

Información Importante

La Universidad de La Sabana informa que el(los) autor(es) ha(n) autorizado a usuarios internos y externos de la institución a consultar el contenido de este documento a través del Catálogo en línea de la Biblioteca y el Repositorio Institucional en la página Web de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad de La Sabana.

Se permite la consulta a los usuarios interesados en el contenido de este documento, para todos los usos que tengan finalidad académica, nunca para usos comerciales, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de grado y a su autor.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, La Universidad de La Sabana informa que los derechos sobre los documentos son propiedad de los autores y tienen sobre su obra, entre otros, los derechos morales a que hacen referencia los mencionados artículos.

BIBLIOTECA OCTAVIO ARIZMENDI POSADA
UNIVERSIDAD DE LA SABANA
Chía - Cundinamarca



El presente formulario debe ser diligenciado en su totalidad como constancia de entrega del documento para ingreso al Repositorio Digital (Dspace).

TITULO	Evaluación de la pertinencia del Programa de Formación Tecnólogo en Gestión Integral del Riesgo en Seguros que ofrece el SENA en el sector productivo.		
SUBTITULO			
AUTOR(ES) Apellidos, Nombres (Completo) del autor(es) del trabajo	Barrera Ovalle, Rosa		
	Moreno Salazar, Mirtha Aydee		
	Rodriguez Garcia, Herbert Giovanni		
PALABRAS CLAVE (Mínimo 3 y máximo 6)	Evaluación		programa
	pertinencia		tecnólogo
	formación		aprendices
RESUMEN DEL CONTENIDO (Mínimo 80 máximo 120 palabras)	<p>El presente trabajo consiste en evaluar la pertinencia del Programa de Formación Tecnólogo en Gestión Integral del Riesgo en Seguros, ofertado por el SENA con el sector productivo. La metodología utilizada para llevar a cabo esta investigación aplicada es descriptiva, con la aplicación de encuestas a empresarios y aprendices.</p> <p>Los resultados de las encuestas permitirán conocer la percepción de los empresarios y aprendices beneficiarios del programa y así concluir si se deben plantear acciones de mejoramiento al mismo buscando la pertinencia para el aprendiz y para el sector.</p>		

Autorizo (amos) a la Biblioteca Octavio Arizmendi Posada de la Universidad de La Sabana, para que con fines académicos, los usuarios puedan consultar el contenido de este documento en las plataformas virtuales de la Biblioteca, así como en las redes de información del país y del exterior, con las cuales tenga convenio la Universidad.

De conformidad con lo establecido en el artículo 30 de la Ley 23 de 1982 y el artículo 11 de la Decisión Andina 351 de 1993, "Los derechos morales sobre el trabajo son propiedad de los autores", los cuales son irrenunciables, imprescriptibles, inembargables e inalienables.

EVALUACIÓN DE LA PERTINENCIA DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN
TECNÓLOGO EN GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO EN SEGUROS QUE
OFRECE EL SENA EN EL SECTOR PRODUCTIVO

ROSA BARRERA OVALLE
MIRTHA AYDEE MORENO SALAZAR
HERBERT GIOVANNI RODRÍGUEZ GARCÍA

UNIVERSIDAD DE LA SABANA
INSTITUTO DE POSTGRADOS FORUM
ESPECIALIZACIÓN EN SEGUROS Y SEGURIDAD SOCIAL
BOGOTÁ
ENERO 2013

EVALUACIÓN DE LA PERTINENCIA DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN
TECNÓLOGO EN GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO EN SEGUROS QUE
OFRECE EL SENA EN EL SECTOR PRODUCTIVO

ROSA BARRERA OVALLE
MIRTHA AYDEE MORENO SALAZAR
HERBERT GIOVANNI RODRÍGUEZ GARCÍA

TRABAJO DE GRADO

ASESORA
DOCTORA CARMEN ALICIA RUIZ BOHORQUEZ

UNIVERSIDAD DE LA SABANA
INSTITUTO DE POSTGRADOS FORUM
ESPECIALIZACIÓN EN SEGUROS Y SEGURIDAD SOCIAL
BOGOTÁ
ENERO 2013

CONTENIDO

	Pág.
INTRODUCCIÓN	3
1. MARCO DE REFERENCIA	6
1.1. ANTECEDENTES	6
1.1.1. Contexto internacional y nacional	6
1.1.2. Contratos de aprendizaje 2010	16
1.1.3. Retos del mercado	17
1.2. ESTADO DEL ARTE	18
1.2.1. Estudios investigativos a nivel local	18
1.2.2. Instituciones de formación para el trabajo	20
1.2.3. Marco legal	23
2. JUSTIFICACIÓN	29
3. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA	31
4. OBJETIVOS	33
4.1. GENERAL	33
4.2. ESPECÍFICOS	33
5. MARCO TEÓRICO	34
5.1. TENDENCIAS DE LA FORMACIÓN LABORAL	34
5.2. EL SENA COMO ENTIDAD DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO	36
6. MARCO CONCEPTUAL	44
7. METODOLOGÍA	52
7.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN	52
7.2. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN	53
7.2.1. Aplicación de encuestas	54
7.2.2. Tabulación y análisis de la información obtenida en la encuesta	54
7.2.3. Desarrollo de entrevistas	61
7.2.4. Tabulación y análisis de la información obtenida en la entrevista	61
7.2.5. Matriz de análisis de los resultados obtenidos	66
8. CONCLUSIONES	67
9. RECOMENDACIONES	71
BIBLIOGRAFÍA	73
ANEXOS	75

INTRODUCCIÓN

El crecimiento del mercado colombiano del sector asegurador, permite que el gremio cuente con un gran potencial productivo, evidenciado mediante estudios realizados en educación financiera, los cuales lograron identificar que el país no cuenta con una cultura de asegurabilidad y/o prevención de riesgos, observando la falta de conocimiento tanto de conceptos, como de beneficios, a los cuales puede acceder cualquier persona con un mínimo de poder adquisitivo; esta situación, ha generado la creación de nuevos productos de seguros que satisfagan necesidades de clientes nuevos o nichos de mercado no explorados, lo que brinda una oportunidad crear productos acordes a la medida de los clientes, y de ésta manera contribuir para que las entidades de educación establezcan programas de formación para cualificar y calificar personal idóneo que puede vincularse al sector productivo.

Por lo anterior el SENA, como entidad de formación para el trabajo diseñó el Programa de Formación Tecnólogo en Gestión Integral del Riesgo en Seguros, el cual contiene:

- Elementos de formación profesional, sociales, tecnológicos y culturales,
- Metodologías de aprendizaje innovadoras, (aprendizaje por proyectos)
- Acceso a tecnologías de última generación

Este diseño está estructurado sobre métodos más que contenidos, lo que potencia la formación de ciudadanos librepensadores, con capacidad crítica, solidarios y emprendedores, a través del desarrollo de competencias laborales para garantizar la integralidad de la formación durante el desarrollo del proceso formativo, que lo acreditan y lo hacen coherente con la misión del SENA, por lo que es requisito para la entidad periódicamente estar validando la pertinencia del programa con el fin de estar alineado a las necesidades del sector empresarial y de los trabajadores, impactando positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo nacional.

Por otra parte y debido a los cambios que puede traer consigo la firma de nuevos tratados de libre comercio con países de todo el mundo, especialmente con Estados Unidos, el cual cuenta con una amplia oferta de productos financieros para el mercado asegurador, se identifica la necesidad de evaluar el nivel de eficacia, desde la percepción que los aprendices matriculados en éste programa, presentan respecto a la formación recibida, al enfrentarse al sector productivo en su etapa práctica; por otra parte, la percepción de los empresarios que suscriben un contrato de aprendizaje con los mismos, insumo que se considera indispensable a la hora de evidenciar la pertinencia del programa tomando como referencia el desempeño de los aprendices.

Para el SENA, es importante la realización de este trabajo, pues es coherente con el cumplimiento de su modelo estratégico de llevar a la población Formación Profesional Integral con programas pertinentes, calidad en los mismos y sujetos de internacionalización, para ser una entidad de clase mundial.

La metodología utilizada para esta propuesta de investigación aplicada es descriptiva, permitiendo conocer la percepción de los actores involucrados: empresarios y aprendices, contando con un marco de referencia que involucra una descripción general del contexto internacional y nacional en materia de seguros así como la información de la estructura curricular del programa, pasando por retos que debe enfrentar el mercado asegurador con la entrada de nuevos competidores entre otros. Todo lo anterior conlleva a dar respuesta al interrogante planteado en el objetivo “Evaluar, en el marco de un mercado globalizado, la pertinencia del Programa de Formación Tecnólogo en Gestión Integral del Riesgo en Seguros que ofrece el SENA Regional Distrito Capital – Centro de Servicios Financieros, desde la perspectiva de los empresarios y aprendices en etapa productiva que iniciaron su proceso de formación en el primer semestre del año 2010.”,

Se espera que la metodología utilizada para realizar este trabajo y los resultados obtenidos sean insumo para que el SENA establezca una política de evaluación de pertinencia periódica de los programas de formación que lleve a una identificación anticipada de las necesidades de los sectores productivos.

1. MARCO DE REFERENCIA

1.1. ANTECEDENTES

1.1.1. Contexto internacional y nacional

De acuerdo con la información originada en el informe Departamento de Economía de la Empresa de la Universidad Carlos III de Madrid en España ¹, el sector asegurador y financiero se enfrenta a importantes cambios que demandan una formación continua y adaptación de sus profesionales. Los requerimientos de formación continua común permiten la homogenización de la profesión actuarial en la Unión Europea (Mutual Recognition Agreement).

Una serie de retos de mercado y regulatorios demandan, cada vez más, una mayor especialización y cualificación de los profesionales del sector. Entre los retos concretos a afrontar se destacan:

- La aplicación inminente de las directivas comunitarias en relación a los requisitos de capital sensible a los riesgos asumidos (lo que comúnmente se ha venido en denominar Solvencia II) basadas en teorías de solvencia dinámica y técnicas estocásticas.

1. España . Universidad Carlos III(en línea) 18 de diciembre de 2012(citado el 21 de enero de 2013)Disponible en:http://www.uc3m.es/portal/page/portal/postgrado_mast_doct/masters/mu_form_cont_tp_asegur_actuarl

- La tarificación estratégica en entornos volátiles y altamente competitivos, de nuevos riesgos asegurable o de información limitada, con objetivos de optimización de mercado desde el fundamento técnico, mediante la utilización de modelos estadísticos que permitan una rápida detección y traslación de los signos del mercado.
- Las nuevas normas internacionales de información financiera y más concretamente, la segunda fase de la IFRS.
- La aplicación de metodologías estadísticas y estocásticas de “reserving” superando la valoración tradicional de la provisión para prestaciones.
- La progresiva implantación de nuevos estándares de medición de valor, fundamentalmente en el negocio de vida con metodología “European Embedded Value” y MCEV.

Los cambios que se enfrentan a nivel internacional son también para Colombia con la firma de Tratados de Libre Comercio, que exige que las empresas del sector se encuentren en capacidad de enfrentar la llegada de nuevos competidores contando con personal calificado e idóneo que permita atender el negocio con estándares internacionales y es así como para el caso de Bogotá a pesar de contar con una gran oferta de diversos programas de formación para el trabajo no tiene como evidenciar la incidencia de inserción en el sector productivo, el Dr. Saúl Pineda Hoyos Director CEPEC – Universidad del Rosario, indicó que Bogotá no cuenta con una entidad orientadora del proceso de formación para el trabajo, que integre los esfuerzos de la cooperación público - privada y que permita garantizar la mayor pertinencia, innovación, y calidad de la formación.

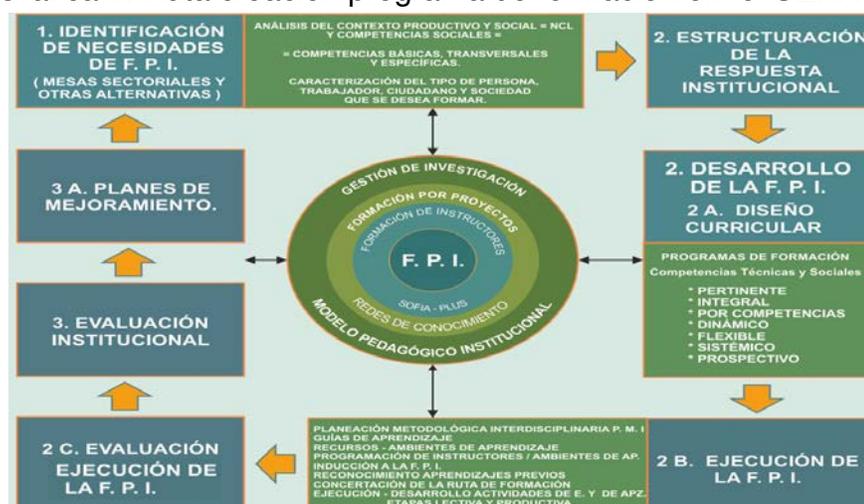
Las experiencias internacionales muestran que la implantación exitosa de programas de formación para el trabajo requiere de un fuerte compromiso de los gobiernos locales, representado en suficientes recursos destinados a las

iniciativas; una adecuada oferta de instituciones de educación para el trabajo con elevados estándares de calidad; y una capacidad técnica y de coordinación de las instancias públicas y privadas de la región.

Para enfrentar los desafíos mencionados, el Plan de Formación para el Trabajo en el Distrito Capital sugiere el fortalecimiento de la Secretaría Distrital de Desarrollo Económico, para que en el marco de la cooperación público - privada coordine y dirija las intervenciones, de una manera eficaz para mejorar la pertinencia e innovación de los programas, a través de un ejercicio en el que la participación del sector productivo resulte fundamental.

La estructuración de un programa de formación en el SENA independientemente de su nivel ocupacional, surge de las necesidades identificadas por parte del sector productivo; en éste caso el gremio asegurador; la gráfica 1, presentada a continuación, describe el proceso de diseño y desarrollo de la formación profesional en el SENA.

Gráfica 1. Ruta creación programa de formación en el SENA



Gráfica 1. Información tomada documento presentación diapositivas, Dirección de Formación del SENA, octubre de 2012.

El Programa de Formación Tecnólogo en Gestión Integral del Riesgo en Seguros, del SENA – Regional Distrito Capital – Centro de Servicios Financieros, versión 100 de octubre de 2008, códigos Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior - SACES 22357, Sistema Nacional de Información de la Educación Superior - SNIES 91189; caracterizado en la Clasificación Nacional de Ocupaciones – C.N.O., nivel de cualificación B, área ocupacional 12, ocupaciones administrativas en finanzas y seguros 123.

El programa cuenta con Registro Calificado Resolución No. 1044 del 15 de febrero de 2011, del Ministerio de Educación Nacional, lo cual permitió realizar un convenio con una entidad de educación superior que lleva a los tecnólogos a nivel de educación profesional.

Estructura curricular versión 2008:

Información general del programa de formación titulada

Código: 123303

Denominación del Programa: Gestión Integral del riesgo en seguros

Duración máxima estimada para el aprendizaje: 24 meses, (18 meses etapa lectiva y 6 meses etapa práctica).

Nivel de Formación: Tecnólogo

Justificación

Requisitos de ingreso

- Académicos :Bachiller
- Edad mínima: 16 años
- Superar prueba de aptitud, motivación, interés y competencias mínimas de ingreso.

Trece normas de competencia a desarrollar cada una con su código y denominación.

Tabla 1. Normas de competencias Programa de Formación Tecnólogo en Gestión Integral de Riesgo en Seguros Versión 100 año 2008

Código	Norma de Competencia
210301010	Analizar el riesgo de acuerdo con las políticas de suscripción.
210310009	Inspeccionar o valorar los bienes, personas o patrimonio asegurables de acuerdo con las políticas de suscripción.
210301006	Atender el desarrollo del contrato de seguros de acuerdo con las exigencias del mismo y la normatividad vigente.
210301018	Asesorar al cliente sobre las soluciones a sus necesidades de protección, con sujeción a las políticas de suscripción y la normatividad vigente.
210301007	Atender las reclamaciones presentadas por siniestros con base en los contratos de seguros suscritos.
210301005	Analizar la cartera por ramos según la exposición de los riesgos.
210301004	Fidelizar al cliente incrementando los vínculos comerciales y logrando la rentabilidad del negocio de acuerdo con las políticas institucionales.
210301021	Administrar el riesgo de la unidad de negocio de acuerdo con las políticas institucionales.
210310023	Liderar el talento humano de la unidad de negocio para lograr los resultados propuestos
210301022	Garantizar los resultados comerciales y financieros de la unidad de negocio de acuerdo con criterios de calidad, eficiencia y rentabilidad definidos por la institución.
240201500	Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social
240201501	Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva
240201502	Producir textos en inglés en forma escrita y oral.

Tabla 1. Información tomada del diseño curricular del programa Gestión integral de riesgos en seguros, SENA octubre de 2008.

Resultados de aprendizaje etapa práctica: Al finalizar el proceso de formación el aprendiz estará en capacidad de desenvolverse en el sector productivo, resolviendo problemas reales aplicando los conocimientos, habilidades y

destrezas pertinentes a las competencias del programa de formación, asumiendo estrategias y metodologías de autogestión.

Ocupaciones que podrá desempeñar:

- Liquidador seguros
- Supervisor avalúos y reclamos
- Analista cartera
- Analista seguros
- Avaluador - liquidador seguros
- Gerente Seguros
- Evaluador riesgos

Perfil técnico del instructor: Se requiere un equipo de instructores técnicos conformados por profesionales formados en las áreas de ciencias económicas o afines e ingeniería financiera.

Estrategia metodológica: La metodología utilizada por el SENA en el proceso formativo, es la construcción de autonomía basada en el marco de formación por competencias, el aprendizaje por proyectos simulando la resolución de problemas reales que recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias, con el uso de técnicas didácticas activas, involucrando las cuatro (4) fuentes de información: el instructor, el trabajo colaborativo, el entorno y las TIC, para la construcción del conocimiento.

Contenidos Curriculares De Las Competencias: Se describe cada una de las competencias (13) con su código, versión de la NCL, denominación, duración estimada para el logro del aprendizaje (en horas), resultados de aprendizaje con código y denominación, descripción de conocimientos (de conceptos y principios), conocimientos de proceso, criterios de evaluación.

Tabla 2. Estructura Curricular Programa de Formación Tecnólogo en Gestión Integral del Riesgo en Seguros, versión 2008.

VERSIÓN	CÓDIGO	NORMA DE COMPETENCIA	No. RESULTADOS DE APRENDIZAJE	No. HORAS
NCL	210301010	Analizar el riesgo de acuerdo con las políticas de suscripción.	8	400
NCL	210310009	Inspeccionar o valorar los bienes, personas o patrimonio asegurables de acuerdo con las políticas de suscripción.	10	240
NCL	210301006	Atender el desarrollo del contrato de seguros de acuerdo con las exigencias del mismo y la normatividad vigente.	4	240
NCL V 2	210301018	Asesorar al cliente sobre las soluciones a sus necesidades de protección, con sujeción a las políticas de suscripción y la normatividad vigente.	6	240
NCL V1	210301007	Atender las reclamaciones presentadas por siniestros con base en los contratos de seguros suscritos.	4	300
NCL V1	210301005	Analizar la cartera por ramos según la exposición de los riesgos.	13	300
NCL V 2	210301004	Fidelizar al cliente incrementando los vínculos comerciales y logrando la rentabilidad del negocio de acuerdo con las políticas institucionales.	4	300
NCL V1	210301021	Administrar el riesgo de la unidad de negocio de acuerdo con las políticas institucionales.	5	240
NCL V1	210310023	Liderar el talento humano de la unidad de negocio para lograr los resultados propuestos	4	120
NCL V1	210301022	Garantizar los resultados comerciales y financieros de la unidad de negocio de acuerdo con criterios de calidad, eficiencia y rentabilidad definidos por la institución.	4	120
NCL V1	240201500	Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social	14	
NCL V1	240201501	Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva	7	180
NCL V1	240201502	Producir textos en inglés en forma escrita y oral.	8	180
Total Resultados de Aprendizaje			91	
Total Horas de Formación				2860

Tabla 2. Información tomada del programa de formación Gestión integral del riesgo en seguros, SENA octubre 2008.

Con el ánimo de evidenciar la trazabilidad de la información en el momento del rediseño del programa, dentro de la misma estructura, se enuncia el nombre de los autores de los cambios realizados, cargo, dependencia/red, fecha, revisión, aprobación, así como la descripción del cambio, razón del cambio, fecha de realización y responsable del cambio.

Como una manera de brindar respuesta al sector productivo, con aprendices que no solo tuvieran competencias técnicas, sino que sean profesionales integrales con calidad humana, el programa fue revisado con la colaboración de FASECOLDA el año 2010, contando con la participación del Instituto Nacional de Seguros, entidad reconocida dentro del sector asegurador colombiano en cabeza de su Director Alvaro Acero, profesional que con su conocimiento y experiencia acompañó el proceso.

La situación que motivó el cambio en el diseño curricular del programa de Formación Tecnólogo en Gestión del Riesgo en Seguros, no fue explícitamente solicitado por el sector productivo, sino surgió específicamente con el rediseño que busca la adecuación del mismo, a la estrategia de formación por competencias, basada en el aprendizaje por proyectos, emprendida en el SENA, con el ánimo que los aprendices realicen un proceso interactivo entre el aprendizaje y la acción profesional, entre el individuo y el grupo, dando como resultado la obtención o el desarrollo de la capacidad de resolver conflictos simulados basados en una situación real.

De igual forma como producto de la revisión realizada en el 2010, después de reuniones de la Mesa Sectorial del Centro de Servicios Financieros, se propuso, analizó y debatió la necesidad de ajustar y elaborar normas de competencia para

el sector asegurador y se rediseñó el programa, el cual fue ajustado bajo los siguientes parámetros:

- a. Requisitos de Ingreso:
 - Académicos :Bachiller
 - Superar prueba de aptitud, motivación, interés y competencias mínimas de ingreso
- b. Adición de dos Normas de competencia laboral (NCL) :
210301065: Definir el siniestro de acuerdo con las políticas establecidas por la compañía y la legislación vigente
210301008: Evaluar los resultados del negocio fortaleciendo las estrategias comerciales y la ejecución presupuestal
Por otra parte se modificó el enfoque en sus resultados de aprendizaje de la norma 210301007, quedando la 210301064: Atender las reclamaciones presentadas por siniestros con base en los contratos de seguro suscritos
- c. Modificación a los perfiles de los instructores: Equipo de instructores, conformado por tecnólogos y profesionales formados en: Seguros, ciencia económicas y afines, ingeniería financiera, estadística y derecho
- d. Modificación a los resultados de aprendizaje, de acuerdo al cambio en las normas de competencia laboral
- e. Modificación a las ocupaciones de desempeño: Agente de seguros, analista de seguros, analista de reaseguros, corredor de seguros, jefe de seguro y finanzas, representante de ventas y seguros y evaluador de seguros.

A continuación se presenta el nuevo diseño curricular del programa donde se incluyeron dos (2) nuevas normas de competencia laboral.

Tabla 3. Estructura Curricular Programa de Formación Tecnólogo en Gestión Integral del Riesgo en Seguros, versión 101 año 2010

VERSIÓN	CÓDIGO	NORMA DE COMPETENCIA	No. RESULTADOS APRENDIZAJE	No. DE HORAS
NCL V1	210301010	Analizar el riesgo según la información suministrada y de acuerdo con las políticas de suscripción	7	300
NCL V1	210301009	Definir el siniestro de acuerdo con las políticas establecidas por la compañía y la legislación vigente.	6	240
NCL V1	210301006	Atender el desarrollo del contrato de seguros de acuerdo con las exigencias del mismo y la normatividad vigente	5	240
NCL V1	210301064	Atender las reclamaciones presentadas por siniestros con base en los contratos de seguros suscritos.	5	180
NCL V1	210301065	Definir el siniestro de acuerdo con las políticas establecidas por la compañía y la legislación vigente.	4	160
NCL V3	210301018	Asesorar al cliente sobre las soluciones a sus necesidades de protección, con sujeción a las políticas de suscripción y la normatividad vigente.	5	220
NCL V1	210301005	Analizar la cartera por ramos según la exposición de los riesgos	3	200
NCL V1	210301008	Evaluar los resultados del negocio fortaleciendo las estrategias comerciales y la ejecución presupuestal.	4	180
NCL V2	210301004	Fidelizar al cliente incrementando los vínculos comerciales y logrando la rentabilidad del negocio de acuerdo con las políticas institucionales.	3	120
NCL V2	210301021	Administrar el riesgo de la unidad de negocios de acuerdo con las políticas institucionales.	4	200
NCL V1	210301023	Liderar el talento humano de la unidad de negocio para lograr los resultados propuestos.	4	120
NCL V1	210301022	Garantizar los resultados comerciales y financieros de la unidad de negocio de acuerdo con criterios de calidad, eficiencia y rentabilidad definidos por la institución.	4	120
NCL V1	240201500	Promover la interacción idónea consigo mismo, con los demás y con la naturaleza en los contextos laboral y social.	14	220
NCL V1	240201501	Comprender textos en inglés en forma escrita y auditiva	7	180
NCL V1	240201502	Producir textos en inglés en forma escrita y oral.	8	180
		Total Resultados de Aprendizaje	83	
		Total Horas de Formación		2860

Tabla 3. Información tomada del programa de formación Gestión integral del riesgo en seguros, SENA octubre 2010.

1.1.2. Contratos de Aprendizaje 2010

Una vez culminada la etapa lectiva en concordancia con la aprobación de resultados de aprendizaje descritos en el numeral anterior, a continuación se relacionan las empresas que suscribieron contrato de aprendizaje con aprendices que iniciaron su proceso de formación en el primer semestre del año 2010, de los cuales se matricularon 191, y culminaron su etapa lectiva 118 aprendices (aprobaron resultados de aprendizaje); el 67% optó por contrato de aprendizaje para garantizar su etapa práctica:

Con la información detallada en el siguiente cuadro, se tomará la muestra para desarrollar el objeto de este trabajo de investigación.

Tabla 4. Empresas que suscribieron contratos de aprendizaje en la vigencia 2010

EMPRESA PATROCINADORA	No. CONTRATOS
AGENCIA SEGUROS BETA LTDA ASESORES DE SEGUROS	1
ARP SEGUROS DE VIDA COLPATRIA	1
ASEGURADORA COLSEGUROS S.A	2
ASEGURADORA SOLIDARIA DE Colombia	3
CAPITALIZADORA COLPATRIA S. A.	4
CHARTIS SEGUROS COLOMBIA S.A.	1
CHUBB DE COLOMBIA CIA SEGUROS	2
COLAMSEG CORREDORES DE SEGUROS S.A.	1
SEGUROS ALFA	5
JARGU S.A. CORREDORES DE SEGUROS	2
LA PREVISORA S.A. COMPAÑÍA DE SEGUROS	1
MAPFRE COLOMBIA VIDA SEGUROS S.A.	3
MAPFRE SEGUROS GENERALES DE COLOMBIA S.A.	2
QBE SEGUROS S.A / Colombia	4
ROYAL & SUN ALLIANCE SEGUROS (COLOMBIA) S.A	3
SALUD COLPATRIA S.A. E.P.S	6
SEGUROS BETA	1

Tabla 4 (Continuación)

SEGUROS COLPATRIA S.A.	8
SEGUROS DE VIDA COLPATRIA S. A.	8
SEGUROS DEL ESTADO S.A.	20
WILLIS COLOMBIA CORREDORES DE SEGUROS S.A.	1
TOTAL	79

Tabla 4. Información tomada del aplicativo Gestión Virtual de Aprendices del SENA, octubre 2012.

1.1.3. Retos del mercado

Con la firma de nuevos Tratados de Libre Comercio (TLC) con países como Canadá, Estados Unidos, la Unión Europea, así como otros sectores de la economía, el gremio asegurador no será la excepción, por lo que debe contemplar fortalecer sus compañías, con el propósito de enfrentar los retos que se avecinan, especialmente en el conocimiento del mercado internacional, tal como lo refiere el artículo publicado en la página web de la emisora Radio Santafé de la ciudad de Bogotá: *“El mercado de seguros tiene con qué afrontar el reto del TLC con EE.UU”*

²

Teniendo en cuenta el artículo anterior, es clara la necesidad que las empresas del sector asegurador cuenten con personal idóneo en conocimientos técnicos, legislación y regulación internacional del mercado, apropiación y uso de tecnologías de información, que permitan inmediatez en la disponibilidad de la información reflejado en servicios con altos estándares de calidad, así como el dominio de otros idiomas que les permita crear estrategias para enfrentar los nuevos retos, este último será una gran limitante tomando como referencia que Colombia es uno de los países con más bajo nivel de competencia en el idioma

² COLOMBIA. Disponible en internet en: <http://www.radiosantafe.com/2012/05/14/el-mercado-de-seguros-tiene-con-que-afrontar-el-reto-del-tlc-con-estados-unidos/> del 14 de mayo de 2012.

inglés, situación que se evidenció en el último informe “EF English Proficiency Index 2012”, emitido por Education First en noviembre de 2012, donde refleja que Colombia ocupa el lugar 50 de 54 países analizados.

Otro aspecto a tener en cuenta, es la innovación en nuevos servicios, productos, procesos que permitan a las empresas llegar con soluciones acordes a las necesidades de los usuarios a bajos costos y que supla la oferta existente.

1.2. ESTADO DEL ARTE

1.2.1. Estudios investigativos a nivel local

De acuerdo a la siguiente información se encuentra que los estudios realizados sobre los programas de formación en el SENA han tenido un enfoque básicamente en evaluar el impacto de estos sobre los egresados en temas de empleabilidad, ingresos, continuidad en la formación profesional, de los programas para los sectores productivos, el estudio número 5 relacionado en el cuadro es un piloto sobre la validación de la pertinencia de dos (2) programas ofertados por el SENA en Tecnologías de la Información que involucra a los empresarios pero no se tiene en cuenta el aprendiz.

Tabla 5. Estudios de investigación de evaluación de impacto

AUTORES	NOMBRE DEL ESTUDIO	FECHA	APORTES
1. SARMIENTO A. ETAL	Evaluación del Sena en términos de su contribución al aumento o construcción del capital social de los egresados de la institución	2007	Los egresados del SENA tienen mayor empleabilidad, mejores ingresos
2. FEDESARROLLO	Evaluación de impacto de tres (3) programas y línea de base de un programa del SENA.	Noviembre de 2009	Desarrollo de una metodología para llevar a cabo la evaluación de impacto del Programa Jóvenes Rurales Emprendedores, con la elaboración de dos (2) instrumentos uno de línea de base y uno de seguimiento, con el de seguimiento se encontró que el 77% de los egresados de este programa manifestaron estar satisfechos con la formación recibida.
3. FEDESARROLLO	Evaluación de impacto de los programas de formación técnicos y tecnólogos y formación especializada del recurso humano vinculado a las empresas del Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.	Julio 10 de 2010	Identificó el beneficio que reciben las personas formadas en el SENA en mejores condiciones laborales, tienen mayor probabilidad de emplearse frente a quienes no han recibido formación, mejoramiento de sus ingresos, se encuentra también que las personas no tienen movilidad laboral no se encuentra posibilidad de ascender, son pocos los que continúan con estudios universitarios

Tabla 5. (Continuación)

<p>4. FEDESARROLLO</p>	<p>Evaluación de impacto del Programa Jóvenes rurales emprendedores del SENA</p>	<p>Agosto de 2010</p>	<p>Desarrollo de una metodología para llevar a cabo la evaluación de impacto del Programa Jóvenes Rurales Emprendedores, con la elaboración de dos (2) instrumentos uno de línea de base y uno de seguimiento, con el de seguimiento se encontró que el 77% de los egresados de este programa manifestaron estar satisfechos con la formación recibida.</p>
<p>5. SENA - RED DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN – DISEÑO Y DESARROLLO DE SOFTWARE</p>	<p>Piloto con FEDESOFTE para la validación de (2) programas ofertados por el SENA en el área de tecnologías de la información.</p>	<p>Septiembre de 2012</p>	<p>Que de acuerdo a las necesidades que hoy tiene el sector de Tecnologías de la Información en TIC, es necesario ajustar los programas presentados en temas técnicos.</p>

Tabla 5. Información tomada de <http://www.sena.edu.co/Portal/Estudios+de+impacto/>, para ítems 1 a 4 y estudio "Piloto Validación Red de Tecnología de la Información – Diseño y Desarrollo de Software – SENA – Dirección de Formación Profesional", para el ítem 5.

Aun cuando el SENA adelantó estudios de impacto de algunos programas de formación se evidencia que el enfoque involucra a dos (2) actores: los empresarios y egresados en aspectos posteriores a la formación y no del proceso propio de formación como es el objeto de este estudio.

1.2.2. Instituciones de formación para el trabajo

En Colombia existen diferentes entidades de educación formal, no formal y gremios que tienen dentro de su oferta programas en temas de seguros,

enfocados a diferentes áreas de conocimiento, como: derecho, expedición, comerciales entre otros y que son ejecutados a nivel presencial, virtual o mixto.

En Bogotá es escasa la oferta de Formación para el Trabajo y Desarrollo Humano en el área de seguros; actualmente se encuentran entidades como el SENA con el Programa Tecnólogo en Gestión Integral del Riesgo, objeto de este estudio, la Corporación Instituto Tecnológico de la Seguridad - INTESEG “Tecnólogo en Gestión Integral de Seguros”, Politécnico GranColombiano “Tecnología en Gestión de Seguros”, los cuales se describen brevemente a continuación:

- INTESEG Corporación Instituto Tecnológico de la Seguridad
- Tecnólogo en Gestión Integral de Seguros.
- Objetivos del Curso: Formar Tecnólogos en Gestión Integral de Seguros, cuya aproximación a la vida profesional, esté más cercana a la dinámica actual del sector seguros. Con la capacidad de adoptar e implementar nuevas tecnologías, orientarse a resultados, con una visión científica tecnológica para abordar situaciones propias del trabajo. Se destaca en formar a sus estudiantes con un mayor énfasis en Fundamentación Científica y Fundamentación Básica, sólida formación en estrategias y mecanismos de identificación, evaluación y control de riesgos.
- Título: Tecnólogo en Gestión Integral de Seguros.
- Duración: siete (7) semestres
- Campos de desempeño: Brindar las herramientas necesarias que permitan al Tecnólogo estar en capacidad de asesorar con pleno dominio de los conocimientos del seguro a los usuarios, sean estas personas naturales o empresas.
Politécnico GranColombiano
- Tecnología en Gestión de Seguros:

- Objetivos del Curso: Formar tecnólogos con habilidades matemáticas, estadísticas, derecho e instituciones políticas con énfasis en administración de seguros.
- Curso dirigido a: Perfil del aspirante al programa Personas abiertas con inquietudes en el sector asegurador e interés por el estudio, con habilidades matemáticas y gusto por los temas de seguros y de gestión
- Titulación: Tecnólogo en Gestión de Seguros
- Duración: seis (6) semestres
- Campos de desempeño: El tecnólogo en gestión de seguros del Politécnico está en capacidad de desempeñarse como analista de riesgo, director de ventas de seguros, administrador de reaseguros y/o de riesgo, intermediario de seguros, ajustador de pérdidas.

Tabla 6. Tasas de colocación de empleo en el sector asegurador

Código ocupación	Nombre Ocupación	Vacantes	Colocados	%	Vacantes	Colocados	%
		2011	2011		2012	2012	
1333	Auxiliares de Banca, Seguros y Otros Servicios Financieros	47	15	32%	104	45	43%
6231	Agentes y Corredores de Seguros	34	4	12%	73	23	32%
1212	Supervisores, Empleados de Seguros y Finanzas	26	9	35%	45	15	33%
1233	Avaluadores y Liquidadores de Seguros	25	3	12%	39	5	13%
121	Gerentes de Seguros, Bienes Raíces y Corretaje Financiero	0	0	0%	4	1	25%

Tabla 6. Información tomada de la página web www.observatorio.sena.edu.co primer semestre 2011-2012.

De las bases de datos registradas en el observatorio laboral se extractaron cinco (5) ocupaciones relacionadas con seguros, evidenciando que el sector asegurador

alcanzó tan solo a satisfacer sus requerimientos de personal en un 35% en la ocupación Supervisores, Empleados de Seguros y Finanzas.

Como se puede observar la oferta existente en programas de formación para el trabajo en el área de seguros, no es muy amplia, situación que tiene un impacto directo en las entidades educativas, en la capacidad para atender la demanda de personal que requiere el sector productivo. Por ésta razón surge la necesidad de evaluar la pertinencia del programa para garantizar que los egresados, puedan cubrir parte de esta demanda con un perfil acorde al requerido por el gremio asegurador.

1.2.3. Marco legal

Tomando como referencia el documento Estructura Redes de Entidades de Formación para el Trabajo de octubre 19 de 2012, proyectado conjuntamente con el Ministerio de Educación Nacional (MEN) con el ánimo de conceptualizar la , Formación para el Trabajo y el Desarrollo Humano, además de brindar la normativa legal sobre la cual tiene sustento jurídico; está enmarcada en las disposiciones establecidas en la Constitución Nacional, en la recomendación 195 de la Organización Internacional del Trabajo (OIT) 2004 sobre el Desarrollo de los Recursos Humanos: Educación, Formación y Aprendizaje Permanente y en las normas que reglamentan la formación para el trabajo y el desarrollo humano y el Sistema Nacional de Capital Humano, especialmente la Ley 115 de 1994 Ley General de Educación, la Ley 119 de 1994 Por la cual se reestructura el Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, la Ley 789 de 2002, por la cual se dictan normas para apoyar el empleo y ampliar la protección social y se modifican algunos artículos del Código Sustantivo de Trabajo, la Ley 1064 de 2006 por la cual se dictan normas para el apoyo y fortalecimiento de la educación para el Trabajo y el

Desarrollo Humano, el Decreto Ley 4108 de 2011 Por el cual se modifica los objetivos y la estructura del Ministerio de Trabajo, los Decretos 2020 de 2006 y 3756 de 2009 por medio de los cuales se organiza el Sistema de Calidad de Formación para el Trabajo y el Decreto Reglamentario 4904 de 2009 Por el cual se reglamenta la organización, oferta y funcionamiento de la prestación del servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano, y los documentos CONPES: 2945 de 1997, 81 de 2.004 Consolidación del Sistema Nacional de Formación para el trabajo en Colombia, 3527 de 2008 Política Nacional de Competitividad y Productividad y 3674 de 2010 Lineamientos de Política para el Fortalecimiento del Sistema de Formación de Capital Humano SFCH.

La Constitución Política de Colombia en sus artículos 54 y 67 establece que “es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y habilitación profesional y técnica a quienes lo requieran” y que “la educación es un derecho de la persona y un servicio público que tiene una función social...” y por tanto, “corresponde al Estado regular y ejercer la suprema inspección y vigilancia de la educación con el fin de velar por su calidad y por el cumplimiento de sus fines...”

La OIT en su recomendación 195/2004 insta a los estados miembros a reconocer que la Educación y la Formación “contribuyen de manera significativa a promover los intereses de las personas, las empresas, la economía y la sociedad en su conjunto, especialmente en vista de la importancia fundamental que reviste alcanzar el pleno empleo, la erradicación de la pobreza, la inclusión social y el crecimiento económico sostenido en una economía mundializada” y por lo mismo, se debe constituir en un derecho al que todos los ciudadanos tengan acceso. Para lograrlo recomienda a los Gobiernos fortalecer el diálogo social como un principio básico para el “... desarrollo de sistemas y para alcanzar la pertinencia y la calidad” y a “prestar apoyo a los interlocutores sociales con el fin de habilitarles a participar en el diálogo sobre la formación”

La Ley 119 de 1994 establece que el SENA, “está encargado de cumplir la función que corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos; ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país”.

En cumplimiento de esta misión el Decreto 249 del 2004, establece como funciones del SENA: *“Coordinar relaciones con las entidades educativas que forman para el trabajo, con las respectivas entidades estatales y con el sector productivo, para efectos del reconocimiento de programas y la articulación con la formación profesional integral en el marco de la cadena de formación, la movilidad educativa y el aprendizaje permanente”* y *“Formular políticas y directrices para la creación y funcionamiento de las redes departamentales y del distrito capital de entidades de formación para el trabajo, y gestionar la cadena de formación entre las instituciones educativas y centros o áreas de capacitación de las empresas, asociaciones y gremios que conforman el sistema Nacional de formación para el trabajo”*.

La Ley 115 de 1994 define la educación no formal, como aquella que se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar en aspectos académicos o laborales, sin sujeción al sistema de niveles y grados propios de la educación formal.

La Ley 1064 de 2006 y su Decreto reglamentario 4904 de 2009 dictan normas para el apoyo y fortalecimiento de la educación para el trabajo y el desarrollo humano “antes educación no formal” y la reconoce como factor esencial del proceso educativo de la persona y componente dinamizador en la formación de técnicos laborales.

La Ley 789 de 2002 crea el Sistema de la Protección Social, establece la naturaleza y característica de la relación de aprendizaje, reglamenta la autoformación en las empresas, y el Decreto 2020 de 2006 organiza el sistema de calidad de formación para el trabajo y desarrollo humano.

El Decreto Ley 4108 de 2011, determina los objetivos del Ministerio del Trabajo como la formulación y adopción de las políticas, planes generales, programas y proyectos para el trabajo, para lo cual debe propiciar el entendimiento y diálogo social para el buen desarrollo de las relaciones laborales y el fomento a las políticas y estrategias para la formación de los trabajadores y la movilidad laboral.

El mismo Decreto, establece entre otras las funciones de formular, dirigir y evaluar las políticas y lineamientos de formación para el trabajo, la normalización y certificación de competencias laborales y su articulación con las políticas de formación del capital humano, en coordinación con otras entidades competentes.

Por su parte, el documento Coordinación Nacional para la Planeación de la Educación Superior (CONPES) 81 de julio 26 del 2004, define al Sistema Nacional de Formación para el Trabajo (SNFT) como: “la estructura que deberá articular la oferta de formación para el trabajo, conformada por gremios, empresas, organizaciones de trabajadores, entidades de formación para el trabajo o de educación para el trabajo y desarrollo humano, cajas de compensación familiar, entidades de educación media técnica, técnica profesional, tecnológica, universidades y entidades gubernamentales, siempre y cuando desarrollen programas de formación para el trabajo y/o formación continua debidamente acreditadas en el marco SNFT, tomando como referente las normas de competencia laboral colombianas, con el fin de definir e implementar políticas y estrategias para el desarrollo y calificación de los recursos humanos del país”.

El documento CONPES 3527 de 2008 en el que se establecen las líneas estratégicas para la competitividad y la productividad del País, indica: *“aumentar la competitividad es un requisito preponderante para lograr insertarnos con éxito en la economía global...la competitividad genera oportunidades de empleo formal y combate la pobreza y la desigualdad. En este sentido, los aumentos de la competitividad son una herramienta fundamental para el desarrollo socioeconómico y la prosperidad colectiva”*; para lograr este propósito el documento considera necesario *“impulsar un nuevo modelo de Formación Profesional en el país, coherente con los actuales requerimientos de transformación y modernización del aparato productivo colombiano y con los retos que impone la Sociedad del Conocimiento”*. Esta visión se ratifica en el documento “Colombia Visión 2019” que sentencia que solo si “se coronan los propósitos de la Revolución Educativa llegaremos a niveles superiores de productividad y competitividad, que son los supuestos para aumentar el ingreso y mejorar su distribución”.

El logro de estos objetivos estratégicos tiene que sustentarse como lo establece el mismo documento, sobre la consolidación de *“una institucionalidad que corrija la dispersión, heterogeneidad en los currículos, baja calidad y falta de coordinación del universo de entidades de capacitación, de tal manera que se consolide un verdadero Sistema Nacional de Formación para el Trabajo-SNFT en el país.”*

Con estos desarrollos normativos, el país avanzó sustancialmente en la creación, estructuración y consolidación institucional del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo en aras de mejorar la calidad y la pertinencia de la formación y el desarrollo del recurso humano en el país. Estos avances son reconocidos en el documento CONPES 3674 de 2010 *“Lineamientos de Política para el Fortalecimiento del Sistema de Formación de Capital Humano SFCH”*, que

plantea la necesidad de potenciar el sistema sobre la base de articular *“los distintos niveles de la formación del capital humano en el país”* y *“el sistema de formación para el trabajo con el sistema educativo nacional”* para lo cual, es necesario *“diseñar e implementar herramientas para fomentar: (i) una mayor movilidad entre los diferentes niveles y modalidades educativas, (ii) la mayor pertinencia de la formación y la articulación del Sistema de Formación de Capital Humano –SFCH- con el sector productivo, (iii) el fortalecimiento de los procesos de aseguramiento de la calidad de oferta de formación, y (iv) la determinación de las bases para una política de aprendizaje permanente en la población. Todos estos elementos son componentes esenciales para el desarrollo óptimo de las políticas de educación y formación para el trabajo.”*

Lograr estos propósitos de la política pública, más allá de la intervención y participación de las entidades públicas, requiere la participación y organización sistemática de las instituciones encargadas de proveer el servicio de formación, basada en principios de racionalización y complementación de la oferta; de promoción de sinergias interinstitucionales y de organización de un sistema de oportunidades de formación y su capacidad para comprometerse con: a) mejorar la calidad de los programas y en la gestión de las instituciones, b) mejorar la pertinencia y la articulación y el diálogo con el sector productivo y c) mejorar la relación y articulación con el Sector Educativo y con los demás componentes del Sistema Nacional de Formación del Capital Humano, para lo cual puede ser vital la organización y funcionamiento de las redes de entidades de formación para el trabajo.

2. JUSTIFICACIÓN

Teniendo como referencia la problemática que se refleja en los antecedentes y considerando el dinamismo del sector y los tratados de libre comercio que suscribe el Gobierno Nacional, es indispensable que las entidades de formación ejecuten permanentemente un monitoreo y seguimiento a la pertinencia de los programas de formación, con el propósito de adecuarlos frente a las necesidades que demandan las empresas aseguradoras en concordancia con la legislación vigente; de manera que permita entregar al sector recurso humano idóneo y competitivo que contribuya al fortalecimiento de las organizaciones.

Desde el aspecto personal el realizar este proyecto de investigación permite poner en práctica los conocimientos adquiridos en la especialización de manera que sean aplicables y sirvan como aporte a la ejecución y cumplimiento de los propósitos institucionales propuestos en el plan estratégico del SENA específicamente en lo referente a la Formación Profesional Integral encaminado a ofrecer mayor cobertura, más calidad, pertinencia e internacionalización.

La importancia que tiene este trabajo para el SENA desde el cumplimiento de su misión de formar para el trabajo en función de las necesidades sociales y del sector productivo es lograr conocer la percepción que tienen dos (2) de sus grandes poblaciones beneficiarias frente al servicio recibido como son las empresas y aprendices.

Así mismo las empresas que reciben aprendices SENA podrán contar con personal idóneo que cuando lleguen a desempeñarse laboralmente lo hagan de manera adecuada y de acuerdo a los requerimientos establecidos. Las empresas del sector asegurador podrán contar con un programa de formación que atienda las temáticas necesarias y requeridas en un mercado globalizado.

El beneficio para los aprendices y egresados, es la posibilidad de recibir una formación pertinente de acuerdo a lo requerido por el sector asegurador y que al finalizar su proceso de formativo, le va a permitir acceder más fácil a oportunidades laborales acordes al perfil obtenido.

El desarrollar este ejercicio será un gana a gana para los actores involucrados: para el SENA brindar una formación acorde a lo que requiere el sector específicamente en Seguros, y que luego pueda ser replicado en los demás sectores de la economía; para los aprendices la posibilidad de vinculación laboral de acuerdo al perfil requerido y para los empresarios del sector asegurador contar con el personal técnico idóneo en su negocio, que seguramente redundará en más y mejores beneficios para el negocio.

3. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El SENA en la actualidad no tiene establecido un protocolo que evidencie oportunamente la pertinencia de los programas ofertados, desde la necesidad que presenta el sector productivo.

El gremio asegurador viene adelantando estrategias que le permiten enfrentar los retos, que surgen actualmente como brindar un servicio de calidad, contando con personal técnico con conocimientos de regulación y legislación internacional del mercado asegurador y adopción del idioma inglés; ésta exigencia parte del ingreso de nuevos competidores en el mercado como empresas internacionales de seguros, agencias y corredores, así como la posibilidad de experimentar en un mercado globalizado que seguramente puede traer beneficios económicos para las empresas y por ende aumento de las tasas de empleabilidad del sector asegurador en Colombia. De esta manera las entidades de formación deben adelantar una revisión inmediata de los programas ofertados, para establecer la pertinencia a esta nueva necesidad de cualificar y calificar el talento humano para contar con personal idóneo y capaz de brindar atención oportuna, eficiente, así como una asesoría profesional y acorde con la legislación internacional.

El programa de formación hoy tiene un enfoque hacia el mercado nacional y desde el 2010, no tiene ajustes lo que hace pensar que no va a cumplir con los requerimientos que trae consigo un mercado globalizado.

Dentro de los cambios significativos que trae consigo una apertura comercial de la industria se encuentra, la entrada de competidores con estándares internacionales en asuntos relacionados con el servicio al cliente, el mejoramiento en los procesos internos y externos, el mejoramiento de los estándares de transparencia en materia financiera y de gobierno corporativo y el reconocimiento de la importancia de los programas reales de responsabilidad social corporativa, que le exige a las compañías.

Por los motivos anteriormente expuestos, la pregunta que orienta el presente trabajo apunta a establecer si ¿Es pertinente el Programa de Formación Tecnólogo en Gestión Integral del Riesgo en Seguros que ofrece el SENA Regional Distrito Capital – Centro de Servicios Financieros, desde la perspectiva de los aprendices en etapa práctica que inició su proceso de formación en el primer semestre del año 2010 y de los empresarios que suscribieron contrato de aprendizaje con ellos, para responder a los retos de un mercado globalizado?

4. OBJETIVOS

4.1. GENERAL

Evaluar, en el marco de un mercado globalizado, la pertinencia del Programa de Formación Tecnólogo en Gestión Integral del Riesgo en Seguros que ofrece el SENA Regional Distrito Capital – Centro de Servicios Financieros, desde la perspectiva de los empresarios y aprendices en etapa productiva que iniciaron su proceso de formación en el primer semestre del año 2010.

4.2. ESPECÍFICOS

- Determinar el nivel de satisfacción de los empresarios del sector asegurador, frente a la labor realizada por el aprendiz en su etapa productiva.
- Identificar la percepción del aprendiz SENA con respecto al desempeño en la etapa práctica versus la formación recibida.
- Recomendar acciones de mejoramiento para el programa de Formación Tecnólogo en Gestión Integral del Riesgo en Seguros que ofrece el SENA, buscando la pertinencia curricular tanto para el aprendiz como para el sector empresarial.

5. MARCO TEÓRICO

5. 1.TENDENCIAS DE LA FORMACIÓN LABORAL

EL Consejo Nacional de Política Económica y Social – CONPES– 3674 de 2010, establece los lineamientos de política para el fortalecimiento del Sistema de Formación de Capital Humano –SFCH– creando herramientas para que el Gobierno Nacional fomente: (i) una mayor movilidad entre los diferentes niveles y modalidades educativas, (ii) una mayor pertinencia de la formación y la articulación del SFCH con el sector productivo, (iii) el fortalecimiento de los procesos de aseguramiento de la calidad de oferta de formación, y (iv) la determinación de las bases para una política de aprendizaje permanente en la población. Todos estos elementos, componentes esenciales para el desarrollo óptimo de las políticas de educación y formación para el trabajo en condiciones dignas.

En este sentido, los objetivos principales de la política serán:

- Fortalecer la pertinencia del SFCH, definiendo los arreglos institucionales que permitan mejorar los procesos de interacción de este Sistema con el sector productivo, y creando mecanismos que permitan conocer con efectividad cuáles son las necesidades presentes y futuras de formación del país.
- Diseñar e implementar herramientas que permitan el reconocimiento y certificación de las competencias, habilidades y conocimientos del capital humano con el fin de dar al sector productivo las señales que necesita para definir sus necesidades ocupacionales, se potencien la articulación al interior de todo el sector de formación, a favor de una política de valoración

de conocimientos, aprendizajes y experiencias que fomenten la acumulación de capital humano en la población colombiana. Además, sentar las bases para establecer una política de aprendizaje permanente en la población.

- Fortalecer los Sistemas de Calidad del sector de formación Sistema de Aseguramiento de la Calidad de la Educación Superior (SACES), Sistema de Calidad de la Educación Básica y Media y Sistema de Calidad de la Formación para el Trabajo (SCAFT-) y promover la articulación de los mismos con el fin de consolidar un Sistema de Calidad de la Formación de Capital Humano.

Estos lineamientos de política se enmarcan, entre otros, en las propuestas desarrolladas en la Política Nacional de Competitividad y Productividad (CONPES 3527), de la misma forma que pretenden ser coherentes con el proceso de implementación de la Política Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación (CONPES 3582).

También se cuenta con el Decreto 2020 de 2006, por medio del cual se organiza el Sistema de Calidad de Formación para el Trabajo y decreto 2566 de 2003, por el cual se establecen las condiciones mínimas de calidad y demás requisitos para el ofrecimiento y desarrollo de programas académicos de educación superior y se dictan otras disposiciones.

No obstante, es necesario promover políticas y estrategias que contribuyan a articular los distintos niveles de la formación del capital humano en el país. En términos de protección social, el artículo 3° de la Ley 1151 de 2007 dispone que el Gobierno Nacional ejerza acciones que promuevan la consolidación del Sistema de Protección Social buscando el fortalecimiento del SFCH de Colombia a través

de la articulación del sistema de formación para el trabajo y el sistema educativo nacional.

5.2. EL SENA COMO ENTIDAD DE FORMACIÓN PARA EL TRABAJO

La responsabilidad del Estado en la educación colombiana se rige a partir del artículo 54 de la Constitución Nacional, es cual reza “ *Es obligación del Estado y de los empleadores ofrecer formación y capacitación profesional y técnica a quienes lo requieran...*”³, bajo ésta premisa y con la expedición del Decreto Ley 118 de 1957, el SENA nació durante el Gobierno de la Junta Militar, posterior a la renuncia del General Gustavo Rojas Pinilla el 21 de junio de 1957, cuyas funciones fueron definidas en el Decreto 164 del 6 de agosto de 1957, para brindar formación profesional a los trabajadores, jóvenes y adultos de la industria, el comercio, la agricultura, la minería y la ganadería.

Así mismo, su fin era proporcionar instrucción técnica al empleado, formación acelerada para los adultos y ayudarles a los empleadores y trabajadores a establecer un sistema nacional de aprendizaje.

La entidad tripartita, en la cual participarían trabajadores, empleadores y Gobierno, se llamó Servicio Nacional de Aprendizaje (SENA) y surgió en el momento indicado. La industria pretendía conquistar nuevos mercados y necesitaba más trabajadores y mejor calificados, métodos modernos y cambios drásticos en la productividad.

³ COLOMBIA. *Constitución Política. 1991. Art. 54. p 9.*

Bajo la ley 119 de 1994, se estableció la Misión del SENA: *“El Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA, está encargado de cumplir la función que corresponde al Estado de invertir en el desarrollo social y técnico de los trabajadores colombianos ofreciendo y ejecutando la formación profesional integral, para la incorporación y el desarrollo de las personas en actividades productivas que contribuyan al desarrollo social, económico y tecnológico del país”*⁴, precedido bajo los siguientes objetivos:

- *Brindar formación profesional integral a los trabajadores de todas las actividades económicas, y a quienes sin serlo, requieran dicha formación, para aumentar por ese medio la productividad nacional.*
- *Promover la expansión y el desarrollo económico y social armónico del país, bajo el concepto de equidad social redistributiva.*
- *Apropiar métodos, medios y estrategias dirigidos a la maximización de la cobertura la calidad de la formación profesional integral.*⁵

El SENA es la principal institución del Sistema Nacional de Formación para el Trabajo. El término Educación para el trabajo y el desarrollo humano aparece en la Ley 1064 de 2006, y posteriormente definido en el Decreto 2888 de 2007, derogado por el Decreto 4904 de 2009, el cual describe: *“La educación para el trabajo y el desarrollo humano hace parte del servicio público educativo y responde a los fines de la educación consagrados en el artículo 5° de la Ley 115 de 1994. Se ofrece con el objeto de complementar, actualizar, suplir conocimientos y formar, en aspectos académicos o laborales y conduce a la obtención de certificados de aptitud ocupacional.*

⁴ COLOMBIA. SENA. [en línea] 20 de agosto de 2012. [citado el 02 de septiembre de 2011] Disponible en internet en: <http://www.sena.edu.co/portal/EI+SENA/Historia/>.

⁵ COLOMBIA. SENA. Guía de elaboración del perfil idóneo de ingreso y egreso servicio nacional de aprendizaje, SENA). Bogotá: SENA, 2012. 30 p.

*Comprende la formación permanente, personal, social y cultural, que se fundamenta en una concepción integral de la persona, que una institución organiza en un proyecto educativo institucional y que estructura en currículos flexibles sin sujeción al sistema de niveles y grados propios de la educación formal."*⁶

La Educación para el trabajo y el desarrollo humano, reemplaza a la educación no formal e incluye los servicios de formación laboral, formación para el trabajo, formación profesional integral.

El mismo Decreto en su artículo 34 define: *"los programas de formación profesional integral que se enmarcan en la educación para el trabajo y el desarrollo humano, ofrecidos por el Servicio Nacional de Aprendizaje, Sena, no requieren de registro alguno por parte de las secretarías de educación."*

El estatuto de la formación profesional del SENA, se elaboró como una misión derivada de la Ley 119 de 1994 y fue reglamentado por el Acuerdo 00008 de 2007 del SENA, cuyo marco doctrinario y bajo la directriz de la formación profesional del SENA pretende, por un lado, que las acciones de los distintos estamentos e instancias, las regionales y los centros de formación mantengan la unidad en lo fundamental para ofrecer una respuesta pertinente y oportuna; y por otro, para que los funcionarios del SENA, los trabajadores colombianos, los empresarios y las organizaciones gremiales, actúen con unas metas y unas concepciones unificadas, teniendo como finalidad la formación de los trabajadores colombianos.

⁶ COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Decreto 4904 de 2009, por el cual se reglamenta la organización, oferta y funcionamiento de la prestación del servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano y se dictan otras disposiciones. Bogotá: MEN, 2009. 15 p.

El Estatuto de la formación profesional del SENA contiene el concepto, las características, las tendencias y los principios de la formación profesional integral en un contexto económico, político y social; presenta las relaciones de la formación profesional integral con trabajo, empleo, educación y tecnología, para expresar, finalmente, y con base en el marco conceptual, las directrices relacionadas con la planeación, la gestión y la evaluación de la formación profesional integral.

Teniendo en cuenta lo indicado en el documento 6 Educación para el trabajo y el desarrollo humano - Diseño y ajuste de programas de formación para el trabajo bajo el enfoque de competencias del Ministerio de Educación, se ha promovido una política de calidad que parte de señalar estándares que orienten a las instituciones educativas en la elaboración de sus proyectos educativos institucionales. A partir de procesos de evaluación, a la luz de estos estándares, invita a la definición de planes de mejoramiento que reduzcan las brechas para mejorar la calidad y aumentar la pertinencia. Simultáneamente, el reto que se ha propuesto ha sido ampliar las oportunidades educativas de los colombianos. Por ello, la educación para el trabajo y el desarrollo humano, antes educación no formal, se impulsa con una normatividad que la ubica como un eslabón importante dentro del sistema y que la reta a implementar una cultura del aseguramiento y mejoramiento continuo.

En tal sentido, el *Decreto 4904 emitido por el Ministerio de Educación Nacional*, establece a las instituciones de formación para el *trabajo que los programas de formación laboral deben estructurarse por competencias laborales específicas, teniendo como referente las normas técnicas de competencias laborales definidas por las mesas sectoriales que lidera el Servicio Nacional de Aprendizaje SENA.*

Las instituciones que recorran este camino de la calidad podrán no sólo cumplir con el marco normativo obligatorio, sino acceder posteriormente, de forma voluntaria a la certificación a la luz de la norma técnica colombiana *NTC 5581 Programas de formación para el trabajo*.

El enfoque de competencias se adopta en los países europeos como un mecanismo que facilita la movilidad de las personas en los procesos de integración. De modo tal que no sólo capitales, bienes y servicios pueden ser intercambiados, sino que los ciudadanos aprovechan oportunidades laborales por fuera de sus fronteras mientras que los empleadores tienen garantía de calidad del desempeño de los trabajadores.

Lo anterior lo permite un instrumento que establece los requerimientos en términos del desempeño y reconoce la capacidad de una persona para alcanzarlos: las competencias. Éstas son el referente objetivo de lo que alguien puede hacer.

Para el sector educativo, el enfoque de competencias permite interpretar las necesidades del mundo productivo y plasmarlas en un instrumento, la norma de competencias, que identifica los elementos críticos a incluir en una oferta de formación. Esto es, los conocimientos, los desempeños, las condiciones del contexto en las cuales se debería demostrar la competencia y las evidencias para evaluarlo.

Este enfoque promueve el aprendizaje a lo largo de la vida porque entiende que la transformación de los espacios y funciones productivas, en virtud de las condiciones tecnológicas y de organización del trabajo, modifican los

requerimientos de las personas. Por esto, las normas de competencia tienen una vigencia definida y la formación diseñada con base en ellas debe ser revisada periódicamente para asegurar su pertinencia.

La formación por competencias tiene un énfasis mayor en el “hacer”, puesto que se centra en los desempeños que una persona debe demostrar. Sin embargo, a la base del “saber hacer” están conocimientos científicos y tecnológicos, incluso de carácter sectorial y corporativo, que son condición sine qua non para que una persona pueda actuar y obtener resultados con su desempeño.

Lo anterior conlleva a la adopción de metodologías activas para el aprendizaje y al reconocimiento del estudiante como el actor principal en el proceso educativo. El objetivo se transforma: de enseñar a facilitar aprendizajes efectivos.

En coherencia con la metodología descrita anteriormente, el autor González A, L., enuncia algunas características propias de la oferta de un programa con enfoque en competencias.⁷

- Pertinente: frente a las necesidades del contexto, no sólo del mercado globalizado sino del social, lo que asegura que la formación agrega valor a las personas para efectos de su inserción al mundo productivo.

⁷ GONZÁLEZ A,L. Politécnicos comunitarios: un modelo de formación para el emprendimiento social. Bogotá: QUALIFICAR–Fundación Universitaria Panamericana, 2006. p. 21 y 22.

- Orientada a competencias laborales: en las que se consignan los saberes (conocimiento, habilidades, destrezas, actitudes y disposiciones) que las personas deben alcanzar para desempeñarse de forma satisfactoria en cualquier escenario productivo.
- Acumulativa: basada en un esquema modular que permite aprendizajes que se suman a lo largo de un proceso de formación no necesariamente continuo y lineal, sino que sigue la lógica de las titulaciones y competencias exigidas en una ocupación o campo ocupacional en una ruta de menor a mayor cualificación.
- Flexible: ya que facilita el acceso a la formación de manera discontinua para que las personas puedan alternar períodos de estudio y trabajo o, incluso, combinarlos.
- Certificable: a través de procesos de evaluación basados en evidencias”.
Revise su oferta de formación y su Proyecto Educativo Institucional –PEI- a la luz de estas características.

6. MARCO CONCEPTUAL

Considerando que el SENA, de acuerdo con sus funciones misionales, recurre a terminología característica, es importante describirla, con el propósito de facilitar la comprensión de su significado dentro del modelo de Formación Profesional Integral adoptado por la Entidad, a través de un glosario de términos.⁸

Aprendiz

Es toda persona que reciba formación. En el SENA se reconoce con el perfil de libre pensador, con capacidad crítica, solidario, emprendedor creativo, y líder.

Área ocupacional

Agrupación de funciones laborales relacionadas. El área ocupacional puede identificarse, en principio, con el primer nivel de desglose de una sub-área de competencia.

Certificación de la formación profesional

Acto administrativo por el cual el SENA otorga títulos o certificados a los Aprendices que culminan satisfactoriamente el proceso de Formación profesional integral y a las personas que demuestran su Competencia laboral en el Proceso de Evaluación y Certificación para el Trabajo. Los Certificados otorgados por el SENA son de tres tipos:

1. Títulos asociados con la modalidad de Formación titulada, de: Trabajador especializado, Técnico, Especialización técnica, Tecnólogo, Ingeniero Técnico, y Especialización Tecnológica.

8.COLOMBIA. SENA. [en línea] 20 de agosto de 2012. [citado el 02 de septiembre de 2011] Disponible en internet en: <http://www.sena.edu.co/Portal/Servicio+al+Ciudadano/Glosario/>.

2. Certificados de aprobación, asociados con la modalidad de Formación complementaria.

3. Certificados de participación, asociados con la modalidad de Eventos de divulgación tecnológica.

El SENA establece las anteriores certificaciones teniendo en cuenta la autonomía que le otorga la Ley 119 de 1994, no le aplica lo establecido en el Decreto 4904.

Clasificación Nacional de Ocupaciones

Es una clasificación sistemática de las ocupaciones existentes en el mercado laboral colombiano que facilita la agrupación de empleos y la descripción de las ocupaciones de una manera ordenada y uniforme. Sirve como herramienta de recolección, consolidación y divulgación de información ocupacional que es útil para la normalización del lenguaje ocupacional, facilita el proceso de intermediación laboral y apoya la formulación e implementación de políticas de empleo, educación, calificación y gestión del recurso humano.

Competencias Laborales

Capacidad de un trabajador para movilizar los conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para alcanzar los resultados pretendidos en un determinado contexto profesional, según patrones de calidad y productividad. Implica entonces, la capacidad de actuar, intervenir y decidir en situaciones imprevistas, movilizando el máximo de saberes y conocimientos para dominar situaciones concretas, aplicando experiencias adquiridas de un contexto para otro.

Contrato de aprendizaje

Es una forma especial de vinculación dentro del Derecho Laboral, sin subordinación y por un plazo no mayor a dos (2) años en la que una persona natural recibe formación teórica en una entidad de formación autorizada con el

auspicio de una empresa patrocinadora que suministra los medios para que adquiera formación profesional metódica y completa requerida en el oficio, actividad u ocupación dentro del manejo administrativo, operativo, comercial o financiero propios del giro ordinario de las actividades del patrocinador con exclusividad en las actividades propias del aprendizaje y el reconocimiento de un apoyo de sostenimiento que garantice el proceso de aprendizaje y el cual, en ningún caso, constituye salario.

Etapa Productiva

Período en el cual el Aprendiz aplica y afina las competencias desarrolladas en su proceso de formación, ya sea por la vía del contrato de aprendizaje o las pasantías, cuando la empresa es partícipe de la acción formativa del Aprendiz; o cuando el aprendiz desarrolla durante su proceso de aprendizaje proyectos productivos (SENA-Empresa, SENA proveedor SENA, o producción de Centros); o cuando crea su propia unidad productiva.

Esto incluye el conocimiento de hechos y procesos, la comprensión de los principios y las teorías y las maneras de utilizar y aplicar sus competencias en situaciones cotidianas o nuevas, simuladas.

Formación por competencias basada en el aprendizaje por proyectos

Es una estrategia de formación que faculta el desarrollo del aprendizaje basado en problemas, permitiendo desarrollar en el aprendiz un proceso didáctico propio con una mayor responsabilidad y un rol activo en su aprendizaje, a partir de la planeación, análisis y desarrollo de actividades concretas para proponer soluciones prácticas que contribuyan a la mejora y el desarrollo de su entorno. Es decir, es una estrategia que reconoce que el aprendizaje significativo conduce al aprendiz a un proceso inherente de conocimiento.

El aprendizaje por proyectos, como acción estratégica institucional, tiene como propósito el fortalecimiento de la estrategia metodológica institucional y la incorporación de las cuatro fuentes de conocimiento (Instructor - tutor, Trabajo colaborativo, Entorno y TIC) en los procesos de formación, para formar aprendices librepensadores, críticos, autónomos, líderes, solidarios y emprendedores.

La formación por proyectos se caracteriza por:

- Centrar las actividades de aprendizaje que componen el proyecto en la exploración y solución a problemas prácticos.
- Reflexionar sobre una situación problemática real desde una perspectiva ética y social para presentar soluciones que contribuyan al desarrollo del entorno.
- Posibilitar en el aprendiz la estructuración, movilización y transferencia apropiadas de aprendizajes fundamentales de una o más competencias.
- Involucrar el esquema de trabajo colaborativo, a través del cual los aprendices comparten en equipo la planeación, el proceso y los resultados, alternando con actividades de trabajo individual.
- Promover la participación activa y responsable de los aprendices en el proceso para tomar decisiones sobre cómo llevar a cabo el desarrollo del proyecto.
- Permitir que el instructor - tutor asuma un papel de facilitador del aprendizaje, orientando, apoyando, retroalimentando y evaluando al

aprendiz durante todo el proceso formativo, y aprendiendo durante el mismo con el desarrollo del proyecto.

- Ofrecer la posibilidad al aprendiz para generar nuevos conocimientos en la búsqueda de soluciones innovadoras.
- Estimular la reflexión del aprendiz sobre lo que hace, cómo lo hace y qué resultados logra, haciéndolo responsable de su propio aprendizaje.
- Incluir saberes integrados de diferentes disciplinas y la interacción entre ellas, de tal manera que el aprendiz aplique conocimientos asociados a diferentes competencias.
- Permitir flexibilidad en cuanto al enfoque del proyecto, el diseño y el grado de autonomía del aprendiz.

Formación profesional integral

De acuerdo con el Estatuto de la formación profesional del SENA (Acuerdo 008 de 1997), la Formación profesional integral gratuita que imparte el SENA, se orienta al desarrollo de conocimientos técnicos, tecnológicos y de actitudes y de valores para la convivencia social, que le permiten a la persona desempeñarse en una actividad productiva. Esta formación implica el dominio operacional e instrumental de una ocupación determinada, la apropiación de un saber técnico y tecnológico integrado a ella, y la capacidad de adaptación dinámica a los cambios constantes de la productividad; la persona así formada es capaz de integrar tecnologías, moverse en la estructura ocupacional, plantear y solucionar creativamente los problemas y saber hacer en forma eficaz. La persona que recibe la Formación profesional integral del SENA, se certifica en competencias.

Formación Titulada

Es una modalidad de la formación profesional integral que imparte el SENA, dirigida a desarrollar y fortalecer las competencias del recurso humano, comprende las actividades de formación, entrenamiento y reentrenamiento en temas específicos y que se caracteriza por que las acciones de formación conducen al otorgamiento de un título de formación profesional

Pertinencia de la formación

Cualidad de la formación que permite que la planeación y la ejecución de las acciones de formación correspondan con las expectativas de empleabilidad de los aprendices, y con las competencias requeridas por los empresarios. En el ámbito macroeconómico esta cualidad está asociado con las perspectivas de desarrollo de las regiones y del país.

Mesas Sectoriales: Son instancias de concertación articulación e integración entre los diferentes actores para contribuir al mejoramiento de las cualificación del talento humano y la pertinencia de la formación para el trabajo y la competitividad de los sectores productivos.

Redes de Conocimiento: Las redes de conocimiento SENA son una iniciativa estratégica para desplegar la gestión del conocimiento tanto sectorial como institucional, que permite ejecutar procesos de gestión del conocimiento, soportados sobre las capacidades de cultura organizacional, procesos, tecnología, talento humano y relaciones con el entorno.⁹

⁹ COLOMBIA. SENA. Resolución 335 de 2012 “Redes de Conocimiento Sectoriales e Institucionales SENA y Plan Estratégico”.

Tecnólogo: Para programas de Formación Profesional del campo Tecnológico que permitan el desarrollo de competencias laborales específicas, básicas, transversales y de desarrollo humano, y del perfil idóneo de egreso de un programa de formación, relacionadas con las áreas de desempeño.

Gestión Integral del Riesgo Seguros: la administración o gestión de riesgos es reconocida como una parte integral de buenas prácticas gerenciales. Es un proceso repetitivo que consta de pasos los cuales cuando son ejecutados en secuencia, posibilitan una mejora continua en el proceso de toma de decisiones. La administración de riesgos es un término aplicado a un método lógico y sistemático de establecer el contexto, identificar, analizar, evaluar, tratar, monitorear y comunicar los riesgos asociados con una actividad, función o proceso de una forma que permita a las organizaciones minimizar pérdidas y maximizar oportunidades. ¹¹

Mercado Globalizado: El mercado mundial o global es un sistema de relaciones económicas, mercantiles y financieras, entre estados enlazados por la división internacional del trabajo. Con el concepto de la división internacional del trabajo está íntimamente relacionado el concepto de cooperación internacional, la base de una administración eficiente de los factores de producción.

11. Grupo Kaisen, SA, San José de Costa Rica, Apartado 4222010 para citar <http://www.google.com.co>

Evaluación de un programa de formación: Evaluar constituye un proceso sistemático, metódico y neutral que hace posible el conocimiento de los efectos de un programa, relacionándolos con las metas propuestas y los recursos movilizados. Asimismo y siguiendo el modelo Stufflebeam ¹², se podría decir que la evaluación es un proceso que facilita la identificación, la recolección y la interpretación de informaciones útiles a los encargados de tomar decisiones y a los responsables de la ejecución y gestión de los programas.

Al concepto original de Stufflebeam, Scriven ¹³ agregó dos señalamientos:

- La evaluación debe enriquecerse con juicios de valor que adjetiven el curso del programa, remarcando si la sociedad, el programa y los jóvenes se beneficiaron con las acciones implementadas.
- Es recomendable agregar una evaluación sin referencia estricta a los objetivos, ya que pueden aparecer hechos imprevistos y el evaluador está obligado a estar muy alerta respecto a lo que vaya surgiendo.

Según la estructuración y el enfoque elegidos, los procesos evaluatorios pueden clasificarse en: pseudoevaluaciones, evaluaciones verdaderas cuantitativas puras (cuasi experimentales y experimentales) y evaluaciones verdaderas mixtas o cuantitativas.

La objetividad y la independencia del evaluador en su trabajo hacen a la primera división entre pseudoevaluaciones y evaluaciones verdaderas. La metodología y las herramientas empleadas dan lugar a la bifurcación dentro de las evaluaciones verdaderas: presencia de grupo de control y uso de dispositivos cuantitativos y/o cualitativos. (Ver Cuadro).

¹² STUFELLBEAM, Daniel L. Modelo de evaluación CIPP (contexto, entrada (Input), proceso y producto). Estados Unidos: 1971.

¹³ SCRIVEN, Michael. Modelo Scriven evaluación sin referencia objetivos. Estados Unidos: 1967.

Tabla 7. Enfoques de Evaluación

Pseudoevaluaciones	En ellas, se cumple un proceso evaluatorio, pero con fuerte injerencia de alguna de las partes comprometidas con el proyecto y que presiona para que aparezcan resultados preestablecidos. El evaluador no actúa neutralmente.
Evaluaciones experimentales y cuasi experimentales	Son evaluaciones exclusivamente cuantitativas. Este diseño exige que se constituya un grupo de control (tarea ardua y compleja). Se mide el impacto por comparación estadística entre el grupo de control y el grupo beneficiario de las acciones del programa. Se miden: incremento del bienestar de los beneficiarios, según empleo (empleabilidad, inserción laboral posterior, tipo de trabajo, satisfacción laboral) ingresos y ciudadanía. Asimismo, puede medirse focalización, deserción, retención, cobertura.
Evaluaciones verdaderas mixtas Cuantitativas	El abordaje mixto permite tener los datos señalados en el grupo anterior y agrega el aporte cualitativo. Entre estos: Cambios actitudinales Cambios psicosociales Autoestima Empleabilidad Necesidad y satisfacción con el programa Puede medirse también el impacto sobre los restantes actores (capacitadores, empresarios, informantes claves de la población). Se utilizan los estudios de casos, las observaciones, las entrevistas, en profundidad. El aporte mixto ayuda a entender más por qué unos programas son exitosos y otros fracasan.

Tabla 7. Información tomada del Manual para la evaluación de impacto en programas de formación para jóvenes, OIT, elaboración propia a partir de Grubb, W. N., Evaluating job training programs in the United States: evidence and explanations; ILO, Ginebra, 1995. -

7. METODOLOGÍA

7.1. ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN

La metodología utilizada para esta propuesta de investigación aplicada es descriptiva, teniendo en cuenta que se relatará y analizará el tema de estudio, pertinencia del Programa de Formación Tecnólogo en Gestión Integral del Riesgo en Seguros, que ofrece el SENA en el sector productivo, para lo cual se utilizará como instrumento la encuesta a empresarios y aprendices.

Teniendo en cuenta que la investigación descriptiva se define como: “*Tipo de investigación concluyente que tiene como objetivo principal la descripción de algo, generalmente las características o funciones del problema en cuestión*”¹⁴ es así, que la investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la naturaleza del tema, así como la composición o procesos de los fenómenos. El enfoque se hace sobre conclusiones dominantes de una persona, grupo o cosa, así mismo, tiene su soporte sobre realidades de hechos, y su característica fundamental es la de permitir que el investigador tenga una interpretación correcta del hecho o tema.

¹⁴ Malhotra, Naresh K. Investigación de mercados. México: Person, 1997 p.90

La tarea de investigación en este tipo de estudios tiene las siguientes etapas:

1. Descripción del problema
2. Marco teórico
3. Selección de Técnicas de Recolección de Datos
4. Categorías de datos, a fin de facilitar relaciones
5. Verificación de validez del instrumento
6. Descripción, análisis e interpretación de datos.

A través de éste tipo de investigación, se describe de modo sistemático las características de una población, situación o área de interés. Es por ello, que a través de la investigación descriptiva se busca únicamente describir situaciones o acontecimientos; básicamente no está interesado en comprobar explicaciones, ni en probar determinadas hipótesis, ni en hacer predicciones. Con mucha frecuencia las descripciones se hacen por encuestas.

7.2. TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

Con el propósito de conocer las perspectivas de los aprendices y de los empresarios frente a la pertinencia del programa de formación SENA tecnólogo en gestión de riesgos integral en seguros, se aplicaron 40 encuestas a los aprendices (ver anexo B) SENA y 11 entrevistas a los empresarios (ver anexo C).

7.2.1. Aplicación de encuestas

La encuesta a los aprendices permite identificar la percepción de los mismos, con respecto al proceso de formación y su aplicabilidad en el desarrollo de su etapa productiva.

Para llevar a cabo este análisis, se realizaron 40 encuestas de 79 aprendices que conforman la totalidad de estudiantes del programa de formación, que eligieron la opción de contrato de aprendizaje, tomando como muestra de análisis el 50% total de la población.

7.2.2. Tabulación y análisis de la información obtenida en la encuesta

1. ¿La fundamentación teórica en etapa lectiva ha sido útil en el desarrollo de las labores asignadas en la etapa productiva?

Gráfica 2.



Análisis: La percepción de los aprendices frente a la utilidad de la fundamentación teórica vista durante su proceso de formación, respecto a la utilidad de la misma en la etapa práctica, es favorable considerando que un 56% de la muestra,

manifestó que casi siempre fue útil, situación que demuestra que las bases conceptuales del programa cuentan con un alto nivel de aceptación por parte de los aprendices.

2. Los temas vistos son coherentes con las actividades desempeñadas en etapa productiva.

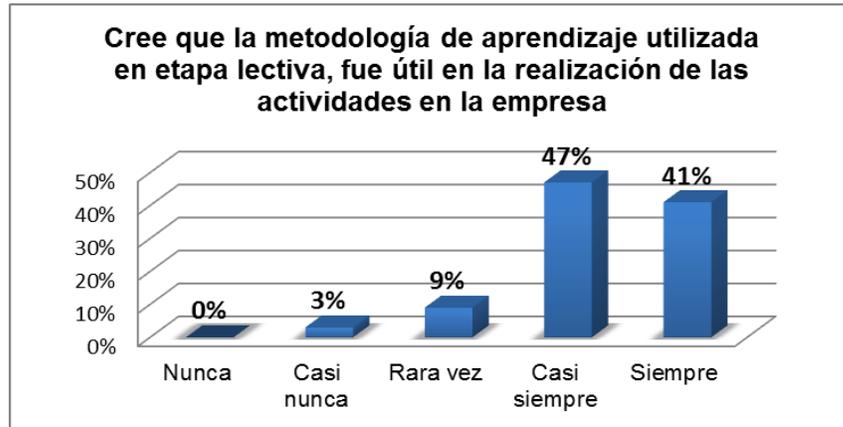
Gráfica 3.



Análisis: En concordancia con el ítem anterior, el 47% de los aprendices manifestaron que casi siempre los temas fueron coherentes con las actividades realizadas en etapa productiva, el 44% de los mismos comentaron que siempre mantuvieron relación con las tareas asignadas siendo un rango de aceptación muy similar, por lo que podemos interpretar que el programa cuenta con un 91% de aceptación, para el ítem en mención.

3. ¿Cree que la metodología de aprendizaje utilizada en etapa lectiva, fue útil en la realización de las actividades en la empresa?

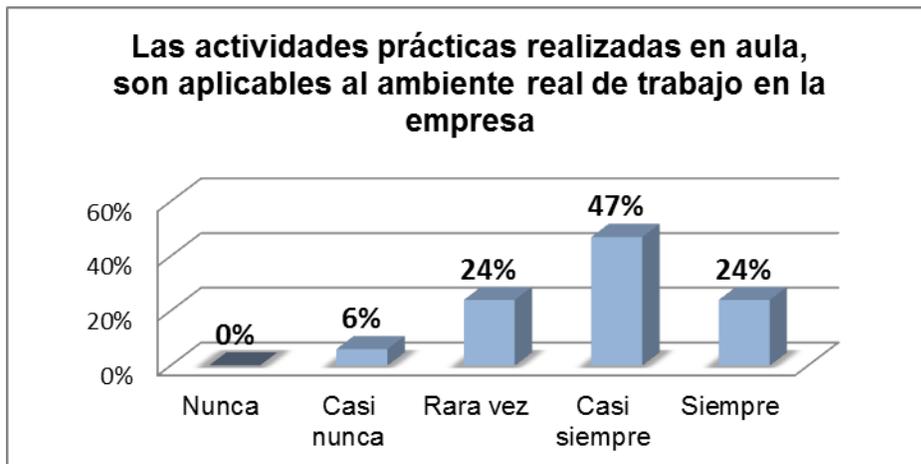
Gráfica 4.



Análisis: En cuanto al nivel de aceptación de este ítem, un 47% de los encuestados afirmaron que casi siempre la metodología fue útil para el cumplimiento de las tareas asignadas, lo que permite vislumbrar que la estrategia de aprendizaje se cumplió con el grupo encuestado.

4. ¿Las actividades prácticas realizadas en aula, son aplicables al ambiente real de trabajo en la empresa?

Gráfica 5.



Análisis: Respecto a este punto, el 47% de los aprendices manifestaron que casi siempre fue útil, sin embargo se resalta que un 24% describieron que rara vez la práctica fue útil, lo que conlleva al análisis sobre la aplicabilidad de las actividades prácticas vistas en el aula, considerando que varios de los aprendices comentaron en su justificación, que existe mucha teoría dentro del programa y poca práctica enfocada al contexto laboral.

5. ¿El programa de formación, responde a mis necesidades formativas?

Gráfica 6.



Análisis: Tomando como referencia que el 53% de los encuestados opinan que casi siempre, se analiza que el programa de formación cumplió con la necesidad o expectativa establecida para los aprendices.

6. ¿La proporción de horas presenciales y no presenciales es acertada?

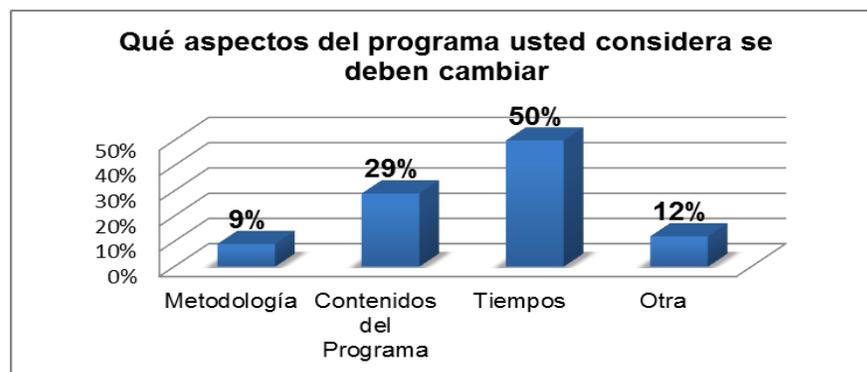
Gráfica 7.



Análisis: Respecto a este ítem que valida el nivel de satisfacción frente al número de horas presenciales y no presenciales un 44% de los aprendices, manifiesta la inconformidad, frente al número de horas; parte de la razón puede obedecer a que el Centro de Formación al que pertenece el programa cuenta con un esquema de formación semi presencial, motivo por el cual un considerable porcentaje de los aprendices manifestaron incluir más horas presenciales y menos virtualidad en la formación, con el propósito de profundizar en temas, que según su apreciación, se estudian de manera superficial.

7. ¿Qué aspectos del programa usted considera se deben cambiar?

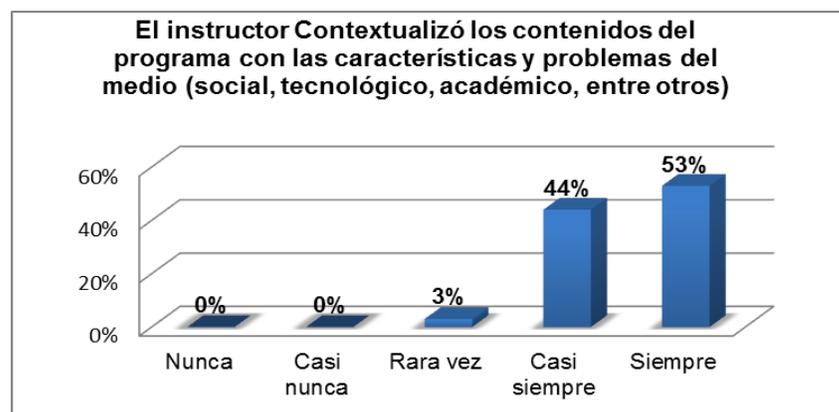
Gráfica 8.



Análisis: Para el 50% de los aprendices los tiempos del programa se deben cambiar, aduciendo la necesidad de profundizar en temas específicos que de manera virtual no conllevan al nivel de competencia esperado, frente al nivel de presencialidad con que cuenta actualmente el diseño curricular.

8. El instructor Contextualizó los contenidos del programa con las características y problemas del medio (social, tecnológico, académico, entre otros)

Gráfica 9.



Análisis: En éste ítem que busca la valoración de la forma como el instructor SENA, contextualizó el programa, frente a los diferentes entornos, el nivel de aceptación por parte de los aprendices es alto, donde un 53% de los mismos, aducen que siempre se contextualizó el programa frente al entorno, lo que evidencia una labor docente en concordancia con la metodología establecida.

9. ¿Considera usted que en el diseño del Programa, se debe profundizar en un aspecto o tema específico, para alcanzar un mejor nivel de competencia en la etapa productiva?

Gráfica 10.



Análisis: Respecto a este ítem, el 85 % de los aprendices afirmaron que el programa de formación se debe ajustar, profundizando en temas imprescindibles para el desempeño en su etapa práctica. De acuerdo con lo planteado en la justificación de las encuestas los más relevantes son:

- Matemáticas financieras
- Inglés
- Contabilidad de seguros
- Aspectos legales y normatividad en seguros
- Sistemas y aplicativos propios del gremio
- Servicio al cliente
- Profundización en Sistema de administración del riesgo de lavado de activos y de la financiación del terrorismo- SARLAFT

7.2.3. Desarrollo de entrevistas

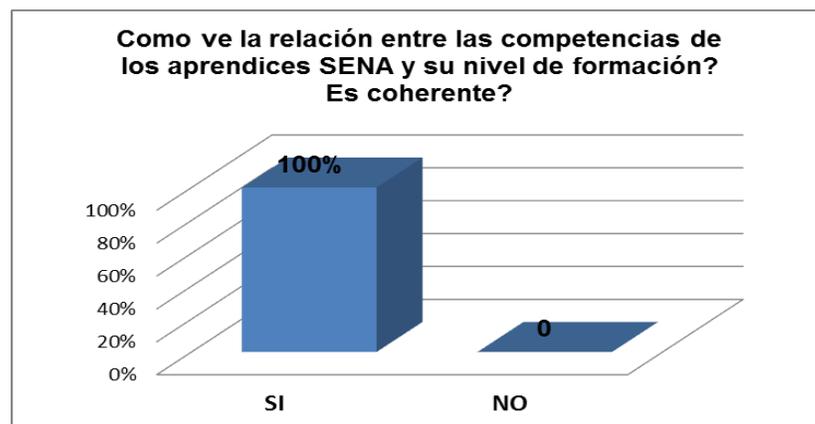
La entrevista fue focalizada hacia las personas de empresas que han tenido a su cargo aprendices del SENA del Programa de Formación Tecnólogo en Gestión del Riesgo en Seguros, cuyo propósito fue conocer la percepción frente al desempeño de los aprendices en su etapa productiva.

Para llevar a cabo este análisis, se efectuaron 11 entrevistas de 21 empresarios que suscribieron contrato de aprendizaje con aprendices que iniciaron su proceso de formación en el primer semestre de 2010, tomando como muestra de análisis el 52% total de las empresas.

7.2.4. Tabulación y análisis de la información obtenida en las entrevistas

1. ¿Cómo ve la relación entre las competencias de los aprendices SENA y su nivel de formación?
Es coherente?

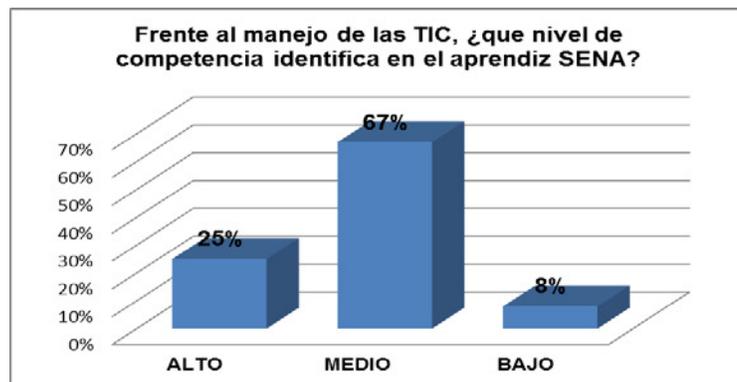
Gráfica 11.



Análisis: Respecto a este ítem, el 100% de las personas entrevistadas manifestó que son coherentes las competencias desarrolladas por los aprendices en relación a su nivel de formación.

2. ¿Frente al manejo de las TIC, que nivel de competencia identifica en el aprendiz SENA?

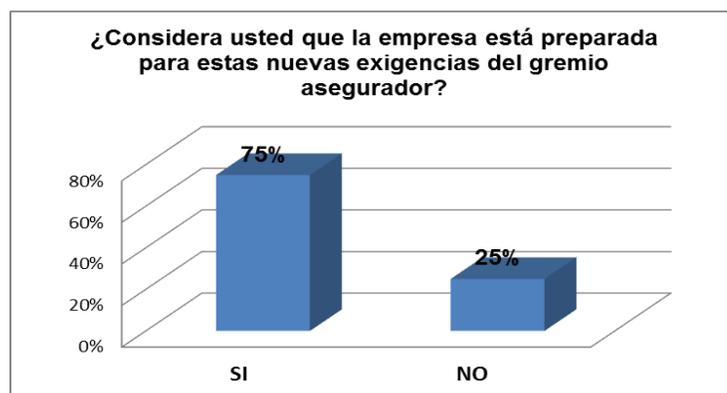
Gráfica 12.



Análisis: La percepción de los empresarios frente a este ítem evidencia que para el 67% de las personas entrevistadas, los aprendices cuentan con un manejo medio de las tecnologías de la información y comunicación TIC.

3. ¿Considera usted que la empresa está preparada para las nuevas exigencias del gremio asegurador?

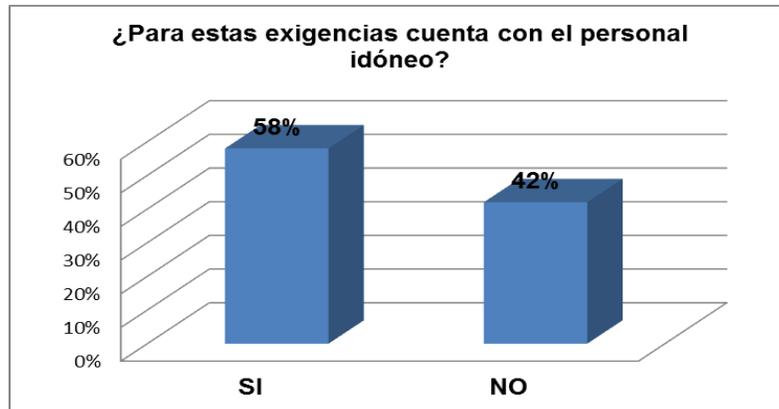
Gráfica 13.



Análisis: Respecto a esto ítem, el 75% de las personas entrevistadas manifestó que las empresas se encuentran preparadas para enfrentar los cambios que trae consigo el sector asegurador.

4. ¿Para estas exigencias cuenta con el personal idóneo?

Gráfica 14.



Análisis: Respecto a este ítem, el 58% de las personas entrevistadas manifestó que sus organizaciones cuentan con personal idóneo para enfrentar los cambios que vienen al sector asegurador.

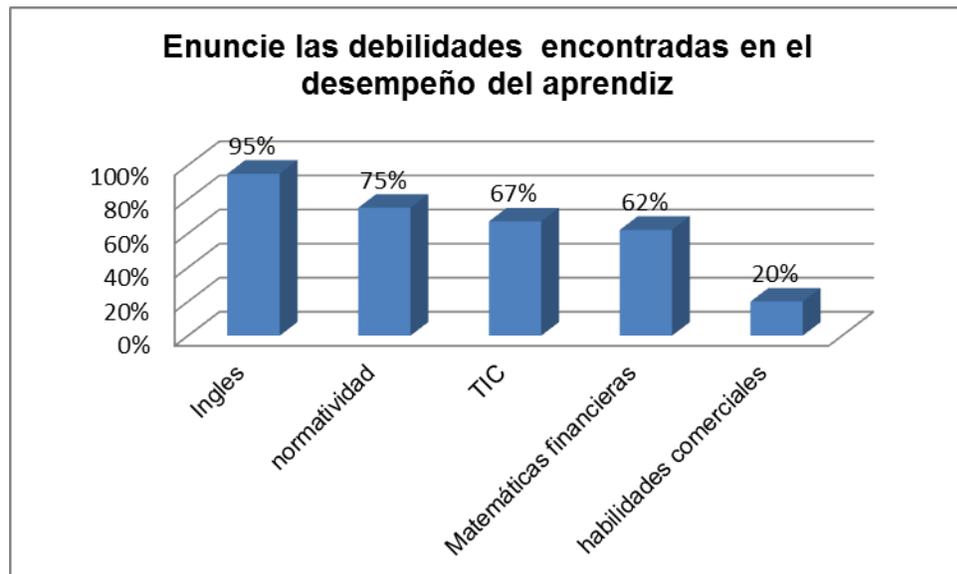
5. Enuncie las debilidades encontradas en el desempeño del aprendiz.

Gráfica 15.



Entre otros aspectos que se analizaron en la entrevista se evidenció que es importante tener en cuenta en la ejecución del programa aspectos técnicos pero también aspectos en competencias transversales como se observa en la gráfica 15, el 90% de las personas entrevistadas señaló que los aprendices carecen de capacidad de análisis, son acelerados, no se toman un tiempo prudencial para analizar las situaciones que se presentan en el trabajo; el 85% manifestó que es necesario trabajar sobre su aspecto personal es cierto que son jóvenes y siempre quieren estar a la moda , pero deben entender que cuando se llega al medio laboral hay normas que cumplir ejemplo el uniforme; 80% sugiere la necesidad en temas de comunicación verbal utilizando un lenguaje adecuado al entorno laboral; 75% menciona la importancia que desarrollen toma de decisiones, 78% es importante prepararlos para cuando llegan a enfrentar su vida laboral son chicos inseguros, con temor a hablar, preguntar , sin considerar que esto les afecta en algún momento frente a las decisiones que toman en el desarrollo de sus actividades; 30% habilidades para la negociación.

Gráfica 16.



Frente a los aspectos técnicos el 95% de las personas entrevistadas considera necesario fortalecer el manejo del idioma inglés, el mercado requiere hoy día personas con una segunda lengua, pues es imperativo el dominio de la misma, para que tanto las personas como las organizaciones posean capacidad de atención en mercados internacionales, por otra parte para el 75% de los encuestados el programa de formación debe ahondar en aspectos legales del contrato de seguros y normatividad frente a los procesos de suscripción, pago de indemnizaciones, entes de control, reglamento del consumidor financiero, entre otros ; el 67% manifiesta que aunque posee conocimiento en algunas tecnologías de la información es importante que conozcan los aplicativos que se manejan en el mercado asegurador como Sistema SISE, As400 y Alfasis y se fortalezca en el manejo de Excel financiero; un 62% señala la necesidad del manejo de las matemáticas financieras un área importante para la actividad que desarrollan los aprendices; y un 20% requiere que se fortalezcan actividades comerciales como técnicas de venta y manejo de objeciones.

7.2.5. Matriz de análisis de los resultados obtenidos

Tabla 8. Matriz de análisis de los resultados obtenidos

CATEGORÍA DE ANALISIS	EMPRESARIO	APRENDIZ	CONCLUSIÓN
1. DESEMPEÑO FRENTE A LA RELACION DEL SECTOR Y LOS PERFILES OCUPACIONALES			
Nivel de satisfacción de los conocimientos y fundamentación teórica	100%	91%	Se observa que el nivel de percepción de los aprendices (56% casi siempre más 35% siempre) y de los empresarios es de alta favorabilidad frente a los conocimientos y fundamentación teórica del programa
Nivel de desempeño en la etapa productiva respecto a competencias técnicas	90%	70%	Se evidencia que los aprendices y empresarios se encuentran satisfechos con el desempeño en la etapa productiva frente a las competencias técnicas.
Nivel de desempeño en la etapa productiva respecto a competencias transversales	70%	90%	En este aspecto el empresario llama la atención frente a la necesidad de fortalecer las competencias comportamentales que han desarrollado los aprendices dentro del marco de la formación profesional integral.
Aspectos del programa que se considera necesario ajustar			
Tiempos asignados a la formación	-	50%	Los aprendices consideran necesario que el programa sea más presencial porque en realidad reciben una formación semipresencial.
Contenidos en los programas	-	29%	Es necesario ajustar contenidos con temáticas que se describen en la siguiente categoría, que una vez sean ajustados permitirán un mejor desempeño por parte del aprendiz.
Metodología	-	9%	
2. TEMAS DEL SECTOR SEGUROS			
Competencias sugeridas a incluir y/o profundizar en el programa de formación			
Capacidad de análisis situacional	90%	-	Con relación a esta categoría estas son las competencias transversales que consideran los empresarios se deben fortalecer en el proceso de formación.
Toma de decisiones	75%	-	
Técnicas de negociación efectiva	30%	-	
Habilidades de comunicación	80%	-	
Presentación personal acorde a la identidad corporativa	85%	-	
Mayor dominio TIC (aplicativos específicos en seguros: SISE, AS400, ALFASIS y Excel Financiero)	67%	90%	Frente a estas temáticas se encuentra coincidencia tanto en aprendices como en empresarios en la necesidad de profundizar cada una de ellas para alcanzar un mejor nivel de competencia en el desarrollo de la etapa productiva.
Inglés - nivel de competencia B1, bajo el Marco Común Europeo	95%	90%	
Derecho de seguros (suscripción, contrato de seguros, indemnizaciones, entes de control, reglamento del consumidor financiero)	75%	80%	
Profundizar en matemáticas financiera	62%	70%	Respecto al nivel de esta competencia consideran los empresarios la necesidad de fortalecerla.
Habilidades comerciales (técnica de ventas y manejo de objeciones)	20%	-	
Contabilidad de seguros	-	85%	
Servicio al cliente	-	40%	Con el ánimo de alcanzar un mejor nivel de desempeño en el contexto laboral, los aprendices

Tabla 8. Información obtenida como resultado de encuestas y entrevistas, previa tabulación y análisis.

En el cuadro anterior se evidencia un nivel de satisfacción por parte de los empresarios respecto de los aprendices del programa Tecnólogo en Gestión Integral del Riesgo en Seguros, que llegan a sus empresas a desarrollar su etapa productiva y también de los aprendices frente a su desempeño, aunque se hace necesario analizar aquellas competencias donde se requiere mayor profundización, con proyección a las exigencias del mercado global.

8. CONCLUSIONES

Realizado el análisis de los resultados de las encuestas desde la percepción de los aprendices en etapa productiva y entrevistas a los empresarios para evaluar la pertinencia del programa de formación Tecnólogo en Gestión del Riesgo en Seguros, del cual se puede concluir:

El programa de formación cuenta con un alto grado de aceptación por parte del sector productivo en un 100% de los entrevistados respecto a los conocimientos y fundamentación teórica evidenciando la pertinencia del mismo.

Los empresarios resaltan el nivel de competencia técnica que demuestran los aprendices en el desarrollo de su etapa práctica con un 90% de aprobación; sin embargo un 70% de los entrevistados, consideran necesario fortalecer las competencias transversales que permitan al aprendiz tener un adecuado actuar, tanto en su vida laboral, como personal. Aspectos como proyección de seguridad al momento de desenvolverse en un entorno laboral, resalta la idoneidad profesional del aprendiz, generando más y mejores oportunidades en el medio en que se desenvuelve; así mismo una apariencia personal acorde al ambiente de oficina, y siguiendo los protocolos empresariales para tal fin.

Por otra parte es importante que el aprendiz, desarrolle su capacidad de atención y análisis de las decisiones que puede tomar en el perfeccionamiento de sus actividades, teniendo en cuenta el impacto que éstas generen para la organización; por último las competencias de comunicación tanto verbales, no verbales y escritas son un aspecto indispensable, para el desenvolvimiento profesional.

Así mismo, atendiendo los retos de un mercado globalizado y en concordancia con la percepción de los empresarios en un 75 % y de los aprendices en un 80% es importante el desarrollo de competencias técnicas en temas específicos que demanda el sector, como derecho en seguros que involucre: normas nacionales e internacionales, contrato, regulación de protección al usuario, defensor del consumidor financiero, entes de control, indemnizaciones y aprobación de productos.

Por otra parte para el 95% de los empresarios, así como para el 90% de los aprendices consideran necesario fortalecer el dominio del idioma inglés, bajo un estándar de referencia como el Marco Común Europeo alcanzando un nivel B1.

De igual manera el 50% de los aprendices manifiestan la necesidad de ampliar los tiempos asignados a la formación presencial, involucrando mayor contextualización y realización de actividades prácticas hacia un ambiente real de trabajo, incluyendo temas específicos que consideran necesario para un buen desempeño laboral.

Frente a la presente solicitud, es importante que el SENA, en cabeza de los grupos de desarrollo curricular, encargados de la ejecución de la formación, revisen las actividades prácticas, orientándolas hacia un contexto laboral real y simulando situaciones de la cotidianidad, con técnicas didácticas activas como, método del caso, que permiten orientar la fundamentación teórica y la capacidad de análisis de los aprendices hacia momentos de verdad y que suceden a diario en las empresas aseguradoras, en temas como suscripción, indemnización, entre otras, de manera que evidencien el nivel de conocimiento y el proceso mental para toma de decisiones.

Con el ánimo de que los aprendices tengan un desarrollo de competencias en temas específicos, que según su percepción no se alcanzan de manera virtual, es

importante, que el SENA a través de sus coordinaciones académicas, haga una revisión de la estrategia de formación para temas como, matemáticas financieras, contabilidad de seguros, inglés, Sarlaft, entre otros, asignando al programa un mayor nivel de presencialidad que redunde en el nivel de competencia esperado en la metodología y en los criterios de evaluación.

Durante el desarrollo de este trabajo de investigación, se confirma, que el sector asegurador en Colombia, es un mercado amplio, que requiere de mayor atención respecto a la formación académica, pues aunque las empresas cuentan con profesionales idóneos, es preciso fortalecer y profundizar en conocimientos específicos, de ahí que las organizaciones permanentemente diseñen programas de actualización para sus equipos de trabajo que les permita mantenerse en el mercado cada vez más exigente en cuanto a asesoría profesional.

Profesionalmente como investigadores ha sido un trabajo satisfactorio, pues se pudo dar respuesta a los objetivos planteados inicialmente, dando lugar a la apropiación de los conceptos obtenidos en la Especialización en Seguros, marcando la pauta, para iniciar un camino que busca aclarar muchas inquietudes aún sin resolver, pues cada hallazgo nos lleva a otras preguntas de investigación, que no son objeto del presente trabajo, pero si se convierten en oportunidades de crecimiento tanto personal como profesional. En algunos momentos hubo limitantes en la realización de la tarea, sobretodo al acceso a información, debido a que la entidad, no posee un protocolo establecido para su almacenamiento y trazabilidad, pero los conocimientos adquiridos en la especialidad, fueron pieza clave en el alcance de los objetivos.

De igual forma con los resultados obtenidos se identifica que es necesario que el SENA y posiblemente las entidades de formación para el trabajo y el desarrollo humano, fortalezcan y ajusten la forma como vienen ejecutando sus programas de

formación, estableciendo una política que permita validar periódicamente, la pertinencia de los programas que se ejecutan en las entidades, para así cumplir con su misión de entregar personas formadas bajo el precepto de formación profesional integral.

Es importante precisar, que para lograr los resultados obtenidos durante la realización del proyecto de investigación, se requiere la idoneidad que sólo se obtiene al final de la formación recibida en el transcurso de la especialización en Seguros de la Universidad de la Sabana, puesto que si los conceptos tan amplios que encierra el mundo de los seguros, no se hubiesen apropiado con claridad, seguramente no habría sido posible alcanzar el cumplimiento de los objetivos y mejor aún ponerlos en práctica en beneficio de una gran cantidad de personas e instituciones que día a día construyen país con formación gratuita e indiscriminada como lo hace el SENA , en el cumplimiento de su misión.

9. RECOMENDACIONES

Atendiendo los resultados que arrojaron las encuestas y entrevistas realizadas se recomienda revisar y ajustar el Programa de Formación Tecnólogo en Gestión del Riesgo en Seguros en cuanto a:

Mejor distribución de los tiempos de formación de tal manera que se dé mayor presencialidad y menos virtualidad en temas específicos.

Revisión de la metodología que permita ajustar el desarrollo curricular, incluyendo actividades prácticas acordes a la realidad del sector productivo y a un ambiente real de trabajo, formando a los aprendices con técnicas didácticas activas como método del caso, de manera que situaciones reales de los aseguradores, como suscripción, pago y objeción de indemnizaciones, entre otros se lleven al aula para que el aprendiz asuma el rol del empleado en su puesto de trabajo, poniendo a prueba su capacidad de análisis, proposición y toma de decisiones.

Incluir y profundizar áreas técnicas como: Matemáticas financieras, normatividad nacional e internacional del contrato de seguros frente a la suscripción, pago de indemnizaciones u objeciones, así como los entes de control; realización de ejercicios prácticos y clínica de ventas que conlleven a desarrollar habilidades comerciales; contabilidad en seguros, servicio al cliente, inglés, conocimiento y apropiación de herramientas TIC, que van a hacer que el aprendiz, adquiera un perfil idóneo, y competente en un mercado globalizado.

De igual manera fortalecer a los aprendices en sus competencias transversales en el marco de la formación profesional integral: capacidad de análisis, toma de decisiones, negociación, comunicación, imagen personal y valores, son aspectos que en el diario vivir se aprecia de manera creciente en los jóvenes, y que no

pueden ser característica de una persona que se desenvuelva en el sector asegurador, debido a que es un gremio en el cual se parte de la buena fe, la confianza y su mayor activo, son las relaciones a largo plazo.

Los profesionales que decidan incursionar en este tipo de trabajos de investigación, enfocados a evaluar el nivel de pertinencia de programas de formación, pueden alcanzar resultados muy satisfactorios y determinantes para la educación del país, involucrando desde el comienzo a todos los actores que hacen parte en la estructuración de los mismos, como las mesas sectoriales, los empresarios, el Estado y representantes de la academia, para ahondar en aspectos como las normas de competencia laboral y su actualización, estructuración y diseño curricular de programas acordes a la globalización, modelos pedagógicos que conlleven a la capacidad de análisis y proposición de los estudiantes frente a situaciones reales y aplicación de técnicas didácticas activas coherentes con el modelo pedagógico elegido.

Como resultado de todo el trabajo de investigación es válido afirmar que las entidades de Formación para el trabajo, en cabeza del SENA, deben establecer un mecanismo sistemático coherente con la política pública, CONPES 3674 de 2010 “Lineamientos de Política para el Fortalecimiento del Sistema de Formación de Capital Humano SFCH”, que permita ofertar programas acordes a las necesidades de los sectores económicos del país.

BIBLIOGRAFÍA

COLOMBIA. Constitución Política. 1991. 108 p.

COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Decreto 4904 de 2009, por el cual se reglamenta la organización, oferta y funcionamiento de la prestación del servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano y se dictan otras disposiciones. Bogotá: MEN, 2009. 15 p.

COLOMBIA. SENA. Guía de elaboración del perfil idóneo de ingreso y egreso Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA. Bogotá: SENA, 2012. 30 p.

COLOMBIA. SENA. Acuerdo 016 de 2005. Política de internacionalización. 5 p.

COLOMBIA. SENA. Historia

institucional. <http://www.sena.edu.co/portal/EI+SENA/Historia/>, consultado el 20 de agosto de 2012.

COLOMBIA. SENA. Plan Estratégico 2011 – 2012 con visión 2020 “SENA de clase mundial”. Noviembre 2011. 25 p.

COLOMBIA. SENA. Resolución 335 de 2012. Redes de Conocimiento Sectoriales e Institucionales SENA y Plan Estratégico 2011- 2014 con visión 2020. 3 p.

ICONTEC. Tesis y otros trabajos de grado. Bogotá: Icontec, 2002. 100 p.

GONZÁLEZ A,L. Politécnicos comunitarios: un modelo de formación para el emprendimiento social. Bogotá: QUALIFICAR–Fundación Universitaria Panamericana, 2006. p. 21 y 22.

MALHOTRA, Naresh K. Investigación de mercados. México: Person, 1997 p.90

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A Plan de acción

ANEXO B Formato encuestas aprendices

ANEXO C Formato de entrevistas empresarios

ANEXO A PLAN DE ACCIÓN

FASE	META	ACTIVIDADES	RECURSOS	FECHA INICIAL	FECHA FINAL
Anteproyecto	Aprobación propuesta de la temática del documento	Recopilar información pertinente del tema	Humanos y tecnológicos, compilación de información primaria y secundaria	abr-12	abr-12
		Plantear la propuesta del trabajo	Humanos y tecnológicos, compilación de información primaria y secundaria	may-12	may-12
		Presentar documento para aprobación	Humanos y tecnológicos	jun-12	jun-12
		Revisión mejoras al proyecto solicitadas por docente	Humanos y tecnológicos	ago-12	ago-12
		Entrega de correcciones para revisión y aprobación	Humanos y tecnológicos	sep-12	sep-12
		Presentación de anteproyecto para aprobación del Comité de Investigación	Humanos y tecnológicos	sep-12	sep-12
Ajuste diseño teórico	Diseñar el marco teórico del documento final	Recopilar información específica sobre el SENA	Humanos y tecnológicos	oct-12	oct-12
		Definición de teorías y perfiles de acuerdo con el sector asegurador	Humanos y tecnológicos	nov-12	nov-12
		Análisis de tesis y argumentos de autores pertinentes al tema y aplicación de observaciones realizadas por tutora	Humanos y tecnológicos	nov-12	nov-12
		Evaluación de teorías unificadas de acuerdo con relevancia sobre el sector	Humanos y tecnológicos	nov-12	nov-12
		Aplicación de teorías comunes y concordantes al documento	Humanos y tecnológicos	nov-12	nov-12
		Diseño del marco teórico del documento	Humanos y tecnológicos	nov-12	nov-12
Diseño metodológico	Describir la metodología pertinentes para el documento	Análisis y definición tipo de investigación	Humanos y tecnológicos	dic-12	dic-12
		Diseñar formato instrumentos de recolección de información encuesta y entrevistas	Humanos y tecnológicos	dic-12	dic-12
		Revisión, corrección y aprobación de metodología	Humanos y tecnológicos	dic-12	dic-12
Trabajo de campo	Aplicar encuestas a los aprendices y entrevistas a los empresarios	Selección de población de muestra para objeto de estudio (Aprendices y empresarios)	Humanos y tecnológicos	dic-12	ene-13
		Envío de formulario electrónico de encuesta a los aprendices	Humanos y tecnológicos	dic-12	ene-13
		Visita a empresarios seleccionados para realización de entrevista	Humanos y tecnológicos	dic-12	ene-13
		Tabulación de resultados encuesta y entrevista	Humanos y tecnológicos	ene-13	ene-13
Formulación de conclusiones y recomendaciones	Plantear conclusiones y recomendaciones	Análisis de los resultados de las encuestas y entrevistas	Humanos y tecnológicos	ene-13	ene-13
		Proyectar conclusiones sobre los resultados obtenidos	Humanos y tecnológicos	ene-13	ene-13
		Recomendar y sugerir cambios al programa de formación	Humanos y tecnológicos	ene-13	ene-13

ANEXO B
Formato encuestas aprendices

Servicio Nacional de Aprendizaje SENA Regional Distrito Capital - Centro de Servicios Financieros

Apreciado Aprendiz SENA Para la entidad es muy importante conocer su percepción de la Formación recibida en Etapa Lectiva, frente al desempeño en su Etapa Productiva. Su rol de aprendiz es la razón de ser de la Entidad, agradecemos valore de manera objetiva su proceso de formación. La presente encuesta es diseñada con el objetivo de evaluar el nivel de pertinencia del Programa de Formación SENA “Tecnólogo en Gestión del Riesgo en Seguros”, desde la perspectiva del aprendiz.

*Obligatorio

APRENDIZ: (Nombre Completo) *

Documento de Identidad *

Nº de Documento *

Fecha de diligenciamiento de encuesta

MES: *

DÍA: *

AÑO:*

Importante:

A continuación, a cada afirmación asigne un valor de 1 a 5 de acuerdo a su criterio. Debe marcar una calificación de 1 a 5 donde: 1 es Nunca, 2 Casi Nunca, 3 Rara Vez, 4 Casi Siempre, 5 Siempre.

1. CONOCIMIENTOS ADQUIRIDOS ORIENTADOS A PERFIL Y OCUPACIÓN DEL APRENDIZ.

1.1. La fundamentación teórica en etapa lectiva ha sido útil en el desarrollo de las labores asignadas en la etapa productiva? *

1 2 3 4 5

Nunca Siempre

Por qué?

1.2. Los temas vistos son coherentes con las actividades desempeñadas en etapa productiva. *

1 2 3 4 5

Nunca Siempre

Por qué?

1.3. ¿Cree que la metodología de aprendizaje utilizada en etapa lectiva, fue útil en la realización de las actividades en la empresa? *

1 2 3 4 5

Nunca Siempre

Por qué?

1.4. ¿Las actividades prácticas realizadas en aula, son aplicables al ambiente real de trabajo en la empresa? *

1 2 3 4 5

Nunca Siempre

Por qué?

1.5. ¿El programa de formación, responde a mis necesidades formativas? *

1 2 3 4 5

Nunca Siempre

Por qué?

2. DESEMPEÑO FRENTE A LA RELACIÓN DEL SECTOR Y LOS PERFILES OCUPACIONALES

2.1. ¿La proporción de horas presenciales y no presenciales es acertada? *

Por qué?

2.2. ¿Qué aspectos del programa usted considera se deben cambiar? *

- Metodología
- Contenidos del Programa

- Tiempos
- Otra

Por qué?

2.3. El instructor contextualizó los contenidos del programa con las características y problemas del medio (social, tecnológico, académico, entre otros) *

1 2 3 4 5

Nunca Siempre

Por qué?

2.4. ¿Considera usted que en el diseño del Programa, se debe profundizar en un aspecto o tema específico, para alcanzar un mejor nivel de competencia en la etapa productiva? *

Cuál (es)?

Escriba aquí sus comentarios adicionales o sugerencias

ANEXO C

Formato de entrevistas empresarios

	ENTREVISTA : <i>Caracterización GREMIO SEGUROS</i>
	01-12-2012
<i>Tiempo aproximado de entrevista: 60 minutos</i>	
OBJETIVOS	GUÍA
<p>I. INTRODUCCIÓN Y CALENTAMIENTO</p> <p><i>5 minutos</i></p>	<p>Presentación de:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ El SENA y el objetivo de la entrevista. ❖ Perfil del a entrevistador ❖ La técnica <ul style="list-style-type: none"> - Petición para poder grabar la entrevista ❖ El entrevistado: <ul style="list-style-type: none"> - Empresa / Entidad - Nombre - Cargo - Profesión - Tipo de entrevistado: <ul style="list-style-type: none"> ○ Directivo de empresa ○ Gerente de recursos humanos de entidad financiera ○ Jefe de área.
<p>II. DESCRIPCION GENERAL DE LA COMPAÑÍA EN LA ACTUALIDAD</p> <p>Identificar y precisar los atributos que caracterizan la empresa y su comportamiento en la categoría de negocio</p> <p><i>10 minutos</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Características de la Organización <ul style="list-style-type: none"> ➤ Descripción del organigrama (cargos, profesionales, técnicos entre otros) ➤ Niveles jerárquicos, áreas de trabajo, funciones, procesos, estilos de dirección y gestión, valores corporativos. ➤ Descripción del portafolio de productos / servicios ➤ Relación entre dependencias / sucursales / filiales ➤ Infraestructura física y tecnológica ➤ Distribución del personal por nivel de formación (Postgrado, Universitario, Tecnólogo, Técnico, Auxiliares, entre otros) ❖ Percepción del entorno y proyección: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Cuál ha sido la forma actual de enfrentar el comportamiento del mercado. ➤ Que se ha logrado y que falta por alcanzar. ➤ Que se espera hacer en el mediano y largo plazo. ➤ Como ve la relación entre las competencias de los aprendices SENA y su nivel de formación. ➤ Niveles de deserción y rotación de aprendices ➤ Motivos de retiro o incorporación de aprendices del Programa Tecnólogo en Gestión del Riesgo en Seguros. ➤ Cuál es el fuerte de la empresa en el mercado ➤ Cuáles son los retos frente al TLC.

<p>III. TEMAS DEL SECTOR SEGUROS</p> <p>Identificar la mezcla de las variables principales de la categoría.</p> <p><i>10 minutos</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Cuáles son para usted las tendencias de nuevos productos o servicios requeridos por el cliente que acude al mercado de seguros para satisfacer sus necesidades. ❖ Frente al manejo de las TIC, que nivel de competencia identifica en el aprendizaje SENA. ❖ ¿Considera usted que la empresa está preparadas para estas nuevas exigencias del gremio asegurador y tiene el personal idóneo?
<p>IV. TEMAS DE PERFIL Y OCUPACIÓN</p> <p><i>20 minutos</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Cuál es para usted el perfil del talento humano que requiere el sector Seguros y la mejor forma de contratación por parte de las entidades financieras. ❖ ¿En su empresa se han identificado en los últimos años, nuevas ocupaciones, como consecuencia del desarrollo del mercado financiero? Cuáles. ❖ ¿Qué necesidades de formación cree usted que requiere el sector asegurador?
<p>V. RELACION DEL SECTOR Y LOS PERFILES OCUPACIONALES</p> <p><i>15 minutos</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Analizar el impacto que representa la internacionalización de la economía y las exigencias del talento humano requerido para competir en el mercado de seguros. ❖ Cuáles son para usted, las características ideales del egresado del programa Tecnólogo en Gestión del Riesgo en Seguros del SENA, que tecnologías debe conocer y que habilidades debe desarrollar. ❖ Exigencias mercado nacional, frente al perfil ofrecido. ❖ Exigencias mercado internacional, frente al perfil del egresado. ❖ Enuncie las fortalezas encontradas en el desempeño del aprendiz ❖ Enuncie las debilidades encontradas en el desempeño del aprendiz ❖ Enuncie las oportunidades de mejora que debe el SENA, implementar en el programa o el proceso de formación.

AGRADECIMIENTO Y DESPEDIDA

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Normas de competencias Programa de Formación Tecnólogo en Gestión Integral de Riesgo en Seguros Versión 100 año 2008.

Tabla 2. Estructura Curricular Programa de Formación Tecnólogo en Gestión Integral del Riesgo en Seguros, versión 2008.

Tabla 3. Estructura Curricular Programa de Formación Tecnólogo en Gestión Integral del Riesgo en Seguros, versión 101 año 2010

Tabla 4. Empresas que suscribieron contratos de aprendizaje en la vigencia 2010

Tabla 5. Estudios de investigación de evaluación de impacto

Tabla 6. Tasas de colocación de empleo en el sector asegurador

Tabla 7. Enfoques de Evaluación

Tabla 8 Matriz de análisis de los resultados obtenidos

LISTA DE GRÁFICOS

Gráfica 1 Ruta creación programa de formación en el SENA

Gráfica 2 ¿La fundamentación teórica en etapa lectiva ha sido útil en el desarrollo de las labores asignadas en la etapa productiva?

Gráfica 3 Los temas vistos son coherentes con las actividades desempeñadas en etapa productiva.

Gráfica 4 ¿Cree que la metodología de aprendizaje utilizada en etapa lectiva, fue útil en la realización de las actividades en la empresa?

Gráfica 5 ¿Las actividades prácticas realizadas en aula, son aplicables al ambiente real de trabajo en la empresa?

Gráfica 6 ¿El programa de formación, responde a mis necesidades formativas?

Gráfica 7 ¿La proporción de horas presenciales y no presenciales es acertada?

Gráfica 8 ¿Qué aspectos del programa usted considera se deben cambiar?

Gráfica 9 El instructor Contextualizó los contenidos del programa con las características y problemas del medio (social, tecnológico, académico, entre otros)

Gráfica 10 ¿Considera usted que en el diseño del Programa, se debe profundizar en un aspecto o tema específico, para alcanzar un mejor nivel de competencia en la etapa productiva?

Gráfica 11 ¿Cómo ve la relación entre las competencias de los aprendices SENA y su nivel de formación?

Gráfica 12 ¿Frente al manejo de las TIC, que nivel de competencia identifica en el aprendiz SENA?

Gráfica 13 ¿Considera usted que la empresa está preparada para las nuevas exigencias del gremio asegurador?

Gráfica 14 ¿Para estas exigencias cuenta con el personal idóneo?

Gráfica 15 Enuncie las debilidades encontradas en el desempeño del aprendiz – transversal

Gráfica 16 Enuncie las debilidades encontradas en el desempeño del aprendiz – técnico

**UNIVERSIDAD DE LA SABANA
INSTITUTO DE POSTGRADOS- FORUM
RESUMEN ANALÍTICO DE INVESTIGACIÓN (R.A.I)**

ORIENTACIONES PARA SU ELABORACIÓN:

El Resumen Analítico de Investigación (RAI) debe ser elaborado en Excel según el siguiente formato registrando la información exigida de acuerdo la descripción de cada variable. Debe ser revisado por el asesor(a) del proyecto. EL RAI se presenta (quema) en el mismo CD-Room del proyecto.

No.	VARIABLES	DESCRIPCIÓN DE LA VARIABLE
1	NOMBRE DEL POSTGRADO	ESPECIALIZACIÓN EN SEGUROS Y SEGURIDAD SOCIAL
2	TÍTULO DEL PROYECTO	EVALUACIÓN DE LA PERTINENCIA DEL PROGRAMA DE FORMACIÓN TECNÓLOGO EN GESTIÓN INTEGRAL DEL RIESGO EN SEGUROS QUE OFRECE EL SENA EN EL SECTOR PRODUCTIVO
3	AUTOR(es)	BARRERA OVALLE ROSA - MORENO SALAZAR MIRTHA AYDEE - RODRIGUEZ GARCIA HERBERT GIOVANNI
4	AÑO Y MES	2013, ENERO
5	NOMBRE DEL ASESOR(a)	RUIZ BOHORQUEZ CARMEN ALICIA
6	DESCRIPCIÓN O ABSTRACT	<p>El presente trabajo consiste en evaluar la pertinencia del Programa de Formación Tecnólogo en Gestión Integral del Riesgo en Seguros, ofertado por el SENA con el sector productivo.</p> <p>La metodología utilizada para llevar a cabo esta investigación aplicada es descriptiva, con la aplicación de encuestas a empresarios y aprendices.</p> <p>Los resultados de las encuestas permitirán conocer la percepción de los empresarios y aprendices beneficiarios del programa y así concluir si se deben plantear acciones de mejoramiento al mismo buscando la pertinencia para el aprendiz y para el sector.</p> <p>The aim of this paper is to evaluate the pertinence of the Training Program Insurance Risk Integral Management Technician, offered by SENA with the production sector.</p> <p>The methodology used to carry out this applied research is descriptive, with the application of surveys to entrepreneurs and trainees.</p> <p>The surveys' results will let us to know the perception of the entrepreneurs and benefited trainees with the program in this way to conclude if improvement actions should be taken and at the same time to look for trainee and production sector pertinence.</p>
7	PALABRAS CLAVES	Evaluación, pertinencia, programa, tecnólogo, seguros.
8	SECTOR ECONÓMICO AL QUE PERTENECE EL PROYECTO	Educación
9	TIPO DE ESTUDIO	Trabajo Aplicado
10	OBJETIVO GENERAL	Evaluar, en el marco de un mercado globalizado, la pertinencia del Programa de Formación Tecnólogo en Gestión Integral del Riesgo en Seguros que ofrece el SENA Regional Distrito Capital – Centro de Servicios Financieros, desde la perspectiva de los empresarios y aprendices en etapa productiva que iniciaron su proceso de formación en el primer semestre del año 2010.
11	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar el nivel de satisfacción de los empresarios del sector asegurador, frente a la labor realizada por el aprendiz en su etapa productiva. • Identificar la percepción del aprendiz SENA con respecto al desempeño en la etapa práctica versus la formación recibida. • Recomendar acciones de mejoramiento para el programa de Formación Tecnólogo en Gestión Integral del Riesgo en Seguros que ofrece el SENA, buscando la pertinencia curricular tanto para el aprendiz como para el sector empresarial.

12	RESUMEN GENERAL	<p>El presente trabajo consiste en evaluar la pertinencia del Programa de Formación Tecnólogo en Gestión Integral del Riesgo en Seguros, ofertado por el SENA con el sector productivo.</p> <p>Se establecen un marco de referencia que incluye antecedentes en un contexto nacional e internacional, cobertura del contrato de aprendizaje para el programa objeto del estudio, los retos del mercado que debe afrontar el sector asegurador en Colombia.</p> <p>Estado del arte en el que se incluyen estudios investigativos similares al objeto del presente trabajo, instituciones de formación para el trabajo que oferta programas en el área de seguros y marco legal establecido para la Formación para el Trabajo y Desarrollo Humano.</p> <p>Justificación del porque se requiere realizar el estudio que lleva a la descripción de la problemática para luego plantear el objetivo general del proyecto y los objetivos específicos</p> <p>Marco teórico tendencias de la formación laboral a nivel país, el SENA como entidad de formación para el trabajo; un marco conceptual desde la misión del SENA.</p> <p>La metodología utilizada para llevar a cabo esta investigación aplicada es descriptiva, con la aplicación de entrevistas a empresarios para conocer su grado de satisfacción frente al desempeño de los aprendices y encuestas a los aprendices, para conocer su percepción frente a la aplicabilidad de la formación recibida y así finalmente concluir si se deben plantear acciones de mejoramiento al Programa de Formación Tecnólogo en gestión Integral de Riesgo en Seguros.</p>
13	CONCLUSIONES.	<p>Realizado el análisis de los resultados de las encuestas desde la percepción de los aprendices en etapa productiva y entrevistas a los empresarios para evaluar la pertinencia del programa de formación Tecnólogo en Gestión del Riesgo en Seguros, del cual se puede concluir:</p> <p>El programa de formación cuenta con un alto grado de aceptación por parte del sector productivo frente al desempeño de los aprendices evidenciando la pertinencia del mismo.</p> <p>Los empresarios resaltan el nivel de competencia técnica que demuestran los aprendices en el desarrollo de su etapa práctica; sin embargo, consideran necesario fortalecer las competencias transversales que permitan al aprendiz tener un adecuado actuar, tanto en su vida laboral, como personal. Aspectos como proyección de seguridad al momento de desenvolverse en un entorno laboral, resalta la idoneidad profesional del aprendiz, generando más y mejores oportunidades en el medio en que se desenvuelve; así mismo una apariencia personal acorde al ambiente de oficina, y siguiendo los protocolos empresariales para tal fin.</p> <p>Por otra parte es importante que el aprendiz, desarrolle su capacidad de atención y análisis de las decisiones que puede tomar en el perfeccionamiento de sus actividades, teniendo en cuenta el impacto que éstas generen para la organización; por último las competencias de comunicación tanto verbales, no verbales y escritas son un aspecto indispensable, para el desenvolvimiento profesional.</p> <p>Así mismo, atendiendo los retos de un mercado globalizado es importante el desarrollo de competencias técnicas en temas específicos que demanda el sector, como normas nacionales e internacionales del seguro, contrato, regulación de protección al usuario, defensor del consumidor financiero, aprobación de productos, dominio de un nivel de inglés técnico, y desarrollo de habilidades comerciales.</p> <p>De igual manera los aprendices manifiestan la necesidad de ampliar los tiempos asignados a la formación presencial, involucrando mayor contextualización y realización de actividades prácticas hacia un ambiente real de trabajo, incluyendo temas específicos que consideran necesario para un buen desempeño laboral.</p>

		<p>Frente a la presente solicitud, es importante que el SENA, en cabeza de los grupos de desarrollo curricular, encargados de la ejecución de la formación, revisen las actividades prácticas, orientándolas hacia un contexto laboral real y simulando situaciones de la cotidianidad, con técnicas didácticas activas como, método del caso, que permiten orientar la fundamentación teórica y la capacidad de análisis de los aprendices hacia momentos de verdad y que suceden a diario en las empresas aseguradoras, en temas como suscripción, indemnización, entre otras, de manera que evidencien el nivel de conocimiento y el proceso mental para toma de decisiones.</p> <p>Con el ánimo de que los aprendices tengan un desarrollo de competencias en temas específicos, que según su percepción no se alcanzan de manera virtual, es importante, que el SENA a través de sus coordinaciones académicas, haga una revisión de la estrategia de formación para temas como, matemáticas financieras, contabilidad de seguros, inglés, Sarlaft, entre otros, asignando al programa un mayor nivel de presencialidad que redunde en el nivel de competencia esperado en la metodología y en los criterios de evaluación.</p> <p>Durante el desarrollo de este trabajo de investigación, se confirma, que el sector asegurador en Colombia, es un mercado amplio, que requiere de mayor atención respecto a la formación académica, pues aunque las empresas cuentan con profesionales idóneos, es preciso fortalecer y profundizar en conocimientos específicos, de ahí que las organizaciones permanentemente diseñen programas de actualización para sus equipos de trabajo que les permita mantenerse en el mercado cada vez más exigente en cuanto a asesoría profesional.</p> <p>Profesionalmente como investigadores ha sido un trabajo satisfactorio, pues se pudo dar respuesta a los objetivos planteados inicialmente, dando lugar a la apropiación de los conceptos obtenidos en la Especialización en Seguros, marcando la pauta, para iniciar un camino que busca aclarar muchas inquietudes aún sin resolver, pues cada hallazgo nos lleva a otras preguntas de investigación, que no son objeto del presente trabajo, pero si se convierten en oportunidades de crecimiento tanto personal como profesional. En algunos momentos hubo limitantes en la realización de la tarea,</p>
		<p>sobretudo al acceso a información, debido a que la entidad, no posee un protocolo establecido para su almacenamiento y trazabilidad, pero los conocimientos adquiridos en la especialidad, fueron pieza clave en el alcance de los objetivos.</p> <p>De igual forma con los resultados obtenidos se identifica que es necesario que el SENA y posiblemente las entidades de formación para el trabajo y el desarrollo humano, fortalezcan y ajusten la forma como vienen ejecutando sus programas de formación, estableciendo una política que permita validar periódicamente, la pertinencia de los programas que se ejecutan en las entidades, para así cumplir con su misión de entregar personas formadas bajo el precepto de formación profesional integral.</p> <p>Es importante precisar, que para lograr los resultados obtenidos durante la realización del proyecto de investigación, se requiere la idoneidad que sólo se obtiene al final de la formación recibida en el transcurso de la especialización en Seguros de la Universidad de la Sabana, puesto que si los conceptos tan amplios que encierra el mundo de los seguros, no se hubiesen apropiado con claridad, seguramente no habría sido posible alcanzar el cumplimiento de los objetivos y mejor aún ponerlos en práctica en beneficio de una gran cantidad de personas e instituciones que día a día construyen país con formación gratuita e indiscriminada como lo hace el SENA, en el cumplimiento de su misión.</p>

14	FUENTES BIBLIOGRÁFICAS	<p>COLOMBIA. Constitución Política.1991. 108 p.</p> <p>COLOMBIA. MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. Decreto 4904 de 2009, por el cual se reglamenta la organización, oferta y funcionamiento de la prestación del servicio educativo para el trabajo y el desarrollo humano y se dictan otras disposiciones. Bogotá: MEN, 2009. 15 p.</p> <p>COLOMBIA. SENA. Guía de elaboración del perfil idóneo de ingreso y egreso Servicio Nacional de Aprendizaje, SENA. Bogotá: SENA, 2012. 30 p.</p> <p>COLOMBIA. SENA. Acuerdo 016 de 2005. Política de internacionalización. 5 p.</p> <p>COLOMBIA. SENA. Historia institucional.http://www.sena.edu.co/portal/EI+SENA/Historia/, consultado el 20 de agosto de 2012.</p> <p>COLOMBIA. SENA. Plan Estratégico 2011 – 2012 con visión 2020 “SENA de clase mundial”. Noviembre 2011. 25 p.</p> <p>COLOMBIA. SENA. Resolución 335 de 2012. Redes de Conocimiento Sectoriales e Institucionales SENA y Plan Estratégico 2011- 2014 con visión 2020. 3 p.</p> <p>ICONTEC. Tesis y otros trabajos de grado. Bogotá: Icontec, 2002. 100 p.</p> <p>GONZÁLEZ A,L. Politécnicos comunitarios: un modelo de formación para el emprendimiento social. Bogotá: QUALIFICAR–Fundación Universitaria Panamericana, 2006. p. 21 y 22.</p> <p>MALHOTRA, Naresh K. Investigación de mercados. México: Person, 1997 p.90</p> <p>Manual para la evaluación de impacto en programas de formación para jóvenes, OIT, elaboración propia a partir de Grubb, W. N., Evaluating job training programs in the United States: evidence and explanations; ILO, Ginebra, 1995</p>
----	-------------------------------	---

Vo Bo Asesor y Coordinador de Investigación:

CRISANTO QUIROGA OTÁLORA