee una empresa o sector. Se denomina así debido a que sus conocimientos y aprendizaje posibilitan la obtención de una renta o unos ingresos para la empresa.

2.2.4. Componentes del capital humano

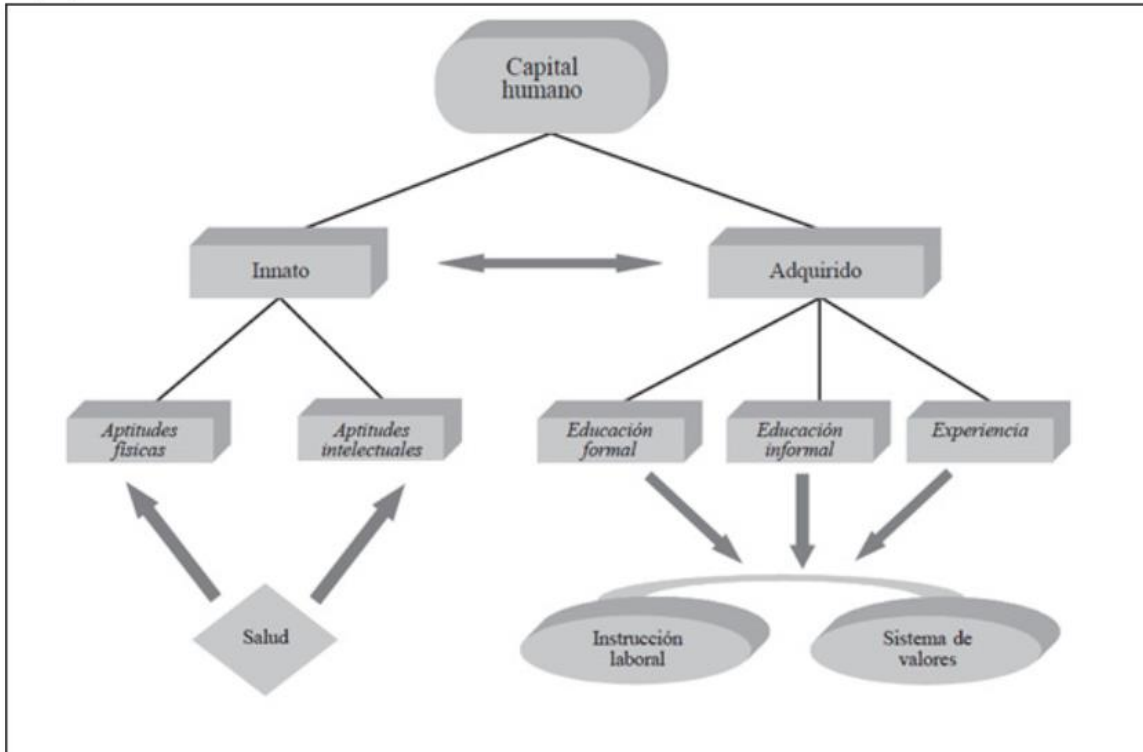
Robert Lucas (1988) pone especial realce en el capital humano y lo coloca como el factor sobresaliente responsable del crecimiento de los países. Una ampliación a esta definición es la que señalan D. Guellec y P. Ralle (1995) el capital humano define el stock de conocimientos valorizables económicamente e incorporados en los individuos.

Para Lucas las fuentes de acumulación de capital humano son dos:

- a) La educación que se adquiere en escuelas, colegios o universidades y, las externalidades o beneficios en productividad conseguidos por la interacción con personas inteligentes con altos niveles de educación.
- b) El aprendizaje en la práctica por medio del cual se incorporan nuevos conocimientos técnicos y teóricos.

En esta misma línea, Laroche, Merette y Ruggeri (1999) sugieren que la definición tradicional de Capital Humano debería ampliarse para incluir el potencial de captación así como el capital poseído. En dicho trabajo, se define al Capital Humano como la suma de habilidades innatas y del conocimiento y destrezas que los individuos adquieren y desarrollan a lo largo de su vida.

De esta forma, el Capital Humano se puede definir como la suma de las inversiones en educación, formación en el trabajo, emigración o salud, lo que debería redundar en la productividad de los trabajadores (Giménez, 2005). Se concibe la formación de los individuos como un proceso de inversión en el que la mayor capacitación se traducirá en mayor productividad y en consecuencia, en mayores salarios. Giménez propone una definición interesante en términos conceptuales. Plantea que el Capital Humano puede tener un origen innato y/o adquirido. El capital humano innato comprende aptitudes de tipo físico e intelectual, que pueden verse modificadas debido a las condiciones de alimentación y salud. De manera que el Capital Humano adquirido se irá constituyendo a lo largo de la vida de los sujetos, a través de la educación formal, de la educación informal y de la experiencia acumulada



Fuente: Giménez (2005)

El capital Humano innato comprende aptitudes de tipo físico e intelectual, que pueden verse modificadas debido a las condiciones de alimentación y salud. El Capital humano adquirido se irá constituyendo a lo largo de la vida de los sujetos a través de la educación formal e informal recibida y por medio de la experiencia acumulada. La instrucción laboral vendrá dada por los conocimientos obtenidos para desarrollar una determinada tarea. El sistema de valores de los individuos también posee un origen adquirido. Estos valores van a ser un elemento clave de la capacidad laboral de los sujetos

En definitiva, independientemente de su percepción, el capital humano ha sido considerado por múltiples investigadores como uno de los factores principales que explican el crecimiento de la productividad de una organización a largo plazo. (Saá y Ortega, 2002)

2.3. Productividad/ Desempeño Laboral

Las empresas de hoy no son las mismas de ayer, los cambios que constantemente surgen en todo el mundo influyen en los componentes de las organizaciones, en donde estos deben moldearse para ajustarse a estos cambios. El factor productivo debe de trabajar eficaz para el logro de los objetivos en base a los cambios requeridos; es aquí donde el capital humano es el factor que se debe considerar de real importancia para aumentar sus capacidades elevando sus aptitudes al punto tal de que se encuentre como un factor capaz de entregar lo mejor a su trabajo, sintiéndose conforme con lo que realiza para ser reconocido.

Para Gary Becker (1964) cada individuo debe considerar la educación como una inversión razonada que hacen los individuos para lograr un aumento en su productividad y posteriormente, traducir esta mejor productividad en mayores beneficios. Este efecto a nivel de empresa redundará en un mejor producto y con esto, un posicionamiento competitivo dentro del mercado.

En la búsqueda de un buen desempeño del capital humano dentro de las organizaciones, los directivos están continuamente preocupados por cuestiones como políticas de selección,

control de nóminas, capacitación, entre otras. Sin embargo, a menudo se deja de lado un concepto que puede llegar a ser fundamental para que dichos factores tengan éxito, hablamos del análisis y descripción de puestos de trabajo. (Álvarez)

Smart (2001) menciona que las grandes empresas no nacen, sino que se hacen. El secreto estriba en contratar a los profesionales adecuados. Sin embargo, está estadísticamente demostrado que la mitad de las operaciones de selección de personal fracasan, pues nunca acaban eligiendo a la persona idónea al puesto. Se debe de entender que todos los factores de una empresa son importantes pero el principal de ellos es el capital humano el cual debe ser administrado por medio de selección, capacitación y desarrollo en el puesto de la organización.

En el año 1956 Robert Solow, economista norteamericano, concibe un modelo de crecimiento de dos factores productivos (capital y trabajo) con rendimientos constantes a escala, en el cual el nivel de producción que alcance la economía crecerá hasta un estado estacionario dado por un equilibrio en la relación de los factores capital y trabajo.

La productividad puede aumentar teniendo en cuenta que no existe la persona que tenga la capacidad física o psicológica para realizar todas las operaciones que constituyen la mayor parte de las tareas complejas, pero aun suponiendo que una persona pudiera adquirir todas las habilidades especializadas para hacerlo, la división del trabajo crea tareas simplificadas que se pueden aprender y realizar con relativa velocidad. Por consiguiente, fomenta la especialización, pues cada persona se convierte en experta en cierto trabajo. Además, como crea una serie de trabajos, las personas pueden elegir puestos o ser asignadas a aquellos que se adapten a sus competencias.

Becker (2002) define el desempeño laboral como un procedimiento estructural, sistemático para medir, evaluar e influir sobre los atributos, comportamientos y resultados relacionados con el trabajo, así como el grado de ausentismo, con el fin de descubrir en qué medida es productivo el empleado para su rendimiento a futuro. La mayor parte de las empresas piensan que al brindar un buen trato a sus empleados también hace que se puedan distinguir

de sus competidores, por ello la motivación es definitivamente un motor hacia el individuo lo cual ayuda a que las personas se propongan metas, objetivos por alcanzar haciendo mayores esfuerzos para lograr su propósito donde los motivos forjaran que el desempeño sea mejor en su trabajo.

Las satisfacción por logros, superación, son motivos poderosos para buscar un buen desempeño en el camino a la realización de los objetivos que estos crezcan y así las metas se constituyan en herramientas para el desarrollo de los empleados, porque solo alguien que no tenga metas no llega a ninguna parte como un barco sin brújula. Toda persona tiene como necesidad trabajar, esto ayuda a que se desarrolle su potencial como profesional llegando hasta satisfacer sus necesidades.

Según el diccionario de la Real Academia Española (RAE), la productividad es un concepto que describe la capacidad o el nivel de producción por unidad de superficies de tierras cultivadas, de trabajo o de equipos industriales. De acuerdo a la perspectiva con la que se analice este término puede hacer referencia a diversas cosas, aquí presentamos algunas posibles definiciones.

En el campo de la economía, se entiende por productividad al vínculo que existe entre lo que se ha producido y los medios que se han empleado para conseguirlo (mano de obra, materiales, energía, etc.). La productividad suele estar asociada a la eficiencia y al tiempo: cuanto menos tiempo se invierte en lograr el resultado anhelado, mayor será el carácter productivo del sistema.

Por medio de la productividad se pone a prueba la capacidad de una estructura para desarrollar los productos y el nivel en el cual se aprovechan los recursos disponibles. La mejor productividad supone una mayor rentabilidad en cada empresa. De esta manera, la gestión de calidad busca que toda firma logre incrementar su productividad

Algunos de los aspectos indispensables que no deben olvidarse a la hora de montar una compañía que produzca bienes o servicios son: la calidad, la producción, la eficiencia, la innovación, la tecnología y los nuevos métodos de trabajo. Conceptos que tienen que ver

con la productividad a largo y pequeño plazo; en base a lo mucho o poco que se respeten estas cuestiones, dependerá el pronóstico de vida de la compañía.

En una empresa, la productividad es fundamental para crecer o aumentar la rentabilidad y para alcanzar una buena productividad deben analizarse con detenimiento los métodos utilizados, el estudio de tiempos y una sistema organizado para realizar el pago de los sueldos a los empleados.

Si quisiéramos buscar un sinónimo del término, podríamos aferrarnos al de rendimiento, ya que la productividad exige un buen manejo de los recursos a fin de conseguir resultados que vuelvan eficiente todas las labores desarrolladas dentro de la compañía, no sólo en lo que respecta a la fabricación o producción del servicio, sino también en lo referente a los métodos utilizados y a la relación interna de la compañía.

La forma en la que las empresas pueden medir la productividad, es a través de un cálculo en el que se realiza una comparación entre los insumos y los productos, donde la eficiencia es lo que representa el costo por unidad de cada producto.

Y finalmente, el de productividad laboral, que hace referencia al incremento o la disminución de los rendimientos, surgido en las variaciones del trabajo, el capital, la técnica u otro factor.

El desempeño laboral es la forma en que los empleados realizan su trabajo. Éste se evalúa durante las revisiones de su rendimiento, mediante las cuales un empleador tiene en cuenta factores como la capacidad de liderazgo, la gestión del tiempo, las habilidades organizativas y la productividad para analizar cada empleado de forma individual. Las revisiones del rendimiento laboral por lo general se llevan a cabo anualmente y pueden determinar que se eleve la elegibilidad de un empleado, decidir si es apto para ser promovido o incluso si debiera ser despedido.

Se define desempeño como “aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización”, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la

empresa. Algunos investigadores argumentan que la definición de desempeño debe ser completada con la descripción de lo que se espera de los empleados, además de una continua orientación hacia el desempeño efectivo

Los autores Milkovich y Boudreau (1994) definen desempeño como el grado en el cual el empleado cumple con los requisitos de trabajo. Los autores Gibson et al.(2001) definen el desempeño laboral como el resultado de cargos que se relacionan con los propósitos de la organización, tales como calidad, eficiencia y otros criterios de efectividad.

Existe una gran cantidad de criterios que podrían medirse al estimar el desempeño. Las capacidades, habilidades, necesidades y cualidades son características individuales que interactúan con la naturaleza del trabajo y de la organización para producir comportamientos, los cuales, a su vez, afectan los resultados. Como ejemplos de criterios para medir el desempeño de los empleados tenemos: cantidad de trabajo, calidad de trabajo, cooperación, responsabilidad, conocimiento del trabajo, asistencia, necesidad de supervisión, etc. El desempeño refleja principalmente los objetivos de la eficiencia, esto es, alcanzar las metas al tiempo que se utilizan los recursos eficientemente.

Guillén Gestoso, et al. (2000), considera el rendimiento como una variable que hace referencia al nivel desempeño obtenido en una tarea, de tal suerte, que puede hablarse de rendimiento alto, medio o bajo, de acuerdo al desempeño mostrado por el empleado. La distinción entre desempeño y resultado es fundamental, ya que éste último se refiere a las consecuencias que el desempeño genera en forma de recompensas o castigo, por tanto, condiciona los resultados. Por otra parte, el rendimiento como variable depende del esfuerzo que deciden hacer los trabajadores como consecuencia de la motivación (intrínseca y extrínseca) la cual se manifiesta como fuente energizante y mantenedora de la tensión activa hasta la consecución de la meta deseada.

Brunet (2002), aclara que el rendimiento en el trabajo no es sólo fruto de las capacidades de un individuo, las cuales pueden estar en estado de latencia e impedidas de manifestarse, pues las condiciones del ambiente laboral impiden que se manifiesten y desarrollen, se

precisa en consecuencia de un clima organizacional que favorezca la utilización de las diferencias individuales. A este respecto las investigaciones llevadas a cabo por Bowers y Likert demostraron que las organizaciones altamente productivas se caracterizan generalmente por un clima de participación bastante elevado.

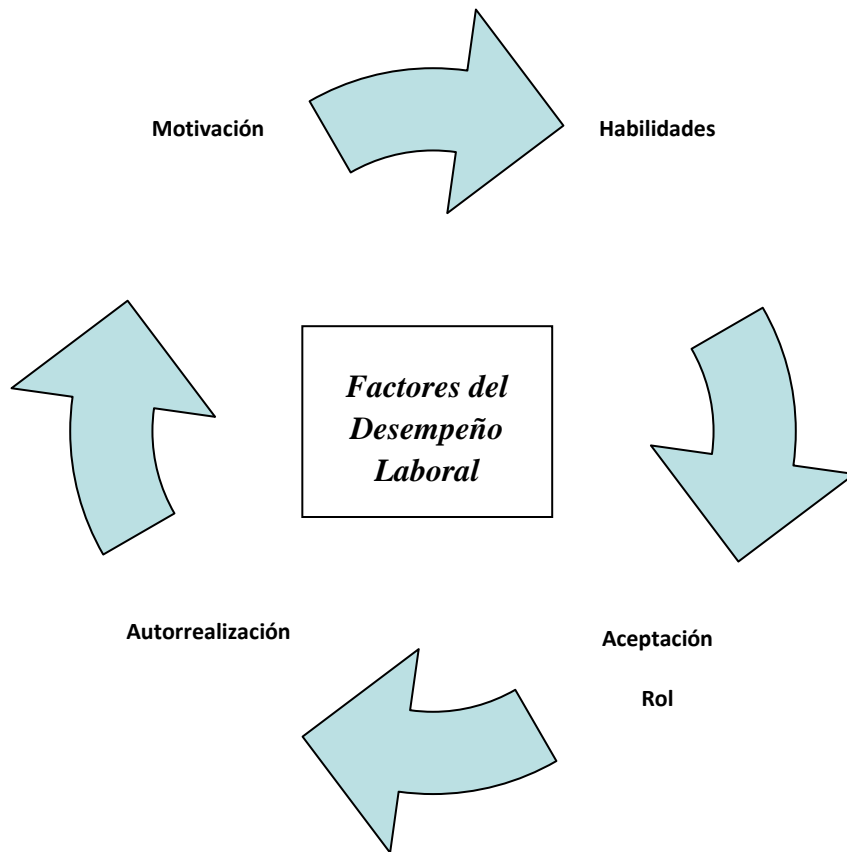
La relación entre rendimiento y la percepción que tienen los individuos del ambiente laboral, parece resultar obvia, sin menoscabo de la incidencia de los factores de carácter individual, al respecto se aclara: El rendimiento eficaz es el resultado esperado y deseado para cualquier empleado. Por tanto en las organizaciones las variables individuales y las del entorno no sólo afectan el comportamiento sino también el rendimiento. Los comportamientos relacionados con el rendimiento están directamente asociados con las tareas de los cargos. Para un gerente, el comportamiento relacionado con el rendimiento abarca acciones tales como la identificación de los problemas del rendimiento, planificar y controlar el trabajo de los empleados, y la creación de un ambiente motivador para los subordinados (Gibson,)

Según Chiavenato (2000) concreta el desempeño, como las acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para el logro de los objetivos de las organizaciones. En efecto, afirma que un buen desempeño laboral es la fortaleza más relevante con la que cuenta una entidad.

2.3.1. Elementos que infieren en el desempeño productivo

Bittel (2000), plantea que el desempeño es influenciado en gran parte por las expectativas del empleado sobre el trabajo, sus actitudes hacia los logros y su deseo de armonía. Por tanto, el desempeño se relaciona o vincula con las habilidades y conocimientos que apoyan las acciones del trabajador, hacia la consolidación de los objetivos de la organización. Ghiselli (1998), señala como el desempeño está influenciado por cuatro factores:

- La motivación: Es la fuerza interior que dirige, lleva, selecciona y sostiene el comportamiento hacia ciertas tareas. Hoy en día es un elemento importante en todas las organizaciones por lo que se requiere conocerlo, y más que ello, dominarlo, sólo así una empresa estará en condiciones de formar una cultura organizacional sólida y confiable.
- Habilidades: Son la facilidad o disposición para realizar una tarea física-mental con gran destreza. Es generalmente producto de la combinación de los conocimientos y la experiencia. Las habilidades son el grado de competencia de una persona frente a un objetivo determinado. La práctica, el entrenamiento y la experiencia permiten que una persona logre mejorar sus habilidades.
- Claridad y aceptación del rol: El Rol es un patrón o conjunto de patrones conductuales que son reforzados por el grupo social al que se pertenece, está directamente relacionado con la imagen que se proyecta a los demás. Al hablar de Rol, se hace referencia a las funciones que una persona cumple o realiza en su entorno.
- Oportunidades para realizarse: los trabajadores se sienten más motivados por su crecimiento personal y profesional, de manera que favorecer la formación es bueno para su rendimiento y es fundamental para prevenir riesgos de naturaleza psicosocial. Las ventajas son la autoestima, la satisfacción laboral, mejor desempeño del puesto, promoción.



Fuente: Ghiselli (1998).

El desempeño laboral, es la manera en la que una persona se desenvuelve en su trabajo de manera efectiva o ya sea que no esté rindiendo como debería. Las personas que desempeñan bien su trabajo duran mucho más tiempo en sus puestos y tienden a ascender.

2.4. Movilidad

El mercado laboral es, sin duda, uno de las temáticas que ha generado grandes discusiones entre especialistas, académicos y políticos. Los niveles de desempleo en la Región del Bío-Bío son los más altos del país, las limitantes actividades industriales que existe en la Región conlleva a que las personas solo tengan habilidades para ciertos trabajos, y al querer cambiar de actividad industrial, es decir, pasar de lo manufacturero al servicio, sus niveles de desempeño laboral no son altos. Sin, duda que es una zona caracterizada por poseer una industria manufacturera en su gran mayoría, lo que ha provocado una preocupación para Gobierno Regional que ha desarrollado estrategias y programas vinculados con la generación de oportunidades en el desarrollo de ciencia, tecnología e innovación. La idea es crear y potenciar capital humano intelectual que permita un desarrollo regional explotando un sector que no sea el manufacturero, y con esto, aumenta la cuota de puestos de empleos. Es una tarea ardua que lleva a las personas a movilizarse de un sector a otro, con la idea de no disminuir su productividad o desempeño laboral, ya que puede afectar la economía local. La movilidad sectorial de los recursos humanos no es sólo uno de los rasgos del desarrollo económico, sino que puede ser una de las fuentes del mismo. Las movilidades

permiten reasignar el trabajo hacia las actividades más productivas, aumenta la flexibilidad del aparato productivo e incrementa el grado de utilización de los factores productivos, reduciendo su desempleo. En la medida que el capital humano aumente la movilidad, impulsará el desarrollo de la economía en su conjunto.

Al aumentar y mantener un alto nivel de movilidad laboral, se permite un uso más eficiente de los recursos. La movilidad laboral ha demostrado ser una fuerza que impulsa las innovaciones. Por esto es importante definir la movilidad laboral para poder entender de manera más sistemática, ciertos elementos económicos de la Región.

2.4.1. Definiciones

Se refiere a la disponibilidad del trabajador para cambiar de puesto de trabajo (movilidad funcional) o para trasladarse o cambiar su residencia de una localidad a otra (movilidad geográfica). Cabe mencionar que para este caso en particular solo debemos considerar la movilidad funcional y limitarla al desplazamiento sectorial.

De este modo, el concepto de movilidad ocupacional puede ser entendido como el proceso de reasignación de la fuerza de trabajo (Bodenhöfer, 1967), comprendiendo un cambio de empresa o de puesto de trabajo.

Movilidad laboral es el desplazamiento geográfico y ocupacional de los trabajadores. La movilidad del trabajador ocurre más fácilmente cuando no hay impedimentos para que esto ocurra. Los impedimentos a la movilidad son fácilmente divididos en dos clases distintas; una siendo personal y las otras sistemáticas. a) Los impedimentos personales incluyen la locación física y las habilidades mentales y físicas. b) Los impedimentos sistemáticos incluyen oportunidades educativas y también leyes y restricciones políticas, incluso barreras y conflictos que surgen por cuestiones históricas.

La teoría económica contempla la movilidad laboral como la respuesta de los individuos que, tras comparar el valor presente de los beneficios y los costes asociados a la migración,

toman la decisión que les es más provechosa. Ya en Schultz (1961) se considera la movilidad como una de las actividades más importantes para aumentar el potencial humano.

De igual forma, Sicherman y Galor (1990), analizan teórica y empíricamente la movilidad ocupacional en Estados Unidos, focalizándose en las profesiones de los individuos. Ellos concluyen que la educación ayuda a incrementar la probabilidad de futuros ascensos ocupacionales. Harper (1995) se centra en las renunciaciones y despidos de variados puestos de trabajo para Inglaterra, como oposición a los ascensos ocupacionales, concluyendo que los individuos jóvenes y más educados tienen más probabilidad de cambiar de ocupación que el resto de la población activa.

Bajo todos estos alcances conceptuales y en el sentido de esta investigación a lo sectorial, podemos limitar la movilidad laboral al traslado operativo de un individuo que se desplaza de un sector industrial a otro, realizando funciones similares o no similares a las que cumplía anteriormente, provocado por factores intrínsecos del individuo o extrínsecos a él (organización).

2.4.2. Modelos de movilidad ocupacional

Los desplazamientos de la mano de obra entre ocupaciones o empresas pueden ser teóricamente explicados por tres conjuntos generales de modelos. Dos de estos modelos limitan la movilidad del factor trabajo en función del papel desempeñado por los recursos del capital humano, mientras una tercera visión argumenta que el principal responsable de la movilidad es la estructura del mercado de trabajo.

- **Capital humano Específico**

Este conjunto teórico deriva de la inquietud por explicar la existencia de una diferenciación salarial entre trabajadores del mismo nivel educacional. Las inversiones que aumentan la educación formal están financiadas, en general, por el trabajador y tienden a influir más en el comportamiento de salida voluntaria, incentivada por la búsqueda individual de nuevos

puestos de trabajo que ofrezcan mejores retornos u oportunidades, compatibles con la productividad marginal. Trabajadores con significativo Stock de cualificación generada por medio de la inversión de la empresa en entrenamiento específico para la realización de su actividad, poseen menores probabilidades de cambiar voluntariamente de empleador y en general se desplazan entre ocupaciones internas de la empresa.

- **Calidad del match**

El segundo conjunto teórico sobre la movilidad ocupacional también se fundamenta en el papel del capital humano, pero vislumbra la productividad del trabajo como una función de la calidad del ajuste o del match ocupacional entre las características de los dos agentes económicos. Según esta visión, los trabajadores y las empresas buscan constantemente la mejor combinación entre sus características.

- **Mercados Segmentados**

Finalmente, el tercer enfoque sobre la movilidad ocupacional, desarrollado de forma casi paralela a los dos primeros modelos y buscando entender más de cerca el papel de los factores relacionados con el ambiente institucional, como el sistema de protección social al trabajador y la existencia de negociaciones colectivas, corresponde a la visión de los mercados internos de trabajo. Considera que el desplazamiento de un trabajador a otro segmento industrial es muy improbable, ya que demanda de inversión en entrenamiento, significando destinación de recursos asociados a capital monetario y tiempo, factores importantes en la productividad de una empresa. Por esto grafica que para existen barreras impenetrables para ingresar a un segmento industrial diferente, lo que diluye las opciones de movilidad laboral de un trabajador.

Por un lado, la visión del capital humano específico propone que la productividad del trabajador es el resultado de su antigüedad, mientras el enfoque de match defiende que la causalidad ocurre al revés, es decir, que el trabajador permanece por periodos más largos de tiempo en la empresa justamente por ser productivo.

Tabla de resumen

Modelo	Hipótesis
Capital Humano Específico	Los trabajadores con menor experiencia y entrenamiento específico cambian más de ocupación.
Calidad del Match	Lo individuos cambian de ocupación al buscar mejores características o condiciones laborales.
Mercados Segmentado	Los trabajadores no son libres para cambiar de ocupación según sus competencias. Hay barreras para entrar a otra ocupación.

Fuente: Elaboración propia

En común, las tres visiones defienden que la movilidad del trabajador depende estrechamente de como los trabajadores y las empresas ajustan sus características, de la estructura de informaciones y de la estructura de supervisión de la empresa

2.4.3. Movilidad Simple y Compleja

El desplazamiento de un individuo a otro sector industrial puede realizar una movilidad ocupacional simple o compleja.

- La movilidad simple ocurre cuando se mueve hacia otra actividad, pero permanece en la misma ocupación anterior, o puesto similar. Este tipo de movilidad ocurre en etapas más avanzadas, cuando el individuo posee experiencia valorada en el mercado laboral y que, a su vez, puede acoplarse adecuadamente a otra industria comercial. De este modo, cuando el trabajador efectúa un cambio simple, es posible inferir que ha encontrado una ocupación sostenible y que desplazamientos futuros deben comprender únicamente cambios de empresas y a retornos salariales.

- Movilidad Compleja tiene la particularidad que ocurre cuando el individuo cambia de ocupación y de sector comercial, es decir, debe cumplir actividades diferentes a las que realizaba anteriormente y en otro entorno industrial. El cambio complejo de ocupación tiende a ocurrir en los primeros años de la carrera del individuo, cuando es bajo su stock de formación específica de la empresa es aun baja.

2.5 Prospectiva

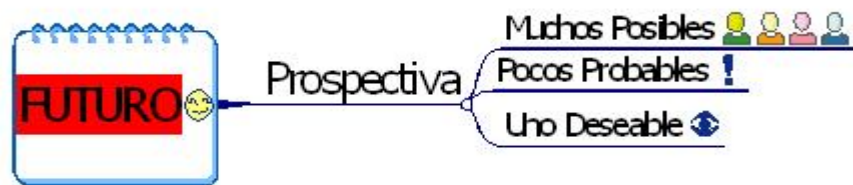
En todo ámbito de la sociedad y de lo cotidiano queremos adelantarnos a sucesos que pueden ocurrir, dado esto, existe un grado de incertidumbre sobre lo futuro. Conocer acontecimientos que pueden ocurrir nos ayuda a tomar acciones anticipadas que nos prepara a lo que sobrevendrá. Las personas construimos nuestras vidas en base a pretensiones futuras, idealizamos o visualizamos nuestro estado en el futuro. Estudiamos y nos educamos porque deseamos un futuro mejor, formamos esperanzas en cumplir el mañana que hemos planificado. Anteponerse a situaciones que se visualizan resulta de suma importancia en cualquier situación. En lo económico permite la agregación de posibles soluciones o ante algún inconveniente a esperar, y saber combatir dicho inconveniente hace a una organización competitiva. Predecir problemáticas vuelve a las empresas competitivas porque les permite crear acciones correctivas al suponer distintos futuros.

La prospectiva, en este sentido, anticipa potenciales escenarios que se desarrollarán en el porvenir. A partir de dicha anticipación, permite realizar una planificación que posibilita actuar en sintonía con aquello que, en teoría, va a ocurrir.

Es importante tener en cuenta que, dentro de lo que se entiende como prospectiva o futurología, aparecen ciencias, pseudociencias y disciplinas muy diversas. Algunas se basan en el método científico y apelan a las estadísticas, mientras que otras utilizan recursos alejados de la ciencia y de las comprobaciones empíricas. A nivel general puede decirse que la prospectiva no puede ofrecer certezas ya que el futuro, al fin y al cabo, es aquello que aún no ocurrió y que está sometido a infinitas variables, muchas de ellas inaccesibles al conocimiento humano.

La prospectiva, sea cual sea, constituye una anticipación (preactiva y proactiva) para iluminar las acciones presentes con la luz de los futuros posibles y deseables. Prepararse ante los cambios previstos no impide reaccionar para provocar los cambios deseados. Dentro de la lógica del triángulo griego, el color azul de la anticipación sólo puede transformarse en el verde de la acción con el amarillo de la adaptación de los actores implicados. La prospectiva restaura el deseo como la fuerza creadora del futuro. Si no hay dirección para el futuro, el presente es vacío de significado. Entonces, los sueños no se oponen a la realidad, ellos se crean, y un plan animado por el deseo, es la fuerza motriz para la acción. (Godet, 1993).

La afirmación fundamental de la prospectiva es que “hay varios futuros posibles”. Comprender su significado y alcance resulta indispensable para visualizar el eje central de esta disciplina que construye escenarios futuros de largo plazo de la sociedad, las regiones y las organizaciones (Ramírez, 2004). La Prospectiva parte del principio lógico e indispensable que el futuro aún no existe y “se puede concebir como un realizar múltiple” (Jouvenel, 1968) que “depende solamente de la acción del hombre” (Godet, 2000). Por esa razón, la persona puede construir el mejor futuro posible, tomando las decisiones correctas en el momento apropiado. Existen muchos futuros posibles, aunque en el momento unos pocos tienen las mayores probabilidades de ocurrencia.



2.5.1 Definiciones de prospectiva

Para entender conceptualmente la prospectiva es necesario conocer cómo diversos autores plantean este concepto, pero antes es necesario saber que etimológicamente prospectiva viene de la palabra prospectus, que significa <<mirar hacia adelante>>. La prospectiva es un calificativo que menciona aquello vinculado con el futuro. Como característico, este término que tiene su origen en el latín prospicere se refiere a las investigaciones y exploraciones que se llevan a cabo con la intención de anticipar lo que está por venir en una cierta materia.

Según la RAE (2001) Prospectiva es el conjunto de análisis y estudios realizados con el fin de explorar o de predecir el futuro, en una determinada materia.

Gaston Berger (1964) define prospectiva como la ciencia basada en el método científico que estudia el futuro para comprenderlo y poder influir en él. Aunque en ocasiones el término futurología hace referencia a otras disciplinas no basadas en el método científico como, por ejemplo, la astrología, la teología o la ciencia ficción>>.

Ciencia que estudia el futuro para comprenderlo y poderlo influir. Aunque de hecho es, paradójica una ciencia sin objeto que se mueve entre la necesidad de predecir lo que puede ocurrir y el deseo de inventar el mejor futuro posible. Porque aunque el devenir no puede predecirse con exactitud, si podemos imaginar nuestro mañana preferido (Serra, 2000).

Prospectiva es una expresión creada por Berger (1964) para designar el “estudio del futuro lejano”, como disciplina tiene por propósito fundamental la exploración del porvenir en el contexto de las ciencias humanas y sociales. Se parte de una situación actual,

considerándose las causas económicas, sociales, identificas, tecnológicas que ocurren en la sociedad, en la búsqueda de prever e imaginar situaciones derivadas o que podrían derivarse de influencias conjugadas.

La prospectiva es un ejercicio de creación de posibilidades futuras que considera las acciones de los actores de un determinado sector y/o cadena productiva, sus alianzas, sus oposiciones y estrategias, que constituyen una red importante de innovación y desarrollo. Así, la prospección se trata de una acción abierta que diseña múltiples posibilidades y sugiere acciones diversificadas en diferentes contextos. Según Hamely Prahalad (1995), la comprensión de la “previsión” del futuro debe fundamentarse en la percepción de las tendencias de la tecnología, del estilo de vida, de los aspectos demográficos, geopolíticos, en la creatividad y en la representación visual y verbal de las posibilidades futuras vislumbradas.

2.5.2. Métodos Prospectivos.

Para conocer y orientar realidades y escenarios potenciales óptimos se necesita de una metodología precisa que permita comprimir objetivamente información fidedigna que nos lleven a esos futuros posibles. Por esto, a continuación se presentan la clasificación de estos métodos, los cuales estarán clasificados en tres grupos:

- **Métodos por técnicas;** *cualitativos*; se refieren al uso de textos más o menos narrativos y a experiencias, para describir eventos. *Cuantitativos*; tienen que ver con el análisis y medición de variables estadísticas. *Semi-cuantitativos*; método combinado que utiliza observaciones numéricas y análisis cualitativo, para medir juicios.

Cualitativo	Cuantitativo	Semi Cuantitativo
Backcasting	Benchmarking	Impacto cruzado
Lluvia de ideas	Bibliometría	Delphi
Conferencias	Indicadores	Tecnologías claves
Ciencia ficción	Modelado	Consensos/votaciones
Juegos de simulación	Análisis de patentes	Escenarios cuantitativos
Análisis FODA	Extrapolación	de Mapas de ruta
Analogía histórica	tendencias	Análisis de grupos claves
Paneles de expertos		
Entrevistas		
Revisión Literaria		
Análisis SWOT		
FAR		

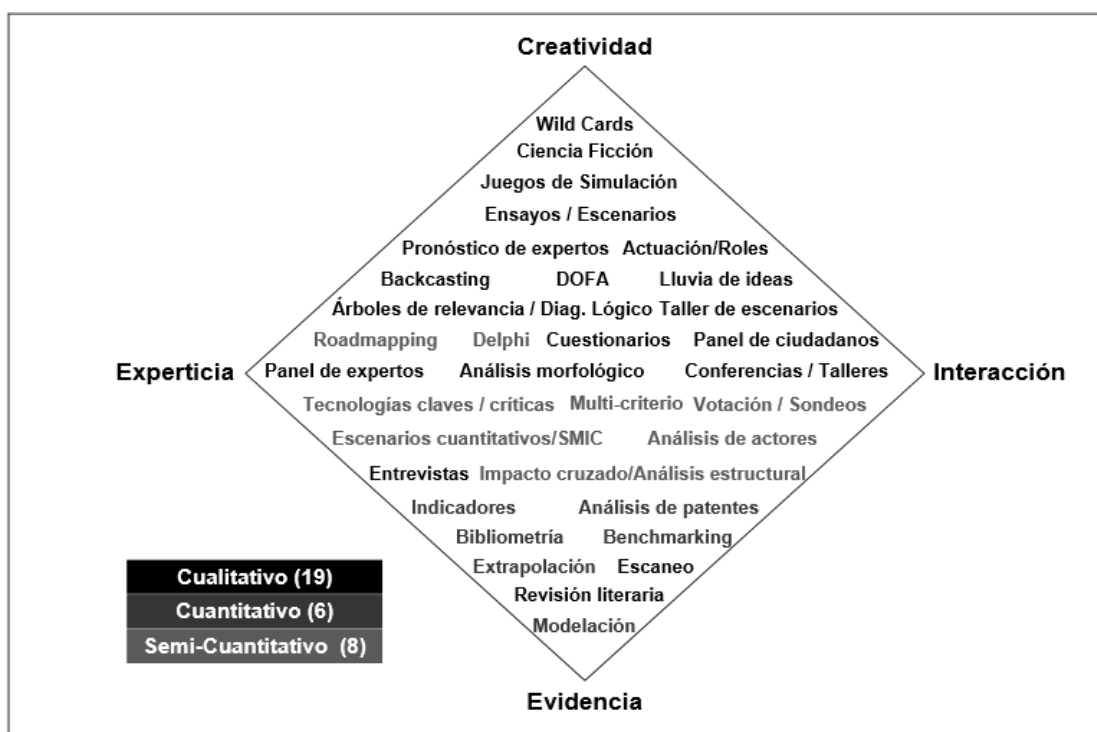
Fuente: Popper (2008)

- **Métodos por enfoques:** *Exploratorias*; basado en la información presente se examina los posibles futuros. *Normativas*; basado en lo que se espera o se desea, examina el cómo un futuro podría ser alcanzado o evitado.

Exploratorio	Lluvias de ideas, análisis DOFA, Talleres de escenarios, Delphi, Pronóstico de genios, extrapolación de Tendencias y análisis de sistemas.
Normativo	Lluvias de ideas, escenarios, Delphi, Pronóstico de genios, ciencia Ficción y encuestas, como los árboles de relevancia, el análisis morfológico, etc

Fuente: Elaboración Propia

- **Métodos por tipo de fuente de conocimiento.** *Basados en la creatividad;* normalmente requieren una mezcla de pensamiento imaginativo y original. *Basados en la experticia;* asentadas en los conocimientos y habilidades del individuo en algo en particular. *Basados en la Interacción;* son métodos en el cual se relacionan situaciones, escenarios o individuos, con el fin de formular información. *Basados en la Evidencia;* surgen bajo la perspectiva de explicar y/o pronosticar un acontecimiento con el respaldo de escritos confiables.



Fuente: R. Popper (2008)

La composición de diferentes tipos de herramientas es más indicada para producir unos resultados ricos en su contenido deductivo que puedan ser atractivos para un gran número de actores y que a la vez alcancen una gran variedad de objetivos entrelazados. Cada perspectiva de futuro está, generalmente, asociada a las funciones y objetivos deseados, lo cual incluye el horizonte temporal pretendido, y a su vez requiere herramientas y metodologías adecuadas a los fines que se propone.

2.6. Aplicación de conceptos al estudio

Las fluctuaciones constantes que sufren los mercados de todo el mundo influyen no sólo en la rentabilidad y desarrollo de las empresas sino también en los elementos de las organizaciones, y son estos lo que deben moldearse para ajustarse a estos cambios. Los factores externos indudablemente proporcionan un efecto interno en las empresas, por esto los directivos idean estrategias flexibles que puedan acoplarse a esos cambios sin ser afectados negativamente. Para lograr esas adaptaciones a los mercados las organizaciones crean procedimientos sistemáticos en las labores para que no cambie la producción al rotar la mano de obra, ya que este es uno de los componentes productivos más variable e importante de todos. Pero estos cambios que se desencadenan en las empresas traen consigo alteraciones concernientes al desarrollo regional o territorial en donde las empresas se desenvuelven, dependiendo en el grado de importancia productiva de las empresas y de los factores territoriales. Si las empresas están inmersas en sectores productivos de mucha preponderancia en la región, innegablemente impactaría positivamente o negativamente al desarrollo sectorial, territorial o nacional.

Teóricamente se estipula que la movilidad de los factores productivos aumenta la capacidad de desarrollo económico. Con la internacionalización actual de la economía se ha

incrementado grandemente la movilidad de los factores de producción. Un aumento en la movilidad de los factores favorece siempre el desarrollo económico

De este modo podemos inferir que si existe movilidad del capital humano, ya que es un factor productivo dentro de la cadena de operaciones de real importancia, y se moviliza de un sector industrial a otro debe generar desarrollo del sector industrial al cual ingresó. Pero debemos considerar el contenido que posee este factor; sus valores, conocimientos, habilidades, actitudes, etc. en otras palabras debemos tener presente que este factor posee competencias que influyen en su productividad, y que al ser movilizado de un sector a otro por lo general la productividad no será la misma debido a que las tareas que debe cumplir o gestionar no son equivalentes a las que estaba acostumbrado. Por lo tanto, conocer las competencias que debe tener, potenciar o adquirir un individuo al moverse de un sector productivo a otro diferente es de suma importancia, esto porque si el capital humano mantiene una alta productividad trae consigo beneficios que permiten variables de opciones de desarrollo de la organización y del sector industrial al cual se movilizó.

Tener un capital humano con competencias generales para desenvolverse y específicas para desempeñarse en las tareas o labores que necesita el sector es urgente para que las empresas y los sectores puedan ampliar las posibilidades de desarrollo

Ahora bien, territorialmente si hay uno o dos sectores explotados principales que sostienen en gran porcentaje la economía y estos pasan por momentos de crisis en sus operaciones productivas traerá como consecuencias; desempleo y freno de desarrollo para el territorio en el cual está. En el caso específico de la región del Biobío hay una notoria y exagerada dependencia de los sectores forestales y pesqueros, y actualmente ambos sectores han disminuido notoriamente su producción y con esto sus beneficios económicos, ocasionando despidos de capital humano. Esta disminución ha sido foco central del freno de desarrollo en la región.

El capital humano que hay en la región está limitado a los polos industriales más grande de la región; forestal y pesquero. Y esto es algo que focaliza el desarrollo de competencias que apuntan a educar o formar profesionales orientados a esos sectores, existiendo un freno o

estancamiento en la explotación de otros sectores industriales que pueden ser opciones en las cuales se fundamente el desarrollo de la región.

Una población bien educada y poseedora de diferentes habilidades es esencial para la creación, adquisición, diseminación y utilización del conocimiento en la producción. Entre mayor sea el el contenido intrínseco del capital humano – entendido como los conocimientos y habilidades que cada persona posee y que puede aportar al proceso productivo – mayor será la productividad y por ende mayor será el crecimiento económico (Chen y Dahlman, 2004).

La relación de estos conceptos descritos anteriormente surge en base a la consecución de obtener las principales competencias que debe poseer un individuo al movilizarse de un sector a otro.

Por lo tanto, debemos tener en claro que el capital humano disponible en la región está sujeto generalmente a poseer competencias relacionadas a los polos industriales más preponderantes de la región. La situación regional e industrial de estos polos demanda la búsqueda de alternativas industriales a las cuales el capital humano va a ser movilizado sectorialmente, con el propósito de potenciar y desarrollar esos polos a los cuales va a ser movilizado manteniendo una alta productividad en las labores o tareas que debe desempeñar. Por esto la técnica de la prospectiva permitirá analizar la información y así poder proyectar cuáles son las competencias necesarias que requiere un individuo, y también proyectar o predecir los acontecimientos que pueden ocurrir, los cuales estarán sujetos a cambios.

3. METODOLOGÍA DE ESTUDIO DE CAMPO

En esta etapa de la investigación se aborda el procesamiento metodológico necesario para el desarrollo pertinente del estudio. En el contenido de unos de los capítulos de esta investigación incluye información regional relevante de la cual podemos extraer la necesidad existente de poder potenciar otro sector económico que no sea solo el manufacturero, ya que existe una excesiva dependencia de este último y que también ha sufrido disminuciones en sus producciones ocasionando como consecuencia despidos, aumentando la cuota de desempleo. La necesidad urgente de idear estrategias que combatan la carencia de empleo resulta urgente. Bajo esta óptica regional, la presente investigación busca determinar las competencias críticas que cada sector económico debe poseer y como afecta el traspaso de capital humano de un sector a otro sin disminuir su desempeño. Para lograr este objetivo, la propuesta metodológica a utilizar tendrá la particularidad de generar una visión prospectiva aplicando una técnica de sistematización de información secundaria que permita obtener esas competencias que requiere y exige cada sector en particular proyectado a un escenario futuro posible.

Dado esto, podemos desprender que la metodología desarrollada para este estudio implica la utilización de la prospectiva, como herramienta propicia para la consecución de los objetivos planteados. Los métodos expuestos en capítulos contenidos en este estudio se argumenta que según la prospectiva el modelo a utilizar es la basada en el tipo de fuente de conocimiento, la cual despliega la perspectiva de explicar fenómenos con el respaldo de escritos, de este modo podemos incurrir en la revisión literaria o documentos e investigaciones relacionadas al tema y que permitan cumplir con los objetivos del estudio con una mirada hacia el futuro y que avalen las conclusiones obtenidas.

El foco de la investigación se centra en jerarquizar las competencias que debe poseer o adquirir el individuo al movilizarse a un determinado sector. Y para esto es preciso revisar analizar información general disponible referente a los sectores a investigar y también información general del contexto económico regional. A su vez se vuelve necesario el cruce sencillo de información, que pueda ser presentada como base para los análisis prospectivos.

3.1. Levantamiento de información secundaria

El análisis de información secundaria consiste en utilizar información que se reunió anteriormente para otra investigación o proyecto. Este tipo de información permite generar una perspectiva general de cada sector. Se generará un cruce de información para poder establecer las conclusiones deseadas que ceda alcanzar los objetivos de la investigación.

Contempla la identificación de las competencias necesarias que debe poseer cada sector en cuestión. Para esto se solicita levantar información bibliográfica y documental de estudios que puedan entregar información valiosa para el desarrollo de este estudio. Y así, poder determinar las competencias que debe poseer un individuo al movilizarse de un sector a otro y con un alto nivel de productividad.

3.2. Análisis de la información

Luego de la recolección de información bibliográfica se realizara un análisis exhaustivo, y cruces sencillos de información el cual podrá establecer si es que existe una relación en la transferencia del capital humano y su desempeño laboral inmerso en un nuevo sector productivo.

Este procesamiento metodológico a aplicar en este estudio, permitirá dar respuesta a la interrogante sobre cuáles son las competencias que deberían poseer los trabajadores de cada sector productivo para que alcancen altos niveles de desempeño, beneficiando el desarrollo de la organización.

3.3. Análisis prospectivo

El análisis prospectivo proporciona una orientación de escenarios potenciales posibles de acontecimientos en el futuro. Pero para esto se necesita un método que comprima la información a lo esencial, por esto el método prospectivo elegido es el basado en el tipo de fuente de conocimiento, más específicamente el basado en la evidencia, que intenta explicar y/o predecir un fenómeno particular que de soporte a información confiable y por medio de análisis, respaldados por escritos o documentos fidedignos.

El trabajo de indagar en evidencia escrita de investigaciones se centra en estipular las competencias que requiere un trabajador que es movilizadado de un sector manufacturero a uno de servicio en el futuro.

4. CONTEXTO Y ESCENARIOS REGIONALES.

El presente capítulo de la investigación precisa la dinámica del entorno económico actual de la Región del Biobío, describiendo aspectos relevantes de la economía regional, basados en indicadores económicos entregados por instituciones nacionales y regionales estudio del comportamiento económico. Esta sección está separada en cuatro partes: la primera hace una descripción de la Región del BioBio. La segunda se centra en entregar información relevante en cuanto a la economía regional. En la tercera se esbozan particulares de empleo, temática muy importante para la región. Para finalizar, y como es un enfoque regional, se analizan las exportaciones que representa la región.

4.1. Descripción general de la Región.

De acuerdo al último censo realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas en nuestro país durante el presente año la Región del Biobío tiene hoy un millón 965 mil 199 habitantes, distribuidos en sus cuatro provincias de Concepción, Arauco, Biobío y Ñuble, y sus 54 comunas. Es, de esta forma, la segunda región más poblada de Chile después de la Región Metropolitana.

La región cuenta con un importante desarrollo industrial y con recursos naturales diversos desde el punto de vista de las ventajas comparativas y competitivas, las cuales al ser explotadas sustentan el desarrollo de sectores económicos. La orientación económica Regional se despliega en pos de desarrollar actividades dirigidas a los mercados de exportación donde participa activamente la producción forestal, pesquera e industrial. De este modo se puede describir Bío Bío como una región contenedora de sectores exportadores fuertemente basados en la extracción y procesamiento de recursos naturales. El foco de la economía de la Región está centrada en sectores industriales tales como; manufacturero, Agricultura y Silvicultura, Servicios, Construcción, Transporte y Comunicaciones, Electricidad y Acuicultura y Pesca.

4.2. Economía regional

Durante el año 2013, a nivel nacional el producto interno bruto (PIB) se expandió 4,1% respecto del año anterior. Desde la perspectiva del origen, el crecimiento del PIB fue liderado por la actividad minera; comercio y servicios empresariales también contribuyeron de forma relevante. Los sectores más relevantes en este crecimiento del trimestre son la Minería del cobre, con una incidencia de casi un cuarto de la variación total; el Comercio y en tercer lugar, los Servicios, Empresariales, Personales y Financieros, en ese orden. Estos cinco sectores contribuyen con dos tercios del avance del trimestre. Entonces todos los sectores económicos registraron variaciones positivas, salvo pesca que exhibió una contracción.

Según estimaciones del Banco Central, el Biobío aporta al Producto Interno Bruto en un 8,7% y al total de exportaciones del país en un 6,8% (2012). Durante el tercer trimestre de 2012 el Indicador de Actividad Económica Regional (Inacer) presentó un crecimiento del 3.0% en comparación al mismo periodo de 2011, lo que evidencia una estabilidad en los índices de dinamismo económico regional observados durante los últimos dos años.

Pero en el segundo trimestre del 2013 el INACER (Indicador de Actividad Económica Regional) no disminuye en 0,2% con respecto al mismo período del año anterior y en 2,4%

fue la medición de todo el 2012. Para el año 2011, la variación fue de 13,4%, coincidiendo prácticamente con la evolución de la actividad medida por el PIB (13,6%).

A nivel sectorial, durante el periodo analizado, disminuyó la actividad de cuatro sectores económicos, incidiendo negativamente en el indicador, que son Construcción, Industria Manufacturera, Pesca y Minería. Los sectores que influyeron positivamente en el indicador, suavizando la caída de la actividad económica regional, fueron: Comercio, Restaurantes y Hoteles; Silvoagropecuario; Servicios Sociales, Personales y Comunales, Electricidad, Gas y Agua, Transporte y Comunicaciones; Propiedad de Vivienda y Servicios Financieros.

En el sector Construcción, Edificación habitacional y Obras de ingeniería disminuyeron por cuarto trimestre consecutivo. El subsector No habitacional, no presentaba una caída en la actividad desde el trimestre enero-marzo 2011. El aporte negativo del sector Industria Manufacturera, se debió principalmente a la disminución en la producción de los subsectores Industrias básicas de hierro y acero; Fabricación de papel y productos del papel y Elaboración de otros productos alimenticios.

La incidencia negativa de Pesca, se debe a la caída de Pesca artesanal, que anotó una contracción en el desembarque por tercer trimestre consecutivo y Pesca industrial, que ha decrecido en los últimos cinco trimestres.

Por otro lado, el aporte positivo del sector Comercio, Restaurantes y Hoteles, se explica por aumento de las ventas reales en el comercio minorista. El subsector Hoteles y Restaurantes disminuyó, debido a la contracción en restaurantes.

4.3. Empleo Regional

En términos de empleo, en el transcurso del trimestre móvil septiembre-noviembre la tasa de desocupación regional alcanzó un 8%, siendo la región con mayor tasa de cesantía en el país. El promedio nacional corresponde a un 6,4%, la zona supera el índice en 1,6 puntos porcentuales, la siguen la Región de Coquimbo (7.6), Valparaíso (7.4) y Antofagasta (7.3). Lota y Coronel lideran las comunas con mayor desempleo.

Separados por Provincias, Concepción alcanzó el 8.6% de desempleados, Bío Bío un 8.1%, superando ambas el promedio nacional, Ñuble un 7.2% y Arauco 6.1%. Lota encabezó a nivel ciudades la tasa de desempleo con 11.6%, la siguen La Serena con un 9.7 % y Ovalle y Coronel con la misma cifra.

En términos de números la población ocupada se conformó por 844.330 personas, de los cuales el 61,7% son hombres y 38,3% mujeres. La población ocupada, aumentó en 1,4%, lo que significó 11.610 ocupados más. En cuanto a la segregación por género tasa de desocupación masculina se situó en 6,0%, con 33.070 desocupados, disminuyendo en 1,7 p.p. respecto a igual trimestre del año anterior. Por su parte, la tasa de desocupación femenina fue 9,5%, con 34.130. Estos antecedentes confirman que en la Región del Bío Bío la tasa de desempleo femenino es superior a la tasa de desempleo masculina.

Por actividad económica el comportamiento del empleo en el trimestre móvil abril-junio de 2013, , las ramas que presentaron mayor incidencia positiva en el crecimiento de la ocupación, respecto a igual trimestre del año pasado, fueron: Comercio al por mayor y al por menor, con un alza de 7,2% (11.040 personas más); Explotación de minas y canteras, con aumento de 90,4% (10.250 personas más); Actividades inmobiliarias y empresariales, creció 34,2% (8.300 personas más); Transporte, almacenamiento y comunicaciones, con incremento de 16,1% (7.740 personas más) y Suministro de electricidad, gas y agua, presentó una variación positiva de 25,3% (2.510 personas más). Por el contrario áreas que influyeron negativamente, con escasa creación de plazas, fueron Hogares Privados con Servicio Doméstico, Industrias Manufactureras, Agricultura, Ganadería, Caza y Silvicultura, Otras Actividades de Servicios Comunitarios, Sociales y Personales, y Construcción.

4.4. Exportaciones

En cuanto a las exportaciones de bienes y servicios a precios constantes crecieron 7,7%, explicado por el importante aumento de los embarques de bienes Mineros y Silvo-agropecuarios. Por su parte, las importaciones de bienes y servicios se expandieron 8,4%.

En el segundo trimestre de 2013, el monto total de las exportaciones de la región del Biobío, fue 1.249,5 millones de dólares, 5,5% más bajo que en igual trimestre de 2012, con 72,4 millones de dólares menos. Industria, principal sector exportador, concentró el 95,2% de total regional. Este sector envió 1.189,0 millones de dólares al exterior, cifra que presentó una disminución de 70,5 millones de dólares (5,6%), respecto a igual trimestre del año anterior.

A nivel desagregado, los productos que predominan dentro de la canasta del sector Industria, son Celulosa, Papel y Cartón con 467,4 millones de dólares, aportando el 39,3% del total del sector. Los envíos de esta industria crecieron 3,2%, respecto a abril-junio de 2012. Le sigue, las exportaciones de productos Forestales, al contribuir con el 37,4% del total, cuyo monto alcanzó a 445,0 millones de dólares para el trimestre, registrando una leve disminución de 0,2%, es decir, 0,8 millones de dólares menos, respecto a igual periodo de 2012. El sector Silvo-agropecuario y Pesca, envió el 4,1% del total de las exportaciones regionales. Exportó 51,1 millones de dólares, monto superior en 4,2%, al embarcar 2,0 millones de dólares más que en igual período del año 2012.

5. PERFIL DE COMPETENCIAS EN EL SECTOR MANUFACTURERO

El presente capítulo, aborda una descripción de los sectores elegidos dentro de la industria manufacturera. Estos sectores están seleccionados de acuerdo con el grado de importancia que tienen en el territorio de la región del Bío-Bío y con la disposición de información relevante para poder llevar a cabo este estudio en particular. Cabe mencionar que estas actividades económicas presentes en la Región del Bío-Bío fueron tomadas a modo de ejemplo, con el propósito de generalizar el sector manufacturero. Si bien, comprende una descripción de los sectores importantes también busca clasificar las competencias profesionales de mayor preponderancia, que necesariamente debe contener un individuo dentro de cada actividad, competencias tanto genéricas como específicas.

Como tal, constituye una exhibición de resultados extraídos de estudios e investigaciones regionales, cuyo objetivo fue identificar las competencias genéricas y específicas que son relevantes para un óptimo desempeño laboral que a su vez conlleve desarrollo para la región.

La base de competencias genéricas y específicas sujetas en la investigación secundaria fueron recogidas desde el *Proyecto Tuning América Latina*, que en consenso elaboró la lista de competencias genéricas y específicas que se exponen a continuación:

Competencias Genéricas

- Capacidad de abstracción, análisis y síntesis.
- Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica.
- Capacidad para organizar y planificar el tiempo.
- Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión.
- Responsabilidad social y compromiso ciudadano.
- Capacidad de comunicación oral y escrita.
- Capacidad de comunicación en un segundo idioma.
- Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación.
- Capacidad de investigación.
- Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente.
- Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas.
- Capacidad crítica y autocrítica.
- Capacidad para actuar en nuevas situaciones.
- Capacidad creativa.
- Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas.
- Capacidad para tomar decisiones.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Habilidades interpersonales.
- Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes.
- Compromiso con la preservación del medio ambiente.
- Compromiso con su medio socio-cultural.
- Valoración y respeto por la diversidad y multiculturalidad.
- Habilidad para trabajar en contextos internacionales.
- Habilidad para trabajar en forma autónoma.

- Capacidad para formular y gestionar proyectos.
- Compromiso ético.
- Compromiso con la calidad.
- Tolerancia hacia opiniones ajenas.
- Espíritu positivo y emprendedor.
- Puntual, disciplinado y formal en su trabajo

De este modo los sectores productivos seleccionados que se despliegan en la región del Bío-Bío son: sector marítimo-portuario y construcción.

5.1 Industria Marítimo Portuario

Esta sección de la investigación desarrolla el análisis del perfil de competencias inherentes en el capital humano que se desenvuelve en el sector marítimo-portuario en la Región del Bío Bío. Los requerimientos formativos expresados como resultados obtenidos, se hicieron con el objetivo de identificar un campo de competencias genéricas y específicas que se consideran más relevantes para la empleabilidad de un profesional que se desempeñe en el sector.

El componente expresado con anterioridad, queda de manifiesto cuando se observan en conjunto las competencias genéricas y específicas de mayor relevancia para esta actividad, buscando una inserción funcional a diversas áreas por parte de los profesionales que se integran al sector, más que un conjunto de conocimientos específicos. En el fondo, se valoran competencias que resultan ser más bien transversales, que conocimientos funcionales a un puesto de trabajo específico.

De este modo, se expresan los resultados del estudio a nivel de competencias genéricas y específicas, demandadas por las empresas, a los profesionales que se integran al área de la construcción.

Competencias genéricas

- Capacidad de comunicación oral y escrita.
- Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente.
- Habilidad para trabajar en forma autónoma.
- Compromiso ético. Valor social
- Espíritu positivo y emprendedor.

Podemos apreciar que esta actividad enfatiza las competencias genéricas más relevantes que son: la capacidad de comunicación oral y escrita, capacidad de aprender y actualizarse permanentemente, habilidad para trabajar en forma autónoma y espíritu positivo y emprendedor. Estas competencias están relacionadas con las habilidades blandas que posee todo individuo, por lo tanto, se centra en las actitudes más que en los conocimientos. Como premisa diferenciadora, el compromiso ético está orientado a la entrega de valor social que debe tener el capital humano.

Competencias Específicas

- Formular y optimizar la infraestructura tecnológica para la gestión.
- Identificar, evaluar e implementar las tecnologías más apropiadas para su contexto.
- Emplear técnicas de control de calidad.

En el plano de las competencias específicas, las principales que se identificaron en los profesionales que están insertos en el sector marítimo portuario dicen vinculación con el uso de las tecnologías como instrumento de apoyo para cumplir las tareas, las cuales son: formular y optimizar la infraestructura tecnológica para la gestión, identificar, evaluar e implementar las tecnologías más apropiadas para su contexto y emplear técnicas de control de calidad. Estas son las competencias específicas más relevantes del sector.

5.2. Industria de la Construcción

Este punto desarrolla la exhibición de elementos prospectivos que han de ser considerado en el proceso formativo del capital humano que es insertado al área de la construcción, sobre la base del tipo y características de las ocupaciones demandadas en el sector, con la finalidad de identificar componentes estratégicos que orienten el desarrollo de las competencias profesionales.

A continuación se especifican los resultados de la muestra a nivel de competencias genéricas y específicas, demandadas por las empresas, a los profesionales que se integran al área de la construcción.

Competencias Genéricas

- Capacidad de aplicar conocimientos en la práctica.
- Capacidad para organizar y planificar el tiempo.
- Capacidad de comunicación oral y escrita.
- Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Tolerancia hacia opiniones ajenas.
- Espíritu positivo y emprendedor.

En el marco de las competencias genéricas, podemos apreciar que existe una gran cantidad de competencias que son de gran importancia para la actividad. Existen varias áreas relacionadas con estas competencias, siendo la más valiosa la vinculada al proceso de aprendizaje y son: capacidad de aplicar conocimientos en la práctica, capacidad para organizar y planificar el tiempo, capacidad de comunicación oral y escrita y capacidad de aprender y actualizarse permanentemente. Por otro lado las habilidades interpersonales están representadas por: capacidad de trabajo en equipo y

tolerancia hacia opiniones ajenas. De este modo quedan manifiestas las competencias que todo individuo que esté inserto en esta actividad debe contener para aumentar su empleabilidad.

Competencias Específicas

- Identificar, evaluar e implementar las tecnologías más apropiadas para su contexto.
- Dirigir y liderar recursos humanos.
- Administrar los recursos materiales y equipos.
- Prevenir y evaluar los riesgos en las obras.
- Manejar e interpretar información de campo.
- Utilizar tecnologías de la información, software y herramientas para obras.
- Interactuar con grupos multidisciplinarios y dar soluciones integrales.
- Manejar e interpretar información de campo.

En lo concerniente a las competencias específicas que todo profesional requiere para desempeñarse en la construcción se da gran valor a identificar, evaluar e implementar las tecnologías más apropiadas para su contexto, dirigir y liderar recursos humanos, administrar los recursos materiales y equipos, prevenir y evaluar los riesgos en las obras, entre otras. Podemos deducir que el profesional requiere de una amplia gama de competencias ya sea en las áreas de administración y coordinación de recursos humanos y tecnológicos.

6. PERFIL DE COMPETENCIAS DEL SECTOR SERVICIO

Este capítulo pretende entregar directrices concernientes a las competencias que debe poseer de forma intrínseca un individuo que ingresa al sector servicio. Bajo esta orientación, se manifiestan resultados extraídos de estudios regionales que obtuvieron resultados realizando encuestas aplicadas a las empresas del rubro.

Al igual que el capítulo anterior el estudio ocupó la base de competencias genéricas y específicas sujetas en la investigación las cuales fueron recogidas desde el *Proyecto Tuning América Latina*, que en consenso elaboró la lista de competencias genéricas y específicas que se exponen a continuación:

Competencias Genéricas

- Capacidad de abstracción, análisis y síntesis.
- Capacidad de aplicar los conocimientos en la práctica.
- Capacidad para organizar y planificar el tiempo.
- Conocimientos sobre el área de estudio y la profesión.
- Responsabilidad social y compromiso ciudadano.
- Capacidad de comunicación oral y escrita.

- Capacidad de comunicación en un segundo idioma.
- Habilidades en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación.
- Capacidad de investigación.
- Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente.
- Habilidades para buscar, procesar y analizar información procedente de fuentes diversas.
- Capacidad crítica y autocrítica.
- Capacidad para actuar en nuevas situaciones.
- Capacidad creativa.
- Capacidad para identificar, plantear y resolver problemas.
- Capacidad para tomar decisiones.
- Capacidad de trabajo en equipo.
- Habilidades interpersonales.
- Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes.
- Compromiso con la preservación del medio ambiente.
- Compromiso con su medio socio-cultural.
- Valoración y respeto por la diversidad y multiculturalidad.
- Habilidad para trabajar en contextos internacionales.
- Habilidad para trabajar en forma autónoma.
- Capacidad para formular y gestionar proyectos.
- Compromiso ético.
- Compromiso con la calidad.
- Tolerancia hacia opiniones ajenas.
- Espíritu positivo y emprendedor.
- Puntual, disciplinado y formal en su trabajo

De este modo y bajo la premisa de información relevante las actividades económicas de este sector serán: Turismo y Administración, y Comercio. Estos fueron seleccionados porque existe un gran potencial económico que puede explotarse aún más en la Región del Bío-Bío.

Y de estos sectores extrapolaremos de las investigaciones regionales cuáles son las competencias más críticas e importantes que todo individuo debe tener al ingresar al sector.

6.1. Industria del Turismo.

Esta sección despliega la demostración de elementos prospectivos que han de ser considerado en el proceso formativo del capital humano que es insertado al área del turismo, sobre la base del tipo y características de las ocupaciones demandadas en el sector, con la finalidad de identificar componentes estratégicos que orienten el desarrollo de las competencias profesionales.

A continuación se denotan los resultados de la muestra a nivel de competencias genéricas y específicas, demandadas por las empresas a los profesionales que se integran a la actividad turismo.

Competencias Genéricas

- Capacidad para organizar y planificar el tiempo
- Capacidad de comunicación oral y escrita.
- Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente.
- Identificar y resolver problemas.
- Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes.
- Compromiso con la calidad.

De esta manera, se observa con mayor claridad la importancia que se le otorga a la capacidad de organizar el tiempo, la comunicación oral y escrita, el aprendizaje permanente, la capacidad de identificar y resolver problemas, la capacidad de motivar y conducir a metas, y el compromiso con la calidad; en un marco donde las empresas tienden

a considerar como competencias fundamentales a la gran mayoría de los campos bajo análisis.

Competencias Específicas

- Interpretar información para la toma de decisiones.
- Usar información para la toma de decisiones.
- Ejercer liderazgo para el logro de metas.

En este contexto, se observa con mayor nitidez la valoración que se le otorga a la capacidad de interpretar y utilizar información contable y financiera para la toma de decisiones, y la capacidad de ejercer el liderazgo para el logro de metas, como campos de competencias específicas que resaltan especialmente cuando, de acuerdo a los resultados del muestreo, las empresas tienden a considerar como elementos relevantes a la gran mayoría de las materias, destacándose las anteriores como planos de relevancia muy fundamental, distinguiéndolos del resto.

En el fondo, se demanda de conocimientos profundos y fundamentalmente aplicados en el plano de las funciones relacionadas con la planificación, organización, dirección y control de las unidades económicas del sector. Con sólida formación en competencias de gestión, y tecnologías de información y comunicaciones aplicadas a la industria turística. Estos elementos permitirían contar con un profesional capaz de organizar y controlar empresas y/o áreas específicas de las empresas turísticas, diseñar y comercializar productos y servicios innovadores, diseñar y aplicar sistemas de gestión de la calidad de servicio y, por cierto, desarrollar las principales funciones del marketing turístico y gestión integral de proyectos en el área.

6.2. Industria administración y comercio

En esta parte del capítulo se desarrolla la muestra de los resultados que han de ser considerados en el proceso formativo del capital humano que es insertado al área de la administración y comercio, con el propósito de mostrar qué competencias debe tener todo

profesional que integre esta actividad, y a su vez, identificar componentes estratégicos que orienten el desarrollo de las competencias profesionales.

A continuación se especifican los resultados de la muestra a nivel de competencias genéricas y específicas, demandadas por las empresas, a los profesionales que se integran al área de la administración y comercio.

Competencias Genéricas

- Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes.
- Habilidad en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación
- Capacidad para actuar en nuevas situaciones.
- Puntualidad, disciplinado y formal en su trabajo.

Se observa con mayor sobresalto la importancia que se le otorga al conocimiento general de las características constituidas de una organización, en el nivel de sus planes, objetivos, metas; así como también el conocimiento respecto de las tecnologías nuevas y existentes para el manejo de la información.

Competencias Específicas

- Conocimiento de gestión de personas en la organización.
- Capacidad emprendedora y trabajar bajo presión.
- Actitud honesta y responsable frente al desarrollo de la profesión.
- Actitud de transparencia, consecuencia por el desempeño profesional.

Existe una mayor valoración relativa hacia aspectos relacionados a las actitudes y habilidades que serían un reflejo de la importancia creciente de aspectos de índole más bien básicos y transversales a la formación de los profesionales del área, superando la visión acotada a ciertos conocimientos específicos que se atienden en el plano de la formación especializada.

Finalmente, en el plano de los conocimientos específicos demandados por las empresas a los profesionales que se integren en el área de administración y comercio se observa que se tiende a valorar en mayor medida conocimientos de carácter más bien generales, que permitan una inserción polifuncional de los profesionales que se integran en el área.

7. RESULTADOS

El contenido de este capítulo está definido bajo una mirada prospectiva con el objetivo de poder dilucidar lo relevante de lo expuesto en los capítulos anteriores. Para esto se comparan las competencias genéricas y específicas que un profesional debe poseer al pasar de un sector manufacturero a un sector servicio, entendiendo que ambos sectores han sido representados por construcción y marítimo portuario, para el sector manufacturero y por turismo y, administración y comercio, para el sector servicio.

Cabe mencionar que se expondrá una tabla comparativa con el propósito de exponer de mejor manera los resultados a explicar. Esta tabla tiene en su contenido las competencias genéricas y específicas que los profesionales de cada sector deben poseer para poder desarrollarse productivamente de una forma adecuada, permitiendo con esto ampliar opciones de desarrollo para el sector que se pueden potenciar en la Región del Bío-Bío.

Tabla síntesis de las competencias Generales y Específicas con respecto a los sectores.

Sector	General	Específica
Marítimo portuario	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de comunicación oral y escrita. • Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente. • Habilidad para trabajar en forma autónoma. • Compromiso ético. • Espíritu positivo y emprendedor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Formular y optimizar la infraestructura tecnológica para la gestión. • Identificar, evaluar e implementar las tecnologías más apropiadas para su contexto. • Emplear técnicas de control de calidad.
Construcción	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de aplicar conocimientos en la práctica. • Capacidad para organizar y planificar el tiempo. • Capacidad de comunicación oral y escrita. • Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente • Capacidad de trabajo en equipo. • Tolerancia hacia opiniones ajenas. • Espíritu positivo y emprendedor. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar, evaluar e implementar las tecnologías más apropiadas para su contexto. • Dirigir y liderar recursos humanos. • Administrar los recursos materiales y equipos. • Prevenir y evaluar los riesgos en las obras. • Manejar e interpretar información de campo. • Utilizar tecnologías de la información, software y herramientas para obras. • Interactuar con grupos multidisciplinarios y dar soluciones integrales. • Manejar e interpretar información de campo.
Cruce	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de comunicación oral y escrita. • Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente. 	<ul style="list-style-type: none"> • Identificar, evaluar e implementar las tecnologías más apropiadas para su contexto.

	<ul style="list-style-type: none"> • Espíritu positivo y emprendedor. 	
Turismo	<ul style="list-style-type: none"> • Organizar el tiempo • Comunicación oral y escrita. • Aprendizaje permanente. • Identificar y resolver problemas. • Motivar y conducir metas. • Compromiso con la calidad. 	<ul style="list-style-type: none"> • Interpretar información para la toma de decisiones. • Usar información para la toma de decisiones. • Ejercer liderazgo para el logro de metas.
Administración y Comercio	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes. • Habilidad en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación • Capacidad para actuar en nuevas situaciones. • Puntualidad, disciplinado y formal en su trabajo. 	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento de gestión de personas en la organización. • Capacidad emprendedora y trabajar bajo presión. • Actitud honesta y responsable frente al desarrollo de la profesión. • Actitud de transparencia, consecuencia por el desempeño profesional.
Cruce	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes. 	

De esta tabla se puede inferir que existe una cantidad de competencias genéricas relevantes que se repiten para el sector manufacturero, el área de comunicación y expresión es relevante al momento de ejecutar un trabajo más formal. También, entendemos que este sector presenta un desafío al profesional de estar constantemente capacitándose para mantenerse en el puesto y ser un agente importante en las organizaciones.

Desde el punto de vista de las competencias específicas sólo se frecuenta una competencia denominada; Identificar, evaluar e implementar las tecnologías más apropiadas para su contexto. Esto muestra la particularidad específica de las actividades que deben emplear los

profesionales para permanecer en los puestos y lo importante de estar frecuentemente aprendiendo.

En el sector servicio sólo existe una competencia genérica en común y es la capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes. De esto podemos deducir que es relevante para las empresas que se desempeñan en este sector dentro de la Región, la iniciativa de en conjunto conseguir las metas. A su vez, establece las diferencias que existen entre las actividades y las variables que son las operaciones gravitantes dentro de cada actividad económica del sector.

Ahora bien, se vuelve aún más complejo expresar las competencias específicas que son relevantes para el sector. No existe ninguna paridad de este tipo de competencia, dado esto se induce la idea que las actividades económicas de real valoración son totalmente diferentes en su contenido, las empresas incursionan en mercados que exigen requerimientos distintos. Esto entrega información de real importancia en vista que es un sector de mucho potencial y desarrollo económico, el capital humano que es movilizado desde el sector manufacturero al sector servicio deberá poner real énfasis a la especialización específica relacionada a la actividad.

Tabla resumen Sectorial de competencias:

Sector	Genéricas	Específicas
Manufacturero	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de comunicación oral y escrita. • Capacidad de aprender y actualizarse permanentemente. • Espíritu positivo y emprendedor 	Identificar, evaluar e implementar las tecnologías más apropiadas para su contexto.
Servicio	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes. 	

El sector manufacturero muestra en las competencias específicas cómo es necesario el manejo y actualización en conceptos de uso tecnologías dependiendo de la actividad económica. Este tipo de sector está caracterizado por el uso constante de tecnologías ya sea para procesos productivos o para desarrollo logístico. Por lo tanto, si un profesional pretende ser altamente productivo debe considerar esta competencia como la más relevante, dentro de un contexto Regional.

Es importante mencionar que dentro del sector servicio, en la actividad turismo existen variados mercados a los cuales poder entregar ese servicio y de diferente manera. Con esto, toma fuerza la distancia en importancia de las competencias específicas que requiere cada actividad dentro del sector servicio.

Es importante mencionar que estas competencias sectoriales son las más críticas y de mayor consideración al momento de querer ingresar profesionales a alguno de los sectores disponibles en la Región del Bío-Bío. De todas maneras existen más competencias genéricas y específicas que se pueden mencionar, pero son éstas las de mayor valor al momento de ejecutar alguna labor profesional. Considerando, además, que los sectores sólo fueron tomados a modo de referencia.

8. CONCLUSIONES

Esta investigación ha buscado establecer las competencias que debe poseer un individuo que es movilizadado desde el sector operacional al sector servicio dentro de la Región del Bío-Bío. De ella emanan las conclusiones y recomendaciones que pasamos a revisar.

La región del Bio-Bío es una región muy relevante para el país dentro de lo económico, posee recursos naturales que han sido explotados durante décadas por diferentes actividades económicas que a su vez, durante muchos años han abierto opciones de trabajos para los habitantes de las ciudades en la región. Pero hoy en día, la región presenta los más altos índices de desempleo, lo que ha frenado el desarrollo territorial. Dado que los sectores operacionales, los más importantes de la región, se han visto enfrentados a disminuciones en sus niveles de producción durante largos períodos de tiempo, causando con eso reducciones en su planta de recursos humanos. Convirtiéndose este hecho en uno de los factores más importantes por los cuales la región no ha podido salir del estancamiento en el que está.

La movilidad laboral en la región ha manifestado la urgencia de explotar las experiencias que contienen los profesionales que salen del sector operacional y que pueden aportar con

ideas innovadoras al sector servicio, incentivando la oportunidad de desarrollo de este sector en la región.

Una forma de poder hacer frente a este freno en el desarrollo, es a través del potenciamiento en la explotación de otros sectores como el de servicio, que se ha visto como un fuerte polo de fomento para crear nuevos puestos, y así mejorar la calidad de vida de los habitantes que sufren por falta de empleos. Para esto es necesario indagar en los factores que podrían ser valiosos para lograr este potenciamiento del sector. Dado esto, el estudio de las competencias resulta interesante a la hora de considerarlo como factor relevante para lograr fortalecer este sector. Conocer qué conocimientos, habilidades y actitudes debe tener un profesional para ingresar a este sector, se convierte en un punto inflexivo crítico para su progreso. Esto permitiría un avance equilibrado y seguro, afirmando áreas de las competencias que están endebles o aquellas que no se sabe realmente si son de mucha consideración.

Las competencias que resultaron ser las más cruciales en las actividades económicas de cada sector, están marcadas por las diferencias que hay entre ellas. Por un lado las competencias específicas que resultaron del sector operacional están ligadas al área tecnológica, y es aquí donde se debe hacer hincapié en el proceso de formación de los profesionales, lograr un manejo y adaptación a tecnologías es un requerimiento clave dentro del sector. En el marco de las competencias genéricas, las vinculadas al área de habilidades blandas son de mucha preponderancia, el saber expresarse permite una mejora en las comunicaciones dentro de la empresa. También está el área de autorrealización, el estar constantemente en aprendizaje o incluso buscando alternativas de emprendimiento.

En relación a las competencias ligadas al sector servicio, las genéricas están relacionadas a la consecución de logros como empresa, el motivar e impulsar a la empresa en pos de sus objetivos es de mucha importancia en este sector. Caso excepcional son las competencias específicas, éstas no muestran un consenso en alguna competencia como factor determinante. La disparidad de sus mercados y de los métodos de cubrir las demandas de las actividades económicas hace que estas competencias sean totalmente diferentes en sus grados de importancia. Si bien están en el mismo sector, sus valoraciones de las

competencias específicas son distintas, lo que es valioso para una actividad no lo es para otra.

De este modo y ante el estancamiento que sufre la región, la movilidad laboral se hace inminente. El traspaso de profesionales desde el sector más importante hacia el sector que se propone potenciar es una forma de poder contrarrestar el desempleo que hay en la región y que ha provocado los índices de pobreza más extremos del país.

Lo que resulta manifiesto en esta investigación hace referencia a la capacitación a que debe ser sometido un profesional que es movilizadado desde el sector operario al sector servicio. Las competencias críticas de cada sector son totalmente disímiles, lo que podría reflejarse en la productividad del profesional al cumplir labores en el nuevo sector. Por esto, es importante que las empresas que están sujetas al sector servicio tengan un sistema de capacitación rigurosa si pretende expandirse más, esto innegablemente produciría consecuencias positivas en el desarrollo del sector.

Ahora bien, las comparaciones de las competencias atajadas en los sectores se hace difícil, sólo se puede deducir que si un profesional pretende alistarse al sector servicio debe considerar que la competencia clave requerida es motivar e impulsar al grupo hacia la obtención de las metas. Pero considerando lo más importante y específico, el profesional tendría que estar dispuesto a ser sometido a una capacitación sistemática que entregue las habilidades y conocimientos o requiera de actitudes bien particulares exigidas por cada actividad.

Si existe una completa formación en el proceso de capacitación de los profesionales, es posible cimentar de buena forma el sector servicio, lo que se traduce para la región como una alternativa de desarrollo que enfrente y solucione problemáticas que aún están en la palestra.

9. RECOMENDACIONES

A modo de complementar las conclusiones y de buscar alternativas que resulten como fórmulas para dejar atrás el estancamiento del desarrollo, se enunciarán ciertas recomendaciones extraídas de la investigación.

Las autoridades tienen la obligación de crear estrategias que abran paso al desarrollo, de esta manera tendrían que poner énfasis en estudiar el capital humano de la región y buscar elaborar planes que estimulen al profesional a estar permanentemente capacitándose o a la empresa estar constantemente capacitando a sus trabajadores.

Las empresas que están en el sector operario dentro de la Región del Bío-Bío podrían potenciar más el proceso de capacitación vinculado a la adaptación de tecnologías en sus diferentes usos. Este sector está constantemente adquiriendo tecnologías para mejorar el rendimiento operacional en su rubro, por lo tanto, preparar a los profesionales en esta área es de suma importancia.

Si se pretende potenciar el sector servicio hay que considerar que en cada actividad, si bien hay similitudes de competencias específicas que no son críticas, presenta una disímil propuesta de competencias como las más valiosas. Para el caso de las competencias genéricas presenta un común acuerdo en la vista de la consecución de metas. A modo de ejemplo, en la actividad turismo

predominan las competencias genéricas. Organizar tiempo, la comunicación oral y escrita y el aprendizaje permanente. Las competencias genéricas son: Capacidad de motivar y conducir hacia metas comunes y habilidad en el uso de las tecnologías de la información y de la comunicación. Las específicas más importantes para el turismo son: Interpretar información para la toma de decisiones y usar información para la toma de decisiones. Ambas competencias ligadas con el buen uso e interpretación de la información, ya que es este un recurso muy valioso para esta actividad. Para el caso de administración y comercio las específicas más valiosas son: Conocimiento de gestión de personas en la organización y Capacidad emprendedora y trabajar bajo presión. Las competencias en este tipo de sector son muy dispares y difíciles de relacionar una con otra, por esto es que se hace imprescindible investigar cada actividad, para poder extraer las competencias claves de cada una de ellas, y así, generar y entregar conocimiento relevante que nos permita la exigibilidad de competencias específicas ad hoc al perfil del cargo que cada profesional pretenda ocupar en el sector.

10. BIBLIOGRAFIA

- Adelaida Lillo. El Capital Humano como Estrategia Competitiva en el Sector Turístico Español.
- Anna Pérez Montejo (2009). Propuesta de un Sistema para la evaluación del desempeño laboral en una empresa Manufacturera. Instituto Politécnico Nacional (2009).
- Acuña, A. Galdames, R. Pino, O. Yévenes, A. “Estudio de la Demanda de Mano de Obra por el Mercado de Trabajo del Sector Turismo y Oferta Formativa Existente, en los Territorios de Planificación de la Región del Bío Bío” (2008)
- AVSI (2011). Capital Humano, recurso para el Desarrollo. Recuperado de <http://www.avsi.org/wp-content/uploads/2011/07/CapitalHumano.pdf>
- Chilecalifica (2008). Demanda Ocupacional del Area de Administracion y Comercio en el Sector Servicio Comercio e Industrial (PYME) de la Octava Región del Bío Bío. Centro de Estudios Regionales Facultad Ciencias Empresariales Universidad del Bio Bio.
- Chilecalifica (2008). Estudio de la Demanda de Mano de Obra por el Mercado de Trabajo del Sector Turismo y Oferta Formativa Existente, en los Territorios de Planificación de la Región del Bío Bío. Centro de Estudios Regionales Facultad Ciencias Empresariales Universidad del Bio Bio.
- Colciencias (2008). Sinergia entre la Prospectiva tecnológica y la vigilancia tecnológica e inteligencia competitiva. Javier Medina-Jenny Sánchez. Recuperado <http://disi.unal.edu.co/~jmsanchezt/documentos/Sinergia%20Reader%2014%20de%20abril%20completo%203.pdf>.

- Equipo Consultor Centro de Estudios Urbanos Regionales Facultad de Ciencias Empresariales (2006). Demanda Ocupacional del Área de Administración y Comercio en el Sector Servicio Comercio e Industrial (Pyme) de la Octava Región del Bío Bío. Universidad del Bio Bio
- Gregorio Gaudioso Giménez (2003). Concepto y medición del capital humano e interrelación con los factores de crecimiento. Departamento de Estructuras e Historia Economía Pública. Recuperado http://zaguan.unizar.es/record/1900/files/TUZ_0025_gimenez_concept.pdf.
- Instituto Nacional de Estadísticas (2013): “Informe económico regional Abril- Junio 2013”, Ministerio de Economía.
- Jolis, Nadine, Compétences et Compétitivité, Les éditions d’organisations, París, 1998.
- Levy-Leboyer, Claude, La gestión des compétences, Les éditions d’organisation, París, 1992.
- Mauricio Varela (2005). Movilidad Laboral Intersectorial: Un Análisis con Información Alternativa. núme 22. 2005 pp89-118. Universidad Autónoma Metropolitana.
- Mcgraw-hill La información Secundaria 6. Recuperado de <http://www.mcgraw-hill.es/bcv/guide/capitulo/8448199251.pdf>
- Mideplan (2005). Prospectiva y Construcción de Escenario para el Desarrollo Territorial. Cuaderno 3.
- Nelly Gómez F (2014). Metodología de la Investigación. Apunte de clases. Universidad del Bio Bio.

- Pedro Leonardo Tito (2012). Gestión por competencias y productividad laboral en empresas del sector confección de calzado de Lima Metropolitana. Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Spencer, Lyle M. y Spencer, Signe M., Competence at work, models for superior performance, John Wiley & Sons, Inc., USA, 1993.
- Subsecretaria de Desarrollo Regional y Administrativos. Observatorio Regional Bío Bío (1° Trim. 2013). Departamento de Estudio y Evaluación.