

# Aportes educativos al ámbito empresarial: Validación de pruebas de idoneidad para el departamento de capacitación de Seguros Bolívar\*

Raquel Andrea Arias G.\*\*- raarias91@hotmail.com

María Inés Mantilla P.\*\*\*- José Eduardo Padilla B.\*\*\*\*-



Recibido el 26 de marzo de 2009 - Aceptado el 25 de abril de 2009

\* Este artículo es resultado del proceso de investigación realizado por los autores como trabajo de grado de la Especialización en Educación con énfasis en Evaluación Educativa de la Universidad Santo Tomás.

\*\* Psicóloga, Especialista en Educación. Investigadora en Educación. raquel.arias@javeriana.edu.co

\*\*\* Enfermera, Tecnóloga en Regencia de Farmacia, Especialista en Educación. Docente de la Corporación Tecnológica de Bogotá y Asesora Línea Médica de Seguros Bolívar. mariainesmantilla@gmail.com

\*\*\*\* Director del Departamento de Educación de la UMNG. Asesor del Trabajo de Grado mencionado.

## Resumen

Este trabajo se enmarcó dentro lo que se ha denominado Pedagogía Empresarial, cuyo propósito es formar personas en el ámbito de la empresa. De igual forma, aborda la noción de aprendizaje organizacional, objeto de los Departamentos de Capacitación y la evaluación por competencias, ya que este es el enfoque que se busca desarrollar en el Departamento de Capacitación de Seguros Bolívar a través del uso del Modelo de *Lominger*. Se partió de la necesidad que tenía este Departamento de validar sus pruebas de idoneidad, lo cual constituyó el objeto de estudio del trabajo. Es así como, luego de analizar las características de la organización y conocer la información disponible se optó por realizar un proceso de validez de constructo para los productos de Salud y Vehículos, para lo cual se diseñaron dos cuestionarios de validación sin embargo, sólo se aplicó el de salud a un grupo de 10 expertos de la misma compañía. Los resultados fueron sistematizados y analizados por medio de estadística descriptiva y análisis de categorías. Este trabajo se considera un aporte para el mejoramiento de los procesos de formación y evaluación de Seguros Bolívar.

## Palabras clave

Aprendizaje organizacional, evaluación por competencias, validez, Modelo de *Lominger*.

## Abstract

This research paper was based on what has been called Business Pedagogy which is aimed at training people inside the business itself. It also involves the notion of organizational learning, commonly used by training departments, and competence evaluation, which

is the approach Seguros Bolívar's training department follows by means of the use of the Lominger's Model. The research first identified the training department need of validating its competence tests, which became the study object in this project. After analysing the organization's characteristics as well as the available information, it was decided to carry out a construct validity process for its health and car products using two questionnaires. However, only the health questionnaire was applied to ten experts from the company itself. The results were systematized and analysed by means of descriptive statistics and category analysis. This research provides support for improving Seguros Bolívar's training and evaluation processes.

## Key words

Organizational learning, competence evaluation, validity, Lominger's Model.

## Introducción

La educación es un proceso que contribuye al desarrollo de los individuos y tiene lugar en diferentes ámbitos a lo largo del ciclo vital siendo uno de ellos el contexto laboral, cuyas características son diferentes a los contextos de educación forma. Sin embargo, también tiene lugar en él el aprendizaje que es motivo de estudio de la Pedagogía Empresarial y los departamentos de capacitación.

La Pedagogía Empresarial busca “formar personas en el ámbito de la empresa y educar las capacidades humanas, integrando la orientación técnica y ética [con el fin de] contribuir, desde la reflexión y la práctica educativa, a los fines de la empresa” (Meza, 2006). En este sentido, dicha pedagogía pretende contribuir a la calidad de los procesos propios de cada

ámbito laboral entendiendo la formación en este espacio como fundamental no sólo para mejorar la productividad de las organizaciones sino para lograr el crecimiento y el aprendizaje de quienes la constituyen.

Cabe señalar que los procesos de formación en el ámbito empresarial han cobrado cada vez mayor importancia en tanto se les reconoce como pieza fundamental para el incremento de la productividad laboral en un mundo donde la clave del éxito depende de la capacidad para renovarse (Castells, 2002). De esta forma, el aprendizaje y su evaluación en las organizaciones cobran un nuevo sentido que contribuye a la reinención de las mismas permitiendo la pedagogía potencializar tales procesos.

En Colombia, el Grupo Empresarial Bolívar es una organización que se ha mantenido a lo largo del tiempo. En sus inicios, se centró en la actividad aseguradora, específicamente de personas, a través de la Compañía de Seguros Bolívar S.A., fundada el 5 de diciembre de 1939, con la que incursionó en un mercado conformado por diversas aseguradoras internacionales y la Compañía Colombiana de Seguros, que por esos días era la única del capital colombiano. En la actualidad, atiende diferentes reglones de la economía, destacándose como un grupo de empresas de gran tradición y liderazgo que se ha mantenido a la vanguardia en la innovación de productos y servicios y ha cimentado su quehacer en el constante compromiso de servicio y atención al cliente.

En este contexto, el Departamento de Capacitación de Seguros Bolívar tiene como misión desarrollar las potencialidades de sus empleados para crecer como seres individuales, familiares y laborales a través de la educación no formal. La evaluación es considerada uno

de los componentes clave de este proceso de enseñanza-aprendizaje para lo cual, en los últimos años se optó por implementar el Modelo de Competencias de *Lominger*, ya que una de las prioridades de esta organización es tener en cuenta estándares internacionales y se propuso este modelo con el fin de identificar las competencias esenciales para garantizar el éxito en el desempeño de los cargos. Sin embargo, se observó que las pruebas de idoneidad construidas para tal fin aún tenían aspectos por mejorar para lograr en un alto grado su objetivo motivo por el cual, se decidió realizar este trabajo orientado a la validación de dichas pruebas.

Teniendo en cuenta lo anterior, se plantearon los siguientes interrogantes: ¿Cómo validar las pruebas de idoneidad de los productos de Salud y Vehículos? ¿Cómo se está aplicando el Modelo de *Lominger* en el Departamento de Capacitación de Seguros Bolívar? ¿Se han hecho adaptaciones a este modelo? ¿Existe coherencia entre la estructura actual y la estructura teórica del instrumento así como, en el uso de los resultados? Sin embargo, se abordó como problema de investigación el primer interrogante.

Por límites de tiempo y disponibilidad de información, se eligieron para el proceso de validación las pruebas de idoneidad de los productos de salud y vehículos, aunque se espera que los resultados, conclusiones y sugerencias de este proceso contribuyan al mejoramiento de las demás pruebas de idoneidad.

Para las pruebas elegidas, se realizó una validez de constructo<sup>1</sup> Para ello, se diseñó un cuestionario para cada prueba. Sin embargo,

<sup>1</sup> La validez de constructo consiste en someter las pruebas de idoneidad a evaluación según criterio de expertos en dichas temáticas y procesos.

por limitaciones en la empresa sólo se aplicó el cuestionario de salud a un grupo de expertos. Posteriormente, se sistematizó y analizó la información recolectada teniendo en cuenta la estructura del cuestionario.

Con el estudio, se pretende contribuir a la cualificación de los sistemas de evaluación de formación en las organizaciones en general y de las pruebas de idoneidad del Departamento de Capacitación de Seguros Bolívar en particular.

### Marco de referencia

El marco de referencia del estudio lo constituyeron el contexto institucional y el contexto teórico. En el primero, se abordaron de forma breve los antecedentes y la estructura del Grupo Empresarial Bolívar y su Departamento de Capacitación. En el segundo, se abordaron las nociones de: aprendizaje en las organizaciones, evaluación por competencias, Modelo de Evaluación de *Lominger*, Modelo de Evaluación CIPP, referentes de psicometría y de validación de pruebas.

El aprendizaje en las organizaciones ha estado comúnmente asociado a los procesos orientados a lograr el incremento de la productividad, la eficiencia y eficacia de la empresa. Sin embargo, según Cardona & Calderón (2006) este concepto se ha abordado formalmente desde una perspectiva organizacional desde los años noventa siendo Senge el primero en abordarlo y hacerlo de forma sistémica.

Jerez (2001) identifica tres enfoques para comprender el concepto de aprendizaje organizacional: el conductual, el cognitivo y el conductual-cognitivo. Desde el primer enfoque, el aprendizaje se concibe como un ajuste del comportamiento de la organización

provocado por estímulos internos y externos. Para el segundo enfoque, se trata de la transformación de una estructura cognitiva a partir de la integración de nueva información. El tercer enfoque asume tanto el cambio de comportamiento de la organización como la transformación de la estructura cognitiva.

Cardona & Calderón (2006) consideran que el aprendizaje organizacional involucra a los individuos, a los grupos y a la organización en un proceso dinámico que se define a través de la interacción social. Según estos autores, es difícil observarlo y sólo se puede hacer a través de un constructo multidimensional compuesto por tres aspectos: orientación al aprendizaje, conocimiento compartido y retención y recuperación del conocimiento. El estudio realizado por Cardona & Calderón (2006) mostró una relación altamente significativa entre el aprendizaje organizacional y el rendimiento superior percibido en las empresas estudiadas.

Desde la Pedagogía Empresarial, se pueden identificar tres modelos que dan cuenta de formas de concebir la educación en el ámbito laboral de forma distinta, tal como lo propone Meza (2006): el modelo artesanal, el modelo industrial y el modelo del aprendizaje organizacional.

El primer modelo se ubica en la Edad Media y se considera el origen de la capacitación para el trabajo en forma sistematizada. La educación en la cotidianidad de la práctica del oficio y en el interior de los talleres, el objetivo es aprender un oficio y luego, ser maestro en él a través de la práctica.

El segundo modelo surge en el S. XVIII con la aparición de las fábricas. Se busca un único fin: “anular cualquier diferencia individual para

garantizar la eficacia del sistema industrial, por medio de la división del trabajo” (Meza, 2006, pp. 80). Se relaciona la educación con la prosperidad económica, se prioriza la práctica repetitiva para que se produzca más con el menor esfuerzo posible. El conocimiento es tácito producto del ensayo y el error.

El tercer modelo emerge con la sociedad del conocimiento que concibe la educación como ventaja competitiva entre organizaciones. Se asume la empresa como un sistema en el cual están relacionados el aprendizaje individual y el organizacional. Desde este enfoque se buscan tres cosas: velocidad, flexibilidad y enfoque. El conocimiento está dado por la capacidad de aprender a aprender.

En cada uno de los tres modelos anteriores, se priorizan ciertas competencias necesarias para desarrollar al máximo las potencialidades de los individuos en una organización. Sin embargo, el enfoque de la gestión por competencias es relativamente nuevo en el campo organizacional así como, la evaluación por competencias.

Desde la formación para el trabajo la competencia se entiende como una compleja estructura de atributos necesarios para el desempeño en situaciones específicas. Aunque existen diferentes formas de entender el concepto de competencia sin embargo, como Roe lo plantea, hay un creciente consenso en la literatura tendiente a definirla como “una capacidad aprendida para realizar adecuadamente una tarea, funciones o rol” (Roe, 2002). Siguiendo a Roe, la competencia integra diversos tipos de conocimiento, habilidades y actitudes.

Según Vargas (1999), desde comienzos de la década de los ochenta se viene consolidando un modelo de competencias laborales integrado por cuatro procesos:

- a) identificación de las competencias que requieren los trabajadores y que requieren las empresas.
- b) normalización de esas competencias a partir de procesos de participación y acuerdo
- c) diseño de programas para formar tales competencias y d) evaluación y certificación de las competencias.

A diferencia de la evaluación tradicional que analiza partes de programas o está asociada a programas o cursos y uso de comparaciones estadísticas, la evaluación por competencias define objetivos, evidencias, compara las evidencias con los objetivos, se fundamenta en estándares que describen el nivel esperado de competencia laboral, se realiza en situaciones reales de trabajo, incluye el reconocimiento de competencias adquiridas como resultado de las competencias laborales anteriores o como el resultado de aprendizajes previos, convirtiéndose en una herramienta para la orientación del aprendizaje posterior y proyectar el desarrollo de habilidades y capacidades de los evaluados.

La evaluación en este contexto trata de determinar el grado de congruencia entre las exigencias de un trabajo y las características (conocimientos, habilidades y actitudes) de una persona, para establecer su probabilidad de éxito en el mismo y decidir su contratación, su ascenso o recomendar un proceso de desarrollo. El enfoque por competencias requiere el diseño de procesos de formación y evaluación coherentes con sus planteamientos así como, la construcción de instrumentos acordes con ello. De esta forma, el Modelo de Competencias de *Lominger* se propone como resultado los estudios desarrollados por el Centro para la Dirección Creativa (Centre for Creative

Leadership, CCL) de Estados Unidos, siendo su orientación las competencias que favorecen el liderazgo.

Este Modelo está compuesto por 67 comportamientos directamente relacionados con

el alto desempeño/rendimiento en el ámbito laboral (éxito profesional) y contempla 19 frenos que tienen un efecto negativo en el avance profesional como se puede observar en las siguientes tablas:

**Tabla1. Competencias del Modelo de *Lominger***

Orientado a la acción	Manejo de innovación
Accesibilidad	Potencia intelectual
Perspicacia para los negocios	Relación interpersonal
Comodidad con los Directores y Jefes	Escucha
Habilidades de mando	Valor gerencial
Compostura	Negociación
Manejo de conflictos	Agilidad Organizacional
Confrontación con los que reportan directamente	Orden
Creatividad	Perspectiva
Enfocado al cliente	Planeación
Calidad de decisiones	Políticamente correcto
Delegación	Solución de problemas
Desarrollo de colaboradores	Manejo de procesos
Dirección de otros	Orientación a resultados
Ética y Valores	Hacer crecer a la gente
Informar	Manejo a través de los sistemas
Manejo del tiempo	Equipos efectivos
Comunicación escrita	

**Tabla2. Limitaciones / topes de carrera del Modelo de *Lominger***

01 Incapaz de adaptarse a las diferencias	11 Incapacidad para dotar de personal en forma eficaz
02 Mal administrador	12 Insensible a los demás
03 Demasiado ambicioso	13 Deficiencias de habilidades clave
04 Arrogante	14 No estratégico
05 Abuso de confianza	15 Dependencia jerárquica excesiva
06 Incapacidad de aprendizaje	16 Dependencia excesiva de una sola habilidad
07 Falta de compostura	17 Administración excesiva
08 Actitudes defensivas	18 Problemas de desempeño
09 Falta de ética y valores	19 Traspies políticos
10 Incapacidad de formar equipos	

Este Modelo fue diseñado para propósitos de desarrollo de individuos a nivel organizacional. Es decir, los individuos pasan por una evaluación de 360° donde jefe, clientes, colaboradores y otras personas que los conocen en el ámbito laboral, los evalúan y determinan sus fortalezas y debilidades en relación con las competencias.

Las competencias se entienden como características personales, observables y susceptibles de ser medidas que incluyen el uso de conocimientos y la demostración de habilidades, esto es los comportamientos y capacidades que contribuyen a un buen desempeño laboral. El supuesto subyacente es proporcionar las tecnologías prácticas para que una empresa pueda convertirse en una organización que aprende para ello, identificar y abrir el potencial de aprender es una premisa fundamental de la Lominger Leadership Architect Suite (Tocker, 2006).

Otro Modelo de Evaluación explorado debido a su concordancia con el Departamento de Capacitación de la Organización estudiada fue el Modelo CIPP (evaluación del Contexto, la Información, los Procesos y los Productos). Este modelo evaluativo incluye comparaciones internas entre los resultados y los objetivos con el propósito de perfeccionar los procesos que coadyuvan a la determinación del grado de éxito, eficiencia, eficacia y validez.

Tales objetivos se han identificado en los fundamentos operacionales del Departamento de Capacitación cuyo hallazgo gira entorno a las competencias laborales. El concepto de competencias es entendido como un saber hacer en un contexto determinado, pero las pruebas que evalúan dichas competencias deben identificar la suma de principios y contenidos aprendidos y asimilados en forma significativa.

Así mismo, las estrategias de aplicación propias de un área o campo del saber deben reconocer la necesidad de métodos para evaluar su efectividad, generadores a su vez de aportes hacia el afianzamiento de la creatividad, la innovación, la idoneidad y el espíritu de excelencia dentro del marco de la formación del talento.

El propósito más importante de la evaluación no es demostrar, sino perfeccionar. No se puede estar seguro de que las metas propias son valiosas, sino se comparan con las necesidades de la gente a la que presuntamente le sirven. Por esta razón, se eligió este modelo evaluativo, cuya estructura cuenta con la evaluación del contexto como ayuda a la designación de metas, la evaluación de entrada como soporte para dar forma a las propuestas, la evaluación del proceso como guía de su realización y la evaluación del producto para la toma de decisiones.

En este contexto, las metas están orientadas por competencias laborales, la entrada tendrá por objeto identificar y examinar críticamente los métodos potencialmente aplicables y ayudar a explicar el que se ha escogido para su aplicación y divulgación. La evaluación del proceso deberá comprobar continuamente la realización del plan trazado, teniendo en cuenta que uno de sus objetivos será proporcionar continuamente información a los administrativos y al personal acerca de hasta qué punto las actividades del programa siguen un buen ritmo y valorar a los que participan dentro del programa y compararlo con lo que se había planificado, proporcionando posteriormente un informe. Por último, se deben valorar, interpretar y juzgar los logros del producto y averiguar hasta qué punto el programa ha satisfecho las necesidades del grupo al que se pretendía servir.

De esta manera, se utiliza el modelo CIPP para promover el desarrollo y ayudar a los directivos y personal responsable de la institución a obtener y utilizar una información continua y sistemática con el fin de satisfacer las necesidades más importantes o al menos hacer lo posible con los recursos de que se dispongan para el cumplimiento de metas que en esta compañía se dirigen a establecer el modelo pedagógico como el modelo evaluativo y a realizar la validación de pruebas del Departamento de Capacitación con base en las competencias.

Como el propósito del estudio consistió en validar las pruebas de idoneidad de los productos Salud y Vehículos, se realizó una breve revisión de los conceptos de psicometría y de validez. La psicometría se entiende como la "... la disciplina que, dentro del marco general de la psicología, tiene por objeto la aplicación e investigación de los test y cuestionarios, con el objetivo de generar pautas de construcción y depuración de estas herramientas de medición que garanticen unos mínimos de validez, fiabilidad y consistencia" (Wikipedia, 2008). Se ocupa de la teoría y práctica en la elaboración, evaluación y aplicación de instrumentos de medición así como, del abordaje de los principios que fundamentan los métodos para la medición psicológica (Barbero, Vila, Suárez & Holgado, 2008).

Los instrumentos utilizados para la medición psicológica se denominan test o pruebas psicológicas conocidos también como "test mentales", término creado en 1890 por Mackeen Catell. "Un test es un instrumento, cuya finalidad consiste en ser un criterio de prueba y de valoración autónoma de un componente previamente determinado de la conducta humana" (Cura, 2008). Para ello, debe cumplir con

cuatro requerimientos: estar estandarizado, ser objetivo, ser consistente y fiable.

La validez se entiende como la capacidad de un instrumento para medir realmente lo que se pretende medir y la confiabilidad como la capacidad de un instrumento para demostrar consistencia y estabilidad en las puntuaciones en diferentes momentos.

Existen diferentes tipos de validez como lo desarrolla Aiken (2003): de contenido, aparente, de criterio externo, predictiva, concurrente, instructiva y de constructo. La validez de contenido se presenta cuando se abarcan aspectos importantes y significativos de lo que se mide. Es decir, refleja un dominio específico. La validez de *facie* (aparente) debe aparentar que sirve y mide algo de manera específica o propósitos particulares. La validez de criterio externo que se presenta cuando se puede predecir resultados de manera específica en determinadas situaciones y se verifica al comparar sus resultados con un criterio independiente e implica que la medición del instrumento se ajusta o sirve a un criterio externo. La validez predictiva que trata de la precisión con que las puntuaciones de una prueba predicen puntuaciones de criterio según lo indica la correlación entre la prueba y un criterio del desempeño futuro. La validez concurrente que se presenta cuando los resultados del instrumento correlacionan con el criterio en el mismo momento o punto de tiempo. La validez Instructiva que implica la congruencia entre la evaluación y el proceso de instrucción en el caso de investigaciones donde se trata de medir los resultados del proceso educativo. La validez de constructo implica reflejar los principios de una teoría válida sobre el tópico que pretende medir, se refiere al grado en que una medición aportada por un instrumento rela-

ciona consistentemente con otras mediciones que han surgido de hipótesis y construcción de teorías antecedentes, posteriormente se consulta con expertos en el manejo de dichas temáticas y la variable a medir para ver si los contenidos tienen realmente relación con lo que se desea medir.

En la validez de constructo entre las fuentes de evidencia a favor se encuentran los juicios de expertos de que el contenido de la prueba corresponde al constructo de interés, también el análisis de la consistencia interna de la prueba, estudios entre grupos experimentales, correlación de puntuaciones o interrogar los examinados para revelar los procesos mentales de sus respuestas. En este estudio, se optó por el juicio de expertos. Para el análisis de resultados, se tuvieron en cuenta aquellos factores que podían afectar la validez y la confiabilidad como la improvisación, el no estar validados en el contexto donde se aplican, que el instrumento sea inadecuado con relación al lenguaje usado, las condiciones en que se aplica el instrumento, la apropiada estructura de la prueba y la confiabilidad de la misma.

## Metodología

La metodología empleada fue mixta. Es decir, para recolectar la información y procesar los datos se utilizaron técnicas cualitativas y cuantitativas. De esta forma, se realizaron entrevistas informales a algunos funcionarios del Departamento de Capacitación de Seguros Bolívar para conseguir información y entender cómo estaban implementando el Modelo de *Lominger*.

Para la validación de las pruebas de idoneidad de los productos de Salud y Vehículos, apli-

cadadas a los Consejeros Profesionales Bolívar, se diseñaron dos cuestionarios, uno para cada producto y sólo se aplicó el de salud a un grupo de expertos. Para determinar la validez de estos cuestionarios, se sometieron antes de su aplicación a una revisión por parte de tres expertos (un Psicólogo Especialista en Psicometría, una Licenciada en Educación y Especialista en Competencias y el Asesor del Proyecto), quienes hicieron los aportes necesarios para su ajuste, se verificó de igual forma si la construcción y el contenido del mismo se ajustaba al estudio planteado. Posteriormente, se sistematizó y analizó la información obtenida de la aplicación de los cuestionarios a través de estadística descriptiva y análisis de categorías en el caso de las preguntas abiertas.

Las pruebas de idoneidad elegidas fueron sometidas a un proceso de validez de constructo que, en términos de Aiken (2003) se refiere al grado en que una medición aportada por un instrumento relaciona consistentemente con otras mediciones que han surgido de hipótesis y construcción de teorías antecedentes y la consulta a expertos en el manejo de dichas temáticas si los contenidos tienen realmente relación con lo que se desea medir. Las fuentes de evidencia son los juicios de expertos sobre si el contenido de la prueba corresponde al constructo de interés y el análisis de la consistencia interna de la prueba.

## Resultados

Los siguientes son los resultados obtenidos a través de los cuestionarios de validación de la prueba de idoneidad de salud que, como se mencionó, fueron respondidos por diez expertos. Para dar cuenta de la validez de constructor, se tuvieron en cuenta los acuerdos con un punto más del 50% así como, la dispersión de las res-

puestas es decir, su variedad y que en relación con ella se muestre una tendencia clara.

### Estructura de la prueba

Todos los expertos coincidieron en que el principal propósito de la prueba es evaluar conocimientos técnicos básicos. El 30% consideró que la prueba de idoneidad de Salud no tiene o guarda poca relación con el Modelo de *Lominger*, ya que es una prueba de conocimientos teóricos que requieren ser complementados por el conocimiento de habilidades, práctica y ventas.

En la actual prueba, no hay instrucciones explícitas y claras que orienten al evaluado sobre la misma y, por lo tanto, los expertos sugieren registrar las instrucciones de forma clara en relación con los objetivos de la prueba, las habilidades a evaluar y el tipo de preguntas que se realizan.

### Temas

El 70% consideró que no son suficientes los temas abordados en la prueba, Sin embargo, sólo el 50% respondió si faltaban temas. Al respecto, sugirieron incluir más preguntas

sobre ventas, producto, prospección de ventas, práctica en ventas e indemnizaciones. Sólo un experto afirmó que se podían unificar los temas: formas de pago y cotización.

El 60% consideró que la prueba sigue un patrón de organización, aunque no hay una tendencia clara sobre el mismo, se concluye que la prueba está organizada por temas que van de lo general a lo particular.

### Contenidos

En relación con el nivel de conocimiento al cual se ajustan los contenidos de cada tema se encontró que en general son considerados por los expertos pertenecientes a un nivel básico de conocimiento como se puede observar en la tabla 3:

Los expertos calificaron los contenidos en relación con el objetivo de la prueba de idoneidad como: medianamente suficientes (60%), suficientes (30%) y excesivos (10%).

### Preguntas

Sobre el número de preguntas según el nivel de importancia de los temas tratados los expertos consideran que debe reducirse el

**Tabla 3. Nivel de conocimiento en relación con los contenidos de cada tema**

Tema	Nivel de conocimiento		
	Básico	Intermedio	Avanzado
Aspectos jurídicos y técnicos del contrato	60%	30%	10%
Pólizas individuales de salud	20%	50%	30%
Formas de pago	80%	10%	10%
Cotización	50%	20%	30%
Emisión	60%	20%	20%
Modificaciones	70%	10%	20%
Mercadeo y Ventas	30%	50%	20%

número de preguntas de los temas Jurídico y pólizas individuales e incrementar las demás, en especial las de mercadeo y ventas, como se puede apreciar en la tabla 4.

En cuanto al nivel de pertinencia de las preguntas, es decir, el grado en que éstas son adecuadas o convenientes para cada tema según el objetivo de la prueba, los expertos concluyen que es alto como se puede observar en la tabla 5.

Para el 50% de los expertos, la estructura del enunciado de las preguntas es medianamente clara; para un 30% es clara; 10% afirma que es totalmente clara y otro 10% opinó que es poco clara. Sobre la suficiencia con relación al

número de preguntas para examinar el tema se encontró que la mayoría no considera suficientes las de pólizas individuales, emisión y ventas.

Según los expertos, los procesos que favorecen la mayoría de las preguntas son los de memoria y aplicación.

En promedio, los expertos consultados consideran que el Consejero Profesional debe superar el 83.67% de acierto en sus respuestas para aprobar la prueba de idoneidad.

Los expertos coincidieron en afirmar que el tipo de pregunta que predomina es de contenidos.

**Tabla 4. Número de preguntas según el nivel de importancia de los temas y el promedio calculado por la opinión de los expertos**

Tema	No. de preguntas actuales	No. de preguntas promedio
Aspectos jurídicos y técnicos del contrato	7	5
Pólizas individuales de salud	24	14
Formas de pago	1	3
Cotización	1	3
Emisión	2	5
Modificaciones	1	4
Mercadeo y ventas	4	10

**Tabla 5. Nivel de pertinencia de las preguntas**

Tema	Nivel de pertinencia		
	Alto	Medio	Bajo
Aspectos jurídicos y técnicos del contrato	80%	20%	0%
Pólizas individuales de salud	70%	30%	0%
Formas de pago	60%	30%	10%
Cotización	70%	30%	0%
Emisión	50%	40%	10%
Modificaciones	60%	30%	10%
Mercadeo y ventas	60%	30%	10%

**Tabla 6. Proceso que favorecen las preguntas**

Proceso	Porcentaje de clasificación
Memoria	70%
Comprensión	20%
Análisis	20%
Aplicación	60%
Creatividad	0%

Se propuso evaluar el componente práctico (clínica de ventas, casuística), el desarrollo de habilidades de venta, que la prueba tenga más contenido de producto así como, revisar el diseño y la organización de la prueba en general. Se sugirió además evaluar la comunicación y se señaló que “falta más análisis y comprensión de producto para el manejo de objeciones y para el proceso de exposición del mismo”.

## Conclusiones

Al abordar el sistema de aprendizaje de la Compañía de Seguros Bolívar a través del Departamento de Capacitación, se encontró una organización que busca estar abierta al cambio, ser flexible, responder y adaptarse a los retos organizacionales. Sin embargo, se halló que las prácticas de capacitación y evaluación están fundamentadas en paradigmas tradicionales en los cuales el aprendizaje aún es concebido como recepción y reproducción de información y la evaluación como un mecanismo de verificación de resultados más que un proceso de acompañamiento, retroalimentación y cualificación continua del aprendizaje organizacional.

Para lograr el tipo de organización deseada, es necesario fomentar estrategias de cambio cultural en relación con los procesos de formación y evaluación organizacional para que los participantes en el proceso de aprendizaje actúen con base en una nueva forma de pensar. Es necesario que la cultura del aprendizaje se fortalezca hacia una inteligencia cultural que domine los procesos de formación por competencias y, de igual forma, que la evaluación organizacional esté determinada según las competencias laborales predeterminadas por la compañía. Para ello, se requiere mayor formación y socialización del Modelo de *Lominger*, así como, ajustarlo a las necesidades de la compañía.

Las pruebas de idoneidad de Seguros Bolívar están orientadas a medir la competencia de conocimientos técnicos y prácticos definida como: “el conocimiento técnico en seguros y práctico en ventas y las habilidades para realizar el trabajo con gran perfección”. Al respecto, se encontró que la prueba de idoneidad de Salud favorece la evaluación desde un enfoque tradicional de los conocimientos técnicos pero, no de los prácticos ni de las habilidades.

Se requiere equilibrar el número y el tipo de preguntas de esta prueba con el fin de favorecer un trabajo con gran perfección y lograr la satisfacción de los usuarios que adquieren productos de salud. En especial, se recomienda revisar los temas de pólizas individuales de salud, emisión y mercadeo y ventas que fue donde más dificultad de acuerdo se encontró entre los expertos, ya que no se mostró una tendencia clara.

Finalmente, la prueba de idoneidad, enfocada a conocimientos, está orientada hacia la validación de contenidos y su hipótesis de selección

o perfiles laborales es el Modelo de *Lominger*. Por lo tanto, el compromiso profesional y el trabajo interdisciplinario deben favorecer la búsqueda de resultados acordes a las competencias del desempeño esperadas.

## Referencias

- Aiken, L. (2003), *Test psicológicos y evaluación*. México: Pearson Educación.
- Barbero, M; Vila, E; Suárez, J y Holgado, F. Asignatura: Psicometría. Recuperado en febrero de 2008 de: <http://virtual.uned.es/publico/473058/473058.pdf>
- Cardona, J. y Calderon, G. “El impacto del aprendizaje en el rendimiento de las organizaciones”. En: *Cuadernos de Administración*, 19 (32), 11-43, 2006.
- Castells, M. (2002), *La sociedad de la información y el estado de bienestar: el modelo finlandés*, Madrid, Alianza.
- Cura A. La Psicometría. Recuperado en febrero de 2008 de: <http://www.gestiopolis.com/canales8/rrhh/psicometria-como-ciencia-del-computamiento-y-los-recursos-humanos.htm>
- Jerez, P. (2001), *Estrategias de afectación y aprendizaje organizativo, II Workshop Internacional sobre Recursos Humanos*, Sevilla, Mayo (2001).
- Meza, M. “Modelos de pedagogía empresarial”, En: *Educación y Educadores*, Volumen 8, 77-89, 2006, Recuperado en agosto de 2007 de: <http://personaybioetica.unisabana.edu.co/index.php/eye/article/view/302/404>
- Roe, R.A. (2002), “Competences- A key towards the integration of theory and practice in work psychology”. En: *Gedrag en Organisatie*, 15, 203-224.
- Stufflebean, D. y Shinkfield, A. (1995), *Evaluación sistémica guía teórica y práctica*, Barcelona, Paidós.
- Tocker Associates Limited, (2006), “A look at the Lominger leadership system”. En: <http://www.trainingpractice.co.nz/TT11Apr2006.html>