

UNIVERSIDAD CORPORATIVA, UN MODELO DE FORMACIÓN EN LAS
ORGANIZACIONES

ALAN CEDEÑO GUTIERREZ

JESSICA CORREA RIVERA

LAURA MANRIQUE VIASUS

ANDREA ORTIZ ESPINOSA

CLAUDIA TARQUINO VELÁSQUEZ

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN HUMANA DE LAS ORGANIZACIONES

BOGOTA D.C. - 2015

UNIVERSIDAD CORPORATIVA, UN MODELO DE FORMACIÓN EN LAS
ORGANIZACIONES

Presentado por:

ALAN CEDEÑO GUTIERREZ

JESSICA CORREA RIVERA

LAURA MANRIQUE VIASUS

ANDREA ORTIZ ESPINOSA

CLAUDIA TARQUINO VELÁSQUEZ

Trabajo de grado para obtener el título de especialista en
Gestión Humana de las Organizaciones

Asesora: ALBA LUCIA MORENO VELA

Psicóloga

UNIVERSIDAD PILOTO DE COLOMBIA

FACULTAD DE CIENCIAS HUMANAS

ESPECIALIZACIÓN EN GESTIÓN HUMANA DE LAS ORGANIZACIONES

BOGOTA D.C. - 2015

TABLA DE CONTENIDO

Resumen	2
Introducción	4
Planteamiento del Problema	6
Justificación	10
Objetivos	11
Objetivo General	11
Objetivos Específicos.....	11
Marco Teórico	12
Vínculo Universidad – Empresa.....	13
Educación Formal	15
Historia de la Universidad Corporativa.....	18
Evolución de las Universidades Corporativas	20
Modelo educativo	22
El desarrollo de competencias, elemento central del modelo.	24
La gestión del conocimiento.....	25
Educación Virtual	26
Marco Contextual.....	30
Escuela Gerencial.....	34
Escuela Comercial	35
Escuela Administrativa.....	35
Escuela Técnica.....	36
Marco Metodológico.....	39
Población y Muestra	41
Resultados.....	42
Estrategias Sugeridas.....	50
Contenidos.....	50
Actividades.....	50
Recursos.....	51
Evaluación, Seguimiento y Control	52

Discusión y Conclusiones53

Referencias.....59

Lista de Figuras

Figura 1. Gráfica Estilo DOFA sobre el debate desarrollado en el Comité AIE en Chile.....	14
Figura 2. Tasa de Población entre 17 y 21 años que acceden a la Educación Superior en Colombia	16
Figura 3. Tasa de Personas matriculadas en la Educación Superior en Colombia. Fuente: Ministerio de Educación Nacional, (2013)	16
Figura 4. Cantidad de Personas matriculadas en la Educación Superior en Colombia.....	17
Figura 5. Creación Universidades Corporativas más destacadas.....	19
Figura 6. Evolución de las Universidades Corporativas.....	21

Lista de Tablas

Tabla 1: Tipo de Muestra Seleccionada para Aplicar Entrevista.....	41
--	----

Lista de Apéndices

Apéndice A. Formato de Entrevista

Apéndice B. Desarrollo de Entrevistas

Apéndice C. Matriz por Objetivo 1

Apéndice D. Matriz por Objetivo 2

Resumen

El presente proyecto está enfocado en establecer el nivel de aceptación y en proponer estrategias que permitan incrementar la participación de los empleados de la Aseguradora Solidaria de Colombia en la Universidad Corporativa EFIS con el fin de obtener un mayor aprovechamiento de la misma, generando beneficios para la entidad y los colaboradores a través de los diferentes módulos de formación propuestos. Para esto se tuvo en cuenta las opiniones, experiencias y expectativas de los participantes activos, los no participantes, participantes que no terminaron su proceso de formación y la coordinadora del proyecto de formación de la Universidad, encontrando como resultados que: la metodología de aprendizaje, el material y el horario utilizado no son adecuados para los estudiantes, falta seguimiento y acompañamiento por parte de los tutores; lo cual nos permitió desarrollar una investigación, usando como instrumento la entrevista, a partir de la cual se analizó la información recolectada, cuyo resultado general nos brindó los datos necesarios para poder sugerir estrategias que ayudarán a incrementar la participación de los colaboradores.

Palabras clave: Universidad Corporativa, Proceso de Formación, Metodología de Aprendizaje, Participación, Educación Virtual.

Abstract

This project is focused on establishing the level of acceptance and to propose strategies to increase the participation of employees of the Aseguradora Solidaria de Colombia in the Corporate University EFIS in order to obtain a better use of it, generating benefits for the company and employees through various training modules proposed. To this was taken into account the views, experiences and expectations of active participants, non-participants, participants who did not complete their training process and the project coordinator training at the University, finding results as: learning methodology, materials and time used are not suitable for students, poor monitoring and support by tutors; which allowed us to develop a research using the interview as an instrument, from which the information collected, the overall result gave us the necessary data to suggest strategies to help increase the participation of employees is analyzed.

Key words: Corporate University, Process of Formation, Methodology of Learning, Participation, Virtual Education.

Introducción

En la actualidad el eje principal en el crecimiento de una organización es el colaborador, razón por la cual se han diseñado nuevas estrategias para fortalecer y ampliar los perfiles a través del desarrollo de las competencias, conocimientos y habilidades buscando que sean integrales y alineados al core del negocio. De otra parte las organizaciones hoy por hoy valoran actitudes, aptitudes y capacidades aplicados para el desarrollo de sus funciones, lo cual lleva a las empresas a desarrollar programas educativos y de formación profesional, cuyo fin es mantener actualizado a su capital humano, generando un crecimiento laboral y personal. Uno de los modelos de formación se denomina Universidad Corporativa, generando en algunos casos convenios con Universidades.

Este modelo de formación puede determinar un importante vínculo Universidad –Empresa, siendo esta una oportunidad para minimizar la brecha existente entre academia y sector productivo, donde se identifican aspectos tan relevantes como el aporte tecnológico, las nuevas metodologías de enseñanza y la motivación de los colaboradores al ser parte de este nuevo sistema, por esta razón es tan importante tener en cuenta el avance que han tenido algunas organizaciones en la implementación de este modelo de educación empresarial que incorpora los nuevos avances tecnológicos, mostrando aspectos positivos e innovadores como: “la posibilidad de hacer más cómoda la enseñanza-aprendizaje, mediante las aulas virtuales, a través de Internet, adaptándose a

las características concretas de cada usuario.” (Díaz, I. A., Reche, M. P. C., & Lucena, F. J. H., 2005, p. 178)

Esta investigación es de suma importancia porque permite evaluar dos perspectivas diferentes, la primera es el interés de los colaboradores en el aprovechamiento de los recursos brindados frente al modelo de formación propuesto, a través de sus opiniones, experiencias y expectativas y segundo cómo la organización ha generado un desarrollo de las competencias y habilidades en los marcos laborales, profesionales y personales (plan carrera) con este tipo de formación en la consecución de los objetivos estratégicos y las variables influyentes en este proceso. De igual manera, se establece una metodología que sea efectiva para que los colaboradores dispongan de este tipo de beneficios, incrementando su nivel de participación en cuanto al modelo de formación ofrecido por la Universidad Corporativa EFIS (Escuela de Formación Integral Solidaria)

Planteamiento del Problema

Los cambios que se han presentado en los últimos años en las organizaciones, se han desarrollado en ámbitos importantes como la tecnología, la competitividad en los mercados, la globalización y la economía, mostrando avances acelerados que en muchas ocasiones requieren a los gestores de recursos humanos establecer estrategias y medidas pertinentes en cuanto a los métodos de trabajo establecidos, que impliquen bienestar para los colaboradores, aplicación de políticas y normas alineados a las exigencias del mundo actual.

Almada, (2000) afirma:

Estas transformaciones, muestran que los procesos de cambio en la economía y la tecnología están reafirmando la relevancia de la educación integral y permanente del hombre, lo que implica estudiar a profundidad las estrategias que vienen aplicando los países que han logrado mayores ventajas competitivas en el mundo y aprender de sus experiencias en cuanto a productividad, pero, fundamentalmente, en la administración y formación de sus recursos humanos (p. 4)

De igual manera, los cambios citados por Almada en el párrafo anterior, no solo afectan a las organizaciones, sino a toda la sociedad en general. La formación integral de los individuos, también debe ceñirse a los modelos de reestructuración laboral, cultural, política y económica del país donde se desarrolle plenamente el individuo, razón por la cual los programas de

educación deben interactuar ampliamente con el sector productivo, estableciendo convenios, alianzas, coaliciones, que contribuyan con una formación acorde a las necesidades de la economía global, generando dentro de este aprendizaje estrategias de competitividad y productividad.

Conforme a las ventajas que traería esta incursión de las universidades con el sector productivo, se han iniciado una serie de acercamientos para determinar su importancia en los diferentes ámbitos económicos y sociales; a nivel Latinoamérica, se han desarrollado reuniones mensuales del Comité de Automatización de la AIE en Chile (2007), donde se debatieron cuáles serían las fortalezas, debilidades, oportunidades de mejora y amenazas de esta relación universidad empresa.

Teniendo en cuenta este vínculo y los beneficios que se han identificado al rededor de los empleados y de la misma empresa, muchas de estas han decidido implementar este modelo como una estrategia competitiva. Entre ellas se encuentra la empresa colombiana Aseguradora Solidaria, con la creación de su universidad corporativa llamada EFIS (Escuela de Formación Integral Solidaria), en alianza con la Universidad Politécnico Grancolombiano, cuyo objetivo es buscar diferentes alternativas para satisfacer la demanda de formación organizacional, donde se le brinda la posibilidad de crecimiento al colaborador (plan carrera) en las competencias que se encuentran directamente relacionadas con el objeto social de la empresa.

La Universidad Corporativa EFIS busca satisfacer la necesidad planteada anteriormente para todo el personal de Aseguradora Solidaria de Colombia, se incluyen a los colaboradores indefinidos, temporales, de agencias propias, aprendices SENA y socios estratégicos e intermediarios.

Por lo anterior, Aseguradora Solidaria busca entregar a sus empleados un insumo académico para el mejoramiento de la calidad laboral, profesional y personal, sin embargo, en el desarrollo de sus actividades se evidencian ciertas limitaciones y complicaciones resultantes de la combinación del aprendizaje y el trabajo, para lo cual, esta investigación se fundamentará en analizar el nivel de aceptación de los colaboradores y buscar alternativas que puedan desarrollar un mejor aprovechamiento de este modelo de formación.

Adicionalmente, es fundamental para esta investigación, evidenciar como la oportunidad que brinda la organización de educación formal va ligada al desarrollo profesional, y como éste puede representar un avance significativo que beneficiaría tanto al colaborador como a la empresa; partiendo que si el empleado accede a formar parte de este crecimiento y se ajusta a la demanda de tiempo que esto conlleva, permita generar un nuevo concepto dentro de la organización para que este nuevo modelo de aprendizaje adquiera un mayor nivel de aceptación y participación.

De conformidad al planteamiento del problema establecido, se define el siguiente interrogante: **¿Cuál es el nivel de aceptación de los colaboradores de las diferentes dependencias de Aseguradora Solidaria de Colombia frente al vínculo Universidad-Empresa como partícipes del modelo de formación establecido por la organización?**

Justificación

De acuerdo al panorama general de la empresa frente al impacto que la Universidad Corporativa ha generado en los colaboradores, se observó la necesidad de llevar a cabo una investigación que determinará el por qué no se estaba realizando un mejor aprovechamiento de este modelo de formación, el cual brinda diferentes ventajas y alternativas de crecimiento laboral y personal que la misma organización desde el momento de su implementación ha dado a conocer.

Es así, como dicha investigación se enfocó a partir de las necesidades reales que tienen los colaboradores que ingresan al proceso de formación, el motivo de su continuación y/o terminación, a través de un acercamiento más preciso en el cual se conocieron y analizaron sus opiniones, experiencias y expectativas, además de establecer diferentes perspectivas que los mismos colaboradores informaron, para así poder evaluar el avance y evolución que la Universidad ha tomado desde su creación a la fecha.

Con la información recolectada, se quiso conocer a grandes rasgos los beneficios, aportes y/o dificultades que genera actualmente la Universidad Corporativa EFIS (Escuela De Formación Integral Solidaria) y con base en ello, proponer estrategias de mejora que contribuyan a un mejor aprovechamiento de estos recursos.

Objetivos

Objetivo General

Identificar el nivel de aceptación de los colaboradores de las diferentes dependencias de Aseguradora Solidaria de Colombia frente al vínculo Universidad- Empresa, determinando los beneficios, aportes y/o dificultades al ser partícipes de estos procesos de formación.

Objetivos Específicos

Conocer las opiniones, experiencias y expectativas que influyen en los procesos de educación formal que brinda la organización Aseguradora Solidaria de Colombia, teniendo en cuenta su efectividad en los colaboradores.

Proponer estrategias de acuerdo al modelo escogido por la organización Aseguradora Solidaria de Colombia que permita un mejor aprovechamiento de los recursos en los procesos de formación y educación formal.

Marco Teórico

La educación proporciona los conocimientos y destrezas que todo individuo debe poseer para desarrollarse satisfactoriamente en los diferentes contextos a los cuales se enfrenta en su vida diaria; de esta manera este proceso se inicia desde la primera etapa de su vida, teniendo en cuenta la sociedad de la cual se rodea y los diferentes aspectos y personas que van influyendo progresivamente en su crecimiento personal; sin embargo a nivel profesional, esta educación es proporcionada por instituciones y centros especializados de acuerdo a como el individuo desee formarse y en qué campo de acción anhela realizarse profesionalmente y su vez, en un marco laboral, las empresas también aportan diferentes alternativas para propiciar espacios de aprendizaje al individuo, con relación a la función que va a desarrollar. Así mismo se puede definir la educación como: “un proceso multidireccional mediante el cual se transmiten conocimientos, valores, costumbres y formas de actuar. La educación no sólo se produce a través de la palabra, pues está presente en todas nuestras acciones, sentimientos y actitudes.” (Azaustre R., 2009, p. 24)

Asociando esta perspectiva de manera más específica, la educación se ha encaminado al mejoramiento de aspectos más detallados del individuo, por ejemplo: “En Colombia, el SENA ha promovido el desarrollo y el enfoque de

competencias laborales, para ser adoptado de manera primordial por las empresas para gestionar y desarrollar el talento humano.” (*Corpoeducación y MEN, 2003, citado por De Vargas, M. R., Barrios, B. J., & Santiago, L. R., 2005, p. 70*).

Sin embargo, se debe tener en cuenta que los conocimientos especializados se hacen obsoletos con gran rapidez; las empresas muestran una tendencia que varía las demandas de sus perfiles para lograr adaptarse a los cambios generados en el día a día. “Por ello, es necesario sensibilizar a los titulados ante los cambios en las demandas de las empresas, ofreciéndoles apoyo en el desarrollo de sus habilidades profesionales”. (*Mir, P., Rosell, A. & Serrat., 2003, p. 2*)

Es indispensable que la universidad busque estrategias que comprendan la dinámica de los mercados laborales, la globalización y el uso de las nuevas tecnologías. En este punto, se inicia un nuevo enfoque orientado hacia el vínculo con las empresas de los sectores más competentes y productivos, buscando asociaciones que promuevan y garanticen a sus participantes un mejor desempeño y comprensión de los conocimientos adquiridos para su posterior aplicación en sus cargos y por consiguiente un mejor desempeño de su proceso y finalmente de su organización frente a la competencia.

Vínculo Universidad – Empresa

Una de las estrategias de las universidades y las empresas ha sido el vínculo que se ha venido desarrollando entre estas dos instancias. Como

evidencia de lo anterior, es importante resaltar los adelantos que se han propiciado a nivel Latinoamérica, es el caso de Chile, donde se programan reuniones mensuales del Comité AIE (Asociación Industria Eléctrica), donde se debaten temas específicos de este vínculo, realizando un análisis DOFA de su implementación:

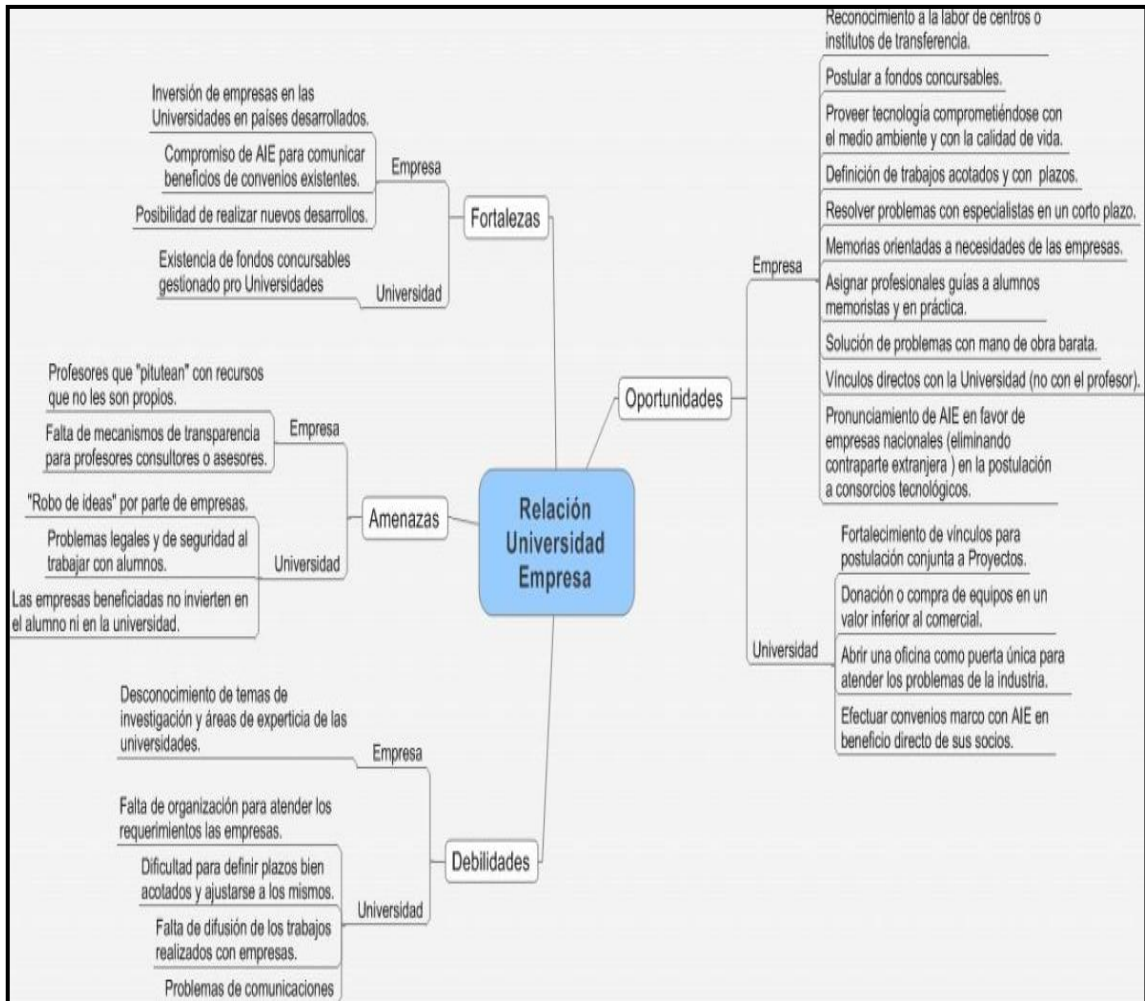


Figura 1. Gráfica Estilo DOFA sobre el debate desarrollado en el Comité AIE en Chile. Fuente: Comité de Automatización de AIE, (2007)

En Colombia, esta asociación ha ido más allá de lo que se ha planteado en diferentes lugares de Latinoamérica, y es el surgimiento de la Universidad Empresa Estado - CUEE desde el año 2007, las cuales se dividen por

regiones, entre ellas están: Santander, Eje Cafetero, Valle, Bogotá, Costa Caribe, Tolima-Huila, Nariño-Cauca y Antioquia., éstas “se encuentran conformadas por grupos de investigación de las universidades y empresas del sector productivo, que tienen como objetivo principal generar y promover proyectos de investigación aplicada, enfocados a atender necesidades tecnológicas reales de las empresas para el desarrollo regional”. (*Ministerio de Educación Nacional, 2009*)

Estos vínculos son significativos debido a que en Colombia, la situación de la educación formal va ligada en muchas ocasiones al poder adquisitivo de las personas que desean acceder a este tipo de educación, el aspecto económico y la falta de oportunidades para iniciar una carrera, son factores relevantes para que las personas no logren iniciar y en muchas ocasiones culminar sus carreras profesionales.

Educación Formal

Los índices de personas que han iniciado su ciclo profesional han sido mínimos con respecto a la población en general que tiene Colombia. Según estudios la población de jóvenes en Colombia no supera el 50% del total de personas que podrían acceder a la educación superior, “este indicador muestra la relación entre los alumnos matriculados en el nivel de pregrado y la población entre 17 y 21 años, por tanto, mide la participación de los jóvenes y adultos que se encuentran efectivamente cursando un programa de educación superior”. (*Ministerio de Educación, 2013*).

TASA BRUTA DE COBERTURA (CENSO 2005)									
Año	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012*	2013**
Matricula en Pregrado	1.137.772	1.219.954	1.306.520	1.424.631	1.493.525	1.587.928	1.762.480	1.841.282	1.983.421
Población 17 - 21 años	4.001.081	4.064.849	4.124.212	4.180.964	4.236.086	4.285.741	4.319.415	4.342.603	4.354.649
Tasa de Cobertura	28,4%	30,0%	31,7%	34,1%	35,3%	37,1%	40,8%	42,4%	45,5%

Fuente: MEN - SNIES, DANE *Dato preliminar con corte a marzo 18 de 2013 **Dato preliminar de IES con corte a mayo 10 de 2014 y SENA con corte a 31 de diciembre de 2013

Figura 2. Tasa de Población entre 17 y 21 años que acceden a la Educación Superior en Colombia. Fuente: Ministerio de Educación Nacional, (2013)

PARTICIPACION MATRICULA TOTAL									
Nivel de Formación	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012*	2013**
Técnica Profesional	11,4%	13,4%	15,1%	15,0%	11,8%	5,6%	4,4%	4,0%	4,0%
Tecnológica	13,3%	13,7%	13,9%	16,1%	18,9%	26,8%	27,8%	27,8%	28,7%
Universitaria	70,4%	68,1%	66,9%	64,7%	64,4%	62,4%	61,8%	62,2%	61,4%
Especialización	3,8%	3,7%	3,0%	3,0%	3,5%	3,6%	4,3%	4,2%	3,9%
Maestría	1,0%	1,0%	1,1%	1,1%	1,3%	1,4%	1,6%	1,7%	1,9%
Doctorado	0,08%	0,09%	0,10%	0,10%	0,10%	0,1%	0,2%	0,2%	0,2%
Total	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Fuente: MEN - SNIES *Dato preliminar con corte a marzo 18 de 2013 **Dato preliminar de IES con corte a mayo 10 de 2014 y SENA con corte a 31 de diciembre de 2013

Figura 3. Tasa de Personas matriculadas en la Educación Superior en Colombia. Fuente: Ministerio de Educación Nacional, (2013)

MATRICULA TOTAL INSTITUCIONES SEGÚN NIVEL DE FORMACIÓN									
Nivel de Formación	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012*	2013**
Técnica Profesional	136.509	171.362	205.586	223.062	185.322	93.014	82.406	78.942	83.483
Tecnológica	158.781	175.690	189.233	239.584	297.183	449.344	520.739	543.804	604.410
Universitaria	842.482	872.902	911.701	961.985	1.011.021	1.045.570	1.159.335	1.218.536	1.295.528
Especialización	45.970	47.506	40.866	44.706	54.904	60.358	80.563	81.339	82.515
Maestría	11.980	13.099	14.369	16.317	20.386	23.808	30.360	32.745	39.488
Doctorado	968	1.122	1.430	1.532	1.631	2.326	2.920	3.063	3.800
Total	1.196.690	1.281.681	1.363.185	1.487.186	1.570.447	1.674.420	1.876.323	1.958.429	2.109.224
Fuente: MEN - SNIES *Dato preliminar con corte a marzo 18 de 2013 **Dato preliminar de IES con corte a mayo 10 de 2014 y SENA con corte a 31 de diciembre de 2013									

Figura 4. Cantidad de Personas matriculadas en la Educación Superior en Colombia. Fuente: Ministerio de Educación Nacional, (2013)

Con respecto a las habilidades y competencias que se relacionan en la educación formal, Puig, J. (2001), afirma:

Orientarse hacia los resultados, identificar y emplear métodos creativos e innovadores para la solución de problemas, contar con una visión científico - tecnológica para abordar situaciones propias del trabajo, coordinar y gestionar recursos de diversos tipos y relacionarse con otros para obtener resultados asociados a objetivos colectivos son competencias laborales generales y necesarias en la actualidad para desempeñarse en un trabajo o en un espacio productivo propio, ya sea en un entorno urbano o rural.

Enfatizando en las competencias y las habilidades mencionadas anteriormente por Puig, J. (2001), los resultados obtenidos por el Ministerio de Educación Nacional (2013) y la estrategia del vínculo Universidad – Empresa que se ha venido desarrollando a lo largo de la investigación, es evidente ampliar y mejorar esta asociación, buscando modelos apropiados tanto para los estudiantes que ahora serán los colaboradores y las empresas que decidan integrar este tipo de formación al interior de sus procesos, en este caso particular, se hará énfasis en La Universidad Corporativa, como una opción para llevar la educación formal a los ámbitos del trabajo.

Historia de la Universidad Corporativa

Las universidades corporativas existen hace aproximadamente 65 años, su origen se da por las necesidades de las empresas en crear el conocimiento específico interno, y así formar a sus empleados en los temas de interés de las compañías.

Al respecto, Vizcaya, P. & Uribe, E., 2014 afirman que:

“Esta historia comienza en Estados Unidos hace casi 50 años, cuando en la década de los 60 Mc Donald’s pone en marcha la Hamburger University. Este hecho fue el punto de partida para el lanzamiento de las Universidades Corporativas. Durante los años `60, `70 y `80 se crearon otras cuantas, pero solo hasta los años `90 comenzaron a ser más populares”.

Las empresas en Colombia que han mantenido un impacto significativo en sus colaboradores a través de los programas de Universidad Corporativa, además de ser una ventaja competitiva en el mercado son las siguientes: Universidad Corporativa de Ecopetrol (2008), Universidad Corporativa Pacific Rubiales Energy (2003), Universidad Grupo EPM (2004) y Universidad Corporativa Hospital San Vicente de Paul (1.996). Este tipo de organizaciones han entendido la importancia del vínculo que se puede establecer entre los colaboradores y la organización. Puesto que empresas como estas permiten el desarrollo de las personas e incentivan al crecimiento académico de los empleados. De igual manera estas organizaciones han logrado asegurar, transferir conocimiento y experiencia a las nuevas generaciones de trabajadores y de colombianos, mediante la implementación de diversas estrategias asociadas a la incorporación de nuevos especialistas y tecnología. La

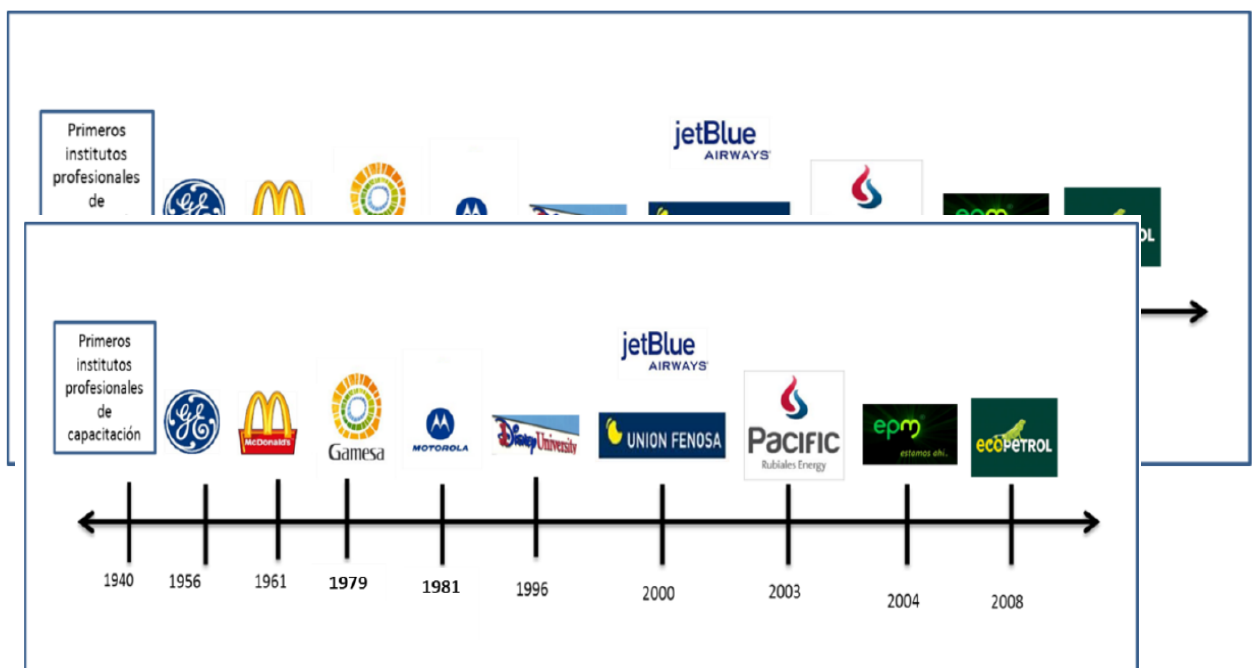


Figura 5. Creación Universidades Corporativas más destacadas. Fuente: Vizcaya, P. & Uribe, E., (2014)

Evolución de las Universidades Corporativas

La creación de las Universidades Corporativas inició en Estados Unidos en la década de los años 1960, convirtiéndose rápidamente en una estrategia para las empresas iniciar al interior de ellas donde se pudiera ofrecer formación especializada con respecto a las necesidades de sus trabajadores y los objetivos de las organizaciones

En los años 80's con el desarrollo de la tecnología y las diferentes inversiones en investigación y desarrollo, las Universidades Corporativas ganaron mayor credibilidad. Para la década de los 90's estos modelos de formación fueron mostrados por los empresarios como mejoras continuas de sus procesos.

El gran crecimiento de la Universidad Corporativa en el mundo se da en el año 2010. Este crecimiento se genera precisamente por la incorporación del e-Learning al proceso formativo en la Organización. (*Vizcaya, P. & Uribe, E., 2014*)

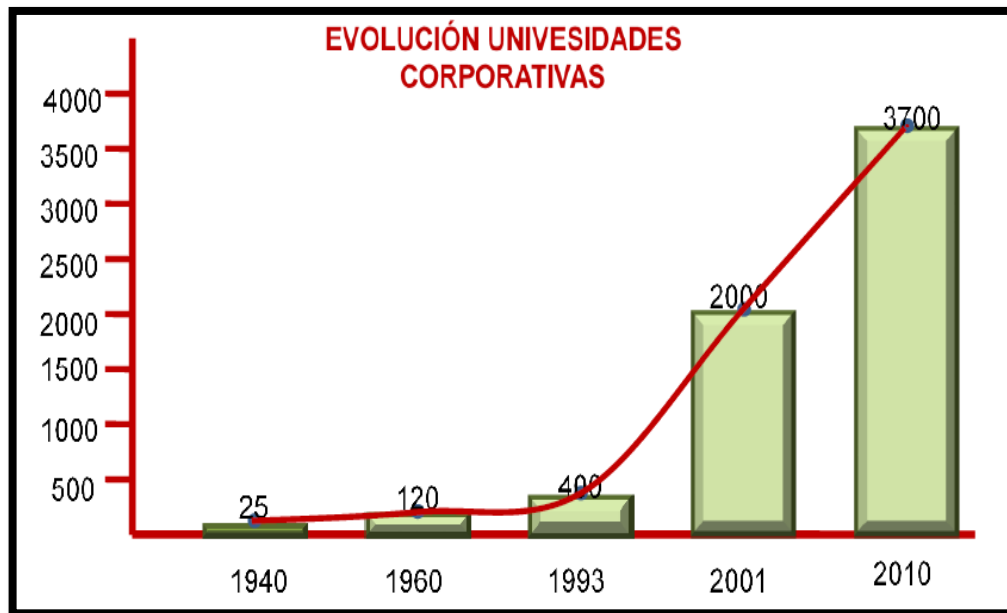


Figura 6. Evolución de las Universidades Corporativas. Fuente: Pabón A. & Caroline D., (2012), citado por Vizcaya, P. & Uribe, E., (2014)

La evolución de las universidades corporativas han permitido estudios donde se pone en evidencia el aporte cultural-académico que han dado a los empleados que hacen parte de las organizaciones; una demostración de esto son las diferentes empresas relacionadas con el tema de nuestro proyecto, las cuales al tener claros sus objetivos estratégicos y la importancia de la educación formal en los trabajadores implementan un tipo de aprendizaje dirigido especialmente a estos, con el fin de afianzar sus conocimientos para el adecuado y óptimo desarrollo de su trabajo en el área donde se encuentren y así mismo fortalecer sus capacidades logrando internamente realizar una

transferencia del aprendizaje adquirido con los demás trabajadores de la empresa.

No Obstante, Acero Cruz, R. D. P., & Celis Forero, L. V. (2014) afirman que:

Para un estudio de caso se utilizó un método inductivo-deductivo y se pudo analizar 14 empresas colombianas, teniendo como base la lista de las mejores 25 empresas privadas para trabajar publicadas anualmente en Great Place To Work, obteniendo información cualitativa y cuantitativa, donde según los resultados obtenidos en la investigación se evidencio como resultado que a Colombia aún le falta priorizar el talento humano como parte fundamental del rumbo estratégico de la organización, lo anterior dado que para las empresas es mejor no invertir en capacitaciones o formaciones para sus empleados y buscar personas preparadas, capacitadas gastando así menos tiempo y recursos. (p. 26).

Modelo educativo

Una de las empresas pioneras en Colombia en aplicar este tipo de modelo de formación Universidad Corporativa, teniendo como base el vínculo Universidad – Empresa es Aseguradora Solidaria. Ésta expresa su modelo educativo centrado en la visión estratégica de la organización de formar su capital humano, ser competitiva y conformar personal competente y constantemente alerta del conocimiento que se construye y se comparte tanto dentro como fuera de la organización, con el claro convencimiento que, según

Castells (2001), el aprendizaje es la fuente de un atributo sostenido y competitivo, y la necesidad de formar de manera continua recursos humanos preparados para enfrentar los nuevos requerimientos nacionales e internacionales es imperativa.

En esta medida, una característica fundamental de los colaboradores que se forman en la Universidad Corporativa de Aseguradora Solidaria es que deben desarrollar sus competencias en sus tres dimensiones: El saber, el hacer y el querer, siendo el conocimiento la puerta de entrada hacia la acción y hacia la motivación por lo que se hace. Cada proceso de formación en la Universidad debe estar diseñado para dar respuesta a una necesidad concreta y específica de las actividades laborales de la empresa, resumidas en las “tres ces” del currículo troncal:

- a) Ciudadanía Corporativa: Conocer cómo opera la empresa, sus valores y su visión.
- b) Contexto: Conocer a los clientes de la empresa, a los competidores y sus mejores prácticas.
- c) Competencias: Conocer y practicar tanto las competencias necesarias para el cargo como las correspondientes a nuevas tareas.

La Universidad Corporativa resalta la importancia del aprendizaje sobre la enseñanza; así mismo, los programas deberán formar a los colaboradores en la cultura de la empresa y en su desarrollo personal y profesional.

El desarrollo de competencias, elemento central del modelo.

Para dar aplicación pedagógica al modelo educativo de la Universidad Corporativa de Aseguradora Solidaria se entenderá competencia como:

“Capacidad de transferir y adaptar a diferentes contextos, una combinación de conocimientos, habilidades, actitudes y destrezas que la persona moviliza para resolver situaciones del desempeño profesional” (*Barba, E. B., Negrotto, N., Varela, A., Barba, M. C. E., Billorou, N., & Adolfo Negrotto, M. C. V., 2007, p. 22*)

Explicando esta definición, se puede afirmar que por conocimientos se entiende al saber, esto es, a un cierto dominio en cuanto al entendimiento y comprensión del conocimiento propio de un campo, científicamente validado e históricamente acumulado.

Por habilidades y destrezas se hace referencia al saber hacer, es decir, a un dominio en cuanto a la puesta en marcha y desarrollo de determinadas destrezas cognitivas y/o motrices, que permiten decidir a quién las emplea qué es lo que se requiere en un momento dado y cómo hay que llevarlo a cabo.

Por actitudes se entiende al saber ser y saber sentir; es decir, a un dominio en lo que concierne a las relaciones interpersonales, a la inserción social conforme a principios éticos y, al equilibrio emocional.

En este sentido, todo programa académico de la Universidad Corporativa de Aseguradora Solidaria debe contemplar la formación en las siguientes competencias, atendiendo al modelo de competencias de la organización:

- a) Competencias organizacionales
- b) Competencias funcionales
- c) Competencias de liderazgo
- d) Competencias específicas propias de cada cargo

Las competencias laborales pueden ser generales o específicas. Las primeras son las requeridas para desempeñarse en cualquier entorno social y productivo, sin importar el sector económico, el nivel del cargo o el tipo de actividad, pues tienen el carácter de ser transferibles y genéricas (*Academia Senior de Innovación, 2010*).

La gestión del conocimiento.

La gestión del conocimiento entendida como el proceso que continuamente asegura el desarrollo y la aplicación de todo tipo de conocimientos pertinentes de una empresa con objeto de mejorar su capacidad de resolución de problemas y así contribuir a la sostenibilidad de sus ventajas competitivas (Andreu & Sieber 1999), será la meta central de la Universidad Corporativa de Aseguradora Solidaria. Para ello, se busca en los programas de formación tres elementos esenciales: Identificar, recabar y organizar el conocimiento existente; facilitar la creación de nuevo conocimiento; y, apuntalar la innovación a través del apoyo a la investigación, y desarrollo por parte de los

Formadores y estudiantes de la Universidad para lograr un mejor desempeño en la empresa.

Educación Virtual

Según investigaciones recientes sobre el crecimiento de la educación virtual se ha evidenciado que el estudiante virtual móvil parece ser el nuevo público de las estrategias de aprendizaje permanente. Aunque, la aplicación de estrategias que combinen el aprendizaje móvil con el virtual no parece una tarea fácil para estudiantes y trabajadores móviles. Su movilidad, su tiempo, su acceso a la tecnología, sus requerimientos de contenidos, son problemas únicos que deben resolverse para proporcionarles una experiencia exitosa de aprendizaje. Los estudiantes móviles están en la primera línea de la nueva economía. Si respondemos a los desafíos de sus requerimientos específicos de aprendizaje, estaremos definiendo en cierta forma un mundo donde la línea divisoria entre aprendizaje y trabajo habrá desaparecido. (Weiss, 2001, citado por Silvio 2002).

Por otro lado, otra tendencia consiste en que el trabajador y/o el estudiante virtual estarán cada vez menos atados a conexiones físicas con computadoras y redes. La mejor evidencia de esta tendencia es el desarrollo del “hardware” y “software” inalámbricos, que ha proliferado especialmente con el incremento de computadoras manuales, de bolsillo y teléfonos celulares con conexión telemática. La gente quiere ser más móvil, tener acceso al conocimiento en cualquier lugar y momento y en cualquier tipo de situación sin

ningún tipo de atadura física. Esto ha conducido al desarrollo de expresiones tales como el “trabajo inalámbrico” y “aprendizaje inalámbrico”. (Silvio, 2002).

La educación virtual es un sistema y modalidad educativa que surge de la necesidad propia de la educación y la tecnología educativa, es un instrumento para el aprendizaje de la recuperación. El mundo virtual puede hacer experimentar espacios artificiales. Producto de la correlación entre los movimientos del cuerpo y las percepciones visuales. Games, R. (2002).

Banet, M. (2001) cataloga lo virtual como un ente homogeneizador a través de la educación, que se constituyen en las diferentes clases sociales. Lo virtual es un espacio que no excluye, sino que integra grandes masas. Banet, M. (2001), afirma “la educación virtual es una combinación entre la tecnología de la realidad virtual, redes de comunicación y seres humanos”. Indicó, que la educación virtual es una modalidad del proceso enseñanza aprendizaje, que parte de la virtud inteligente e imaginativa del hombre, hasta el punto de dar un efecto de la realidad, en la interrelación con las nuevas tecnologías. (Banet M., 2001, citado por Cuartas E. 2006)

Según Banet, la educación virtual como la educación del siglo XXI tiene los principios de la autoeducación, la autoformación, la descentralización, la virtualización, la tecnologización y la sociedad virtual. Álvarez Roger (2002). Define “La educación virtual enmarca la utilización de las nuevas tecnologías, hacia el desarrollo de metodologías alternativas para el aprendizaje de alumnos de poblaciones especiales que están limitadas por su ubicación geográfica, la

calidad de docencia y el tiempo disponible. (Banet M. & Álvarez R., 2001, 2002, citado por Cuartas E., 2006)

Adicionalmente, “La UNESCO (1998) define la educación virtual como entornos de aprendizaje que constituyen una forma totalmente nueva, en relación con la tecnología educativa... un programa informático- interactivo de carácter pedagógico que posee una capacidad de comunicación integrada.” (Unesco, 1998, citado por Cuartas E., 2006, p. 2)

Teniendo en cuenta los diferentes conceptos de educación virtual, es importante resaltar que al utilizar las tecnologías, estas sólo son medios facilitadores del aprendizaje, como parte principal de un aprendizaje bien sea virtual o presencial, es necesaria e importante la comunicación efectiva en el proceso educativo, dado que para lograr los objetivos del aprendizaje debemos relacionarnos y comunicarnos.

Loaiza Álvarez, Roger (2002), en su obra “Facilitación y capacitación virtual en América Latina” describe las características de la educación virtual de la siguiente forma:

- a) Es oportuno para datos, textos e imágenes etc. Mediante la programación periódica de tele clases.
- b) Es eficiente, porque mensajes, conferencias, etc.se pueden en forma simultánea para los centros de influencia.
- c) Es económico, porque no es necesario desplazarse hasta el centro educativo.

- d) Soluciona dificultad del experto, a que viaje largos trayectos.
- e) Es compatible con la educación presencial en cumplimiento con el programa académico.
- f) Es innovador según la motivación interactiva de nuevos escenarios de aprendizaje.
- g) Es motivador en el aprendizaje, que estar en cuatro paredes del aula.
- h) Es actual, porque permite conocer las últimas novedades a través de internet y sistemas de información.
- i) Es instantáneo en el tiempo, pero en diferente lugar.
- j) El aprendizaje es interactivo, tanto de redes y materiales de estudio.

De esta manera se puede decir que la educación virtual tiene muchas ventajas que favorecen el crecimiento educativo de la sociedad, ya que solo depende de la motivación intrínseca que tenga la persona para estudiar, capacitarse y formarse en el conocimiento que desee adquirir, puesto que se requiere un esfuerzo de mayor responsabilidad y disciplina por parte del estudiante, sin embargo, estudios como el realizado por Gámiz Sánchez, V. (2009), indica que las personas no tienen problema para acceder a la formación online en cuanto a infraestructura y competencias tecnológicas pero son resistentes a dejar de una lado la formación presencial, porque aunque piensan que las TIC mejoran la enseñanza hace falta la guía presencial. (p. 31)

Marco Contextual

La Universidad Corporativa de aseguradora solidaria de Colombia es una iniciativa que surgió a partir de las necesidades de formación de la empresa, el Presidente de la Compañía contaba con la idea de realizar una universidad corporativa, teniendo en cuenta la formación laboral y profesional de sus colaboradores es un objetivo estratégico que se consolida cada vez más. Por ello, la Gerencia de Gestión Humana cuenta con el Área de Formación y Desarrollo cuyo objetivo general es el de generar espacios de enseñanza - aprendizaje, a través de programas y estrategias de inducción, capacitación y entrenamiento que contribuyan con el logro de las metas organizacionales.

Desde esta perspectiva, el área de Formación y Desarrollo se encargaba de preparar, actualizar, desarrollar e integrar a los funcionarios de la compañía a un proceso productivo por medio del diseño, estructura y ejecución de acciones de capacitación. Lo hace mediante el desarrollo de conocimientos, habilidades y actitudes necesarias para el mejorar su desempeño, pero esto se quedaba en cursos muy buenos pero cortos, sin embargo en muchas ocasiones no se alineaba al plan estratégico de la organización y no había una continuidad en esta formación.

Para dar alcance a esta visión, la Junta de Directores y la Presidencia de la Compañía encargaron a la Gerencia de Gestión Humana adelantar el proceso a través de investigaciones, revisiones de otros modelos de

universidades corporativas en diferentes empresas (Mc Donald's Universidad, Seguros Liberty, entre otras) y en unión con la Universidad Politécnico de Colombia culminó con el diseño de una Universidad Corporativa que permitiera integrar no solo los planes de capacitación sino todos los procesos de formación y gestión del conocimiento para consolidar el desarrollo laboral y profesional de todos los colaboradores y, por tanto, proyectar a la empresa dentro del sector asegurador y el sector solidario como la organización con el mejor proyecto educativo empresarial.

Inicialmente se contaba con un programa de capacitación multimedia e inducción a los funcionarios que ingresaban a la compañía donde se le indicaba a grandes rasgos cómo estaba conformada la compañía, datos generales de la compañía como la visión, misión, políticas, valores y beneficios para los funcionarios, luego de ver la necesidad de transmitir toda la información no solo a los nuevos funcionarios sino a todos los funcionarios de la compañía se empezó con la adquisición de una herramienta para montar cursos de inducción y del cargo en una plataforma e-learning para la formación corporativa, y luego de ver las ventajas y beneficios de este, se compró una herramienta de formación virtual donde se podía realizar pequeños cursos con el enfoque en seguros, pero también se podía conectar todos los funcionarios a nivel nacional sin costos como desplazamientos de diferentes partes del país donde se encuentran ubicadas las agencias a la dirección general ubicada Bogotá.

En consecuencia de lo anterior siguiendo la idea del presidente de la compañía y dando aprovechamiento a las herramientas tecnológicas con las

que ya se contaba, se inicia el proyecto de Universidad Corporativa de Aseguradora Solidaria como estrategia educativa de la organización, que proyecta hacia el futuro la filosofía de la formación del capital humano de la empresa y cuyas funciones sustantivas están enmarcadas en la docencia, el desarrollo del plan de carrera de sus colaboradores y en la función de relación entre la formación y el desempeño laboral.

Luego ya de tener bien sentada la idea se da inicio a realizar el convenio con la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano con ellos se estructura el plan de trabajo con cada uno de los líderes de cada entidad donde deciden qué áreas funcionales van a intervenir los procesos diseños de programas y demás.

Se realizaron, entonces, las fases y herramientas a utilizar para el desarrollo del diagnóstico, que tenía como finalidad, encontrar la brecha entre las necesidades y las expectativas de formación.

Se concibieron tres ejes de diagnósticos: revisión documental, sondeo individual y grupal estratificado y muestra de evaluación de competencias.

Revisión documental: Se analizó y validó, documentos de proyecto formativo, visión, misión, clima organizacional, evaluación de competencias, programas de formación actuales; entre otras.

Sondeo individual: Se realizaron sondeos por medio de cuatro herramientas básicas:

- a) Entrevistas a profundidad: Vicepresidencia Comercial, Vicepresidencia Administrativa, Grupo Gerentes Técnicos y Gerencia Comercial Antioquia.
- b) Focus Group: Gerentes, Técnicos y Comerciales Bogotá. Mixto en Medellín. Virtuales mixtos en el ámbito nacional.
- c) Pruebas de recorrido: Se hicieron en Bogotá Norte, Bogotá Sur y Medellín.
- d) Conversatorios: Gestión humana y comité de Presidencia.

Muestra de evaluación de competencias: la empresa PSIGMA, realizó una evaluación de competencias, consistente en cuatro familias de competencias:

- a) Por resultados
- b) Interpersonales
- c) Cognitivas
- d) De dirección

Este estudio se realizó a 19 personas del grupo técnico, 20 personas del grupo gerencial, a 17 personas del grupo comercial y 20 del grupo administrativo.

Los hallazgos fueron organizados por bloques de formación; de esta manera se permite tener una dinámica continua y modular de estos procesos.

Estos tópicos son:

- a) Gerencial
- b) Desarrollo Personal
- c) Técnica
- d) Comercial

Escuela Gerencial

Desde la Escuela de Desarrollo Personal para la Alta Dirección; en especial en temas de liderazgo basado en el acompañamiento a sus equipos, negociación y mediación, cultura cooperativa y empoderamiento autónomo.

Este grupo tiene necesidades específicas de formación en temas como:

- a) Análisis de entorno.
- b) Estrategias para la toma de decisiones en condiciones de incertidumbre.
- c) Comprensión del comportamiento humano, de cara a la asertividad comunicacional.
- d) Prospectiva estratégica y técnicas de visualización de futuros.
- e) Inglés, como opción para el desarrollo personal.
- f) Técnicas de formación para el desarrollo de sus equipos de trabajo.

Este grupo gerencial, requiere de varias herramientas de prospectiva, planeación y visualización de futuros, aprender a tomar decisiones con visión en el largo plazo y a generar liderazgo desde la convicción y la persuasión.

El tema de gestión integral del talento humano, la gestión estratégica del cambio y el desarrollo y aplicación de modelos estructurales de comunicación, hacen parte del modelo de formación.

Escuela Comercial

Este grupo tiene una estructura de formación, que debe ser incluida en el modelo de formación que se proponga, dado que lleva un desarrollo continuo y ya está arrojando resultados, es necesario destacar que se requiere un mayor impacto sobre más población y en algunos casos, como el de certificación para la idoneidad hay que expandirlo a todos los empleados de la entidad, reestructurando su proceso formativo, en donde el componente de consolidación de valores y cultura sean el eje más significativo.

Escuela Administrativa

Este grupo tiene un proceso formativo, que le permite sentir la importancia de su gestión frente a las áreas misionales de la organización: comercial y técnica.

Su proceso formativo, estará basado en temas del servicio como base fundamental para la conexión entre personas y entre compañeros de trabajo.

Los temas de adaptabilidad y flexibilidad, también son parte de la estructura general para este grupo de cargos, dado que se requiere que sus procesos y protocolos de trabajo, sean más orientados a generar satisfacción a las necesidades reales de los equipos misionales, articulando de forma integral unos y otros.

El tema de desarrollo humano, que en todos los casos es básico, en este grupo, presenta especial énfasis en temas de liderazgo individual, de cara a la autodeterminación, la toma de decisiones, la auto-exigencia y la autoformación para su desempeño.

Escuela Técnica

Sobre esta escuela, pesa el rigor de los elementos claves en los documentos y habilitaciones de las pólizas y los niveles de siniestralidad, es por eso que el manejo de la presión, negociación, visión sistémica y trabajo en equipo, entre otras; son habilidades que deben implementarse en la formación de este grupo.

El tema de actualización técnica en contratos y seguros, también hace parte de la arquitectura formativa que se debe tener:

- a) Tipologías de seguros, condiciones actuales de prestación y cobertura.
- b) Marco legal de contratos y alcances en las responsabilidades.
- c) Generación de nuevos negocios y coberturas específicas para casos especiales.

d) Responsabilidad civil y contractual en los seguros.

Los temas de negociación y servicio al cliente interno y externo, también hacen parte de los temas clave para el grupo.

Dado que este grupo tiene mucho contacto con las áreas de servicio y comercialización y estas a su vez con el cliente externo, el tema de comunicación asertiva, es clave en el desarrollo formativo de este grupo humano.

Finalmente con estos tópicos se crearon las escuelas anteriormente mencionadas. Actualmente estos cursos son otorgados a través de la plataforma Moodle Totara cuyo funcionamiento se ha adaptado satisfactoriamente a las necesidades de los planes de carrera de la empresa Aseguradora Solidaria. La plataforma asigna los cursos según el perfil y las competencias gradualmente, mientras se desarrolla completamente como herramienta de la Universidad EFIS.

En la actualidad se cuenta con una planta total de funcionarios vinculados con la compañía de 930, de los cuales 448 están activos en la participación de los ciclos comerciales y técnicos que ofrece la compañía, es decir un 48%.

La pertinencia de la Universidad Corporativa de Aseguradora Solidaria se fundamenta en los siguientes argumentos:

La educación corporativa y la gestión del conocimiento son procesos que traen valor y resultados a la organización. Permitir el desarrollo de la cadena del valor es sinónimo de eficiencia y productividad. Esto quiere decir que la Universidad Corporativa transforma la organización en una entidad de resultados y de conocimiento.

Se puede afirmar que es incuestionable la relación entre competitividad y educación. Y ello se da cuando se alinea el Proyecto de Educación con la estrategia de la organización.

Manejar y transferir el conocimiento son las habilidades que debe adquirir la organización, puesto que el mejor uso del conocimiento implica optimización de procesos, generar nuevas soluciones, lograr mayor creatividad, acelerar la reducción de costos, incrementar la satisfacción individual y colectiva, y, obtener mejores resultados.

La realidad de la organización se modifica dinámicamente y las estrategias deberán acompañar estos cambios. Dado que la Universidad Corporativa se gesta al interior de la Aseguradora, las premisas estratégicas y la definición de la actualidad organizacional permitirán las mejores soluciones para las personas que se beneficiarán con este proyecto, ya que la transferencia de conocimiento traerá ventajas competitivas para los miembros de la organización, cómo certificados técnicos en la especialidad en que se desarrollaron.

Marco Metodológico

El enfoque de la investigación va ligado al comportamiento humano y su forma de pensar con respecto a las diferentes situaciones a las cuales está expuesto, es por esto que el método Hermenéutico es el más adecuado para este proyecto debido a que su perspectiva va encaminada hacia la mente humana que es, por su propia naturaleza, interpretativa, es decir...trata de observar algo y buscarle significado. (Martínez, M., 2006)

El método Hermenéutico – Interpretativo al buscar comprender el acto humano y determinar una respuesta concreta y objetiva, va alineándose al objetivo de la investigación y de esta manera determinándose como cualitativa de carácter descriptivo, la cual se enfatiza en conocer la realidad desde una perspectiva de captar el significado particular que a cada hecho atribuye su propio protagonista y de contemplar estos elementos como piezas de un conjunto sistemático. Olabuénaga, J. I. R. (2012).

John Van Maanen argumenta que la investigación cualitativa se caracteriza como la insistencia de utilizar múltiples fuentes de datos más que su dependencia de una sola fuente. Es decir que esta guía de investigación cualitativa, reclama básicamente la observación de primera mano del desarrollo de los fenómenos sociales. Van Maanen, J. cit. p. 15 citado por Olabuénaga, J. I. R. (2012).

La investigación cualitativa facilitará un acercamiento a las personas de la empresa Aseguradora Solidaria, sobre todo a aquellos que pertenecen a la

Universidad EFIS, cuyo fin será conocer directamente las opiniones, experiencias y expectativas de cada uno, las razones de su participación en estos procesos y por consiguiente definir una estrategia que motive a los colaboradores a ser parte de las diferentes ofertas educativas propuestas a través de la plataforma, que soporta el modelo de formación.

El instrumento de recolección medición de toda la información requerida se desarrolló mediante la entrevista, debido a que esta obtiene información del entrevistado de forma directa. Se considera una conversación formal con una intencionalidad que lleva implícito unos objetivos englobados en una investigación. (Peláez A. 2013), convirtiéndose en la mejor alternativa para adquirir la información mediante un acercamiento más personalizado y exclusivo con los entrevistados.

La entrevista es semi-estructurada y se diseñó con preguntas abiertas las cuales ayudan a que el entrevistado dé una respuesta amplia y detallada. En ésta se hacen preguntas precisas redactadas previamente y se sigue un orden previsto. El entrevistado, por su parte, es libre de responder como desee, pero dentro del marco de la pregunta hecha. (Estrada, L., & Deslauriers, J., 2011)

Las preguntas aplicadas estuvieron direccionadas hacia la utilización del modelo de formación implementado por la Aseguradora Solidaria, el conocimiento de este modelo, que motiva su participación en las diferentes ofertas educativas, su opinión frente a la oferta educativa, cuáles cree que fueron las ventajas y desventajas de esta modelo de formación, entre otras.

Población y Muestra

Los participantes fueron funcionarios de Aseguradora Solidaria Bogotá, escogidos por muestreo intencional, es decir, se tomó de la población una muestra específica en función de un criterio determinado.

Esté se caracterizó porque se escogió al personal de las diferentes áreas y cargos, teniendo como base principal el grado de participación y no participación en el modelo de formación implementado por la empresa, de esta manera se dividió la población en general.

Se escogió tres personas que denominamos entrevistado 1, persona que nunca ha estado vinculada en el proceso, entrevistado 2 persona que está activa en el proceso de formación y entrevistado 3 persona que estuvo vinculada y deserto del proceso. Los niveles de formación de las personas que fueron entrevistadas fueron de nivel profesional.

MUESTRA	DESCRIPCIÓN	ABREVIATURA
Entrevistado 1	Funcionario Activo, No Vinculado a EFIS	E1
Entrevistado 2	Funcionario Activo a EFIS	E2
Entrevistado 3	Funcionario Activo, Retirado de EFIS	E3
Entrevistado 4	Coordinadora Formación y Desarrollo	E4

Tabla 1: Tipo de Muestra Seleccionada para Aplicar Entrevista. Fuente: Autores Propios, (2015)

Resultados

De conformidad con lo resultados obtenidos en las entrevistas realizadas procedemos a hacer un análisis de las respuestas de cada uno de ellos, este se desarrolló teniendo en cuenta los objetivos específicos definidos y se evidencian de la siguiente manera:

Como primera medida se analizaron las opiniones, experiencias y expectativas de las personas entrevistadas, éstos tienen claridad frente a la oportunidad brindada por la empresa y el contar con un beneficio de superación personal y profesional como lo es el conocimiento que brinda la Universidad Corporativa EFIS a través de los programas ofertados, estos conocimientos generan un desarrollo en sus competencias y/o habilidades laborales logrando a futuro un ascenso (plan carrera), sin embargo los colaboradores resaltan que el nivel de aceptación ha sido bajo, dado que el tiempo y la falta de presencialidad impiden que se motiven a formarse en EFIS.

Las personas conocen la Universidad Corporativa EFIS y de acuerdo a las opiniones de los entrevistados encontramos que hay ponencias negativas y positivas, como negativo algunos de los entrevistados evidencian que una de las principales barreras para tomar la formación de EFIS es el tiempo, además hay una resistencia al cambio y al aprendizaje, debido a que las personas están acostumbradas a la metodología presencial y como aspecto positivo se identifica que el programa virtual que desarrolla toda la temática es de fácil acceso y genera confianza e interés por interactuar con la información que allí

es suministrada, adicionalmente los colaboradores buscan seguir fortaleciendo y consolidando conocimientos sin limitarse en una sola etapa de formación, abiertos a adquirir nuevos saberes con las propuestas que ofrece la organización frente a la EFIS.

Los entrevistados por la experiencia vivida en la utilización de la plataforma de la Universidad Corporativa EFIS, identifican que debido a la metodología de aprendizaje la cual es virtual, los tiempos para realizar las diferentes actividades deben ser organizados por los estudiantes y estos son dispuestos de acuerdo a los tiempos libres que tienen en el transcurso del día; cuando estos no cuentan con los espacios no les es posible estudiar, también se identifica que en algunos casos no se lleva a cabo la finalidad del aprendizaje en los módulos, sino es el desarrollar de forma rápida con el fin de terminar y adquirir sus certificados, no se tiene en cuenta la calidad del información sino el tiempo requerido para dar por finalizada la actividad.

Hay quienes manifiestan tener poco compromiso y participación, afirmando que esta se ve limitada por el poco tiempo que disponen para desarrollar los diferentes módulos, la falta de acompañamiento de un tutor que les permita aclarar sus inquietudes y dudas, teniendo retroalimentación permanente.

Algunos anhelan la metodología presencial en donde el tutor es el eje principal para el aprendizaje y sienten mucho más compromiso cuando existen horarios y control de asistencia, por lo que la metodología de la educación virtual es un autoaprendizaje y les es más complicada a la hora de participar y

autoevaluarse. Existen quienes no se permiten romper paradigmas y adaptarse a la formación virtual, creando resistencia a este modelo de aprendizaje.

Sin embargo una de las personas entrevistadas expertas en el tema de educación virtual asegura que la sociedad no está como tal acostumbrada a este tipo de aprendizaje, de igual manera resalta el valor agregado que ha alcanzado la Universidad Corporativa EFIS en el proceso académico que ha generado en sus empleados, Adicionalmente se puede decir que aunque la educación virtual en Colombia en los últimos años ha crecido significativamente, aun se cree que no estamos preparados, hace falta más utilización y aprovechamiento de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones y a través de ellas y en conjunto con la internet poder trasladar el tutor presencial a la virtualidad y sacarle todos los beneficios.

De los entrevistados que hacen uso de la plataforma, manifiestan que se debe fortalecer la metodología de los tutores, dado que perciben que no hay interés por parte estos en los estudiantes, sino en más lograr una meta de certificación por parte de la Universidad Corporativa EFIS.

De otro lado analizando las respuestas de algunos de los entrevistados en el desarrollo de los cursos que ofrece la plataforma, no encuentran en una metodología de aprendizaje clara en sus conceptos y acción pedagógica, obstaculizando con los materiales de lectura entregados al estudiante un inadecuado desarrollo de la información y no encontrando en ocasiones

relación con los temas que están viendo, manifiestan que parte del material entregado no es útil desde el punto de vista práctico.

De igual forma en las expectativas de los entrevistados esta la superación personal, reconocen dentro de sus necesidades que hay que generar nuevos conocimientos en todas las esferas de su vida. De conformidad con lo anterior algunos de los entrevistados están de acuerdo en que la Universidad Corporativa EFIS les permite actualizar sus conocimientos, y reconocen que en los diferentes módulos aportan con el desarrollo de sus funciones al interior de la empresa, con lo cual se trata de fortalecer sus competencias, habilidades y conocimientos específicos que permiten mejorar el desempeño en todas los ámbitos de su vida.

Algunos de los sujetos manifiestan la importancia de estos conocimientos para entender y mejorar su puesto de trabajo, siendo personas más competitivas en el círculo laboral, potencializando el grupo de trabajo, en búsqueda de una mayor eficiencia y también fortaleciendo para algunos casos habilidades sociales

En relación con los procesos de formación en las empresas, por las respuestas obtenidas se evidencia que para los trabajadores de la empresa es un aprendizaje nuevo, la educación virtual, en las entrevistas se evidencia que el factor tiempo es la principal barrera que ellos indican para iniciar los estudios en la Universidad Corporativa EFIS, en lo anterior se evidencia que no hay una preparación previa para iniciar esta formación, porque inicialmente creían que

era como uno de los cursos que habían visto en anterioridad donde el tiempo era un poco más corto y menos trabajos académicos.

Algunos de los entrevistados ven la virtualidad como un beneficio, también lo ven como un factor en contra por no contar el tiempo que realmente necesita un estudio superior, inicialmente no dimensionaron el alcance y el tiempo que deberían poner de su parte para estudiar los módulos de cada ciclo, antes de iniciar el proceso de formación. De esta manera se puede identificar según la respuesta de las personas que participaron en la entrevistas, que la educación virtual tiene muchas ventajas y así mismo desventajas, entre ellas es que los estudiantes que aspiren a estudiar a distancia deben ser muy disciplinados y muy autónomos, es decir que las personas que accedan a esta metodología educativa deben reconocer estos pro y contras del proceso de aprendizaje para que haya un desarrollo adecuado.

Aunque se evidencia que algunos de los entrevistados utilizan la plataforma de forma voluntaria con el interés de auto aprender para mejorar en el desempeño de sus funciones y ampliar sus conocimientos, reflejan una responsabilidad de su propio aprendizaje y se evidencia el interés por sus actividades y la motivación personal que tienen por llevar a cabo y culminar de manera satisfactoria el programa de formación que adelantan; mientras que en otros su participación se debe por el cumplimiento de un requisito de la empresa, el cual es exigido y no por iniciativa propia, motivo por el cual no hay una estimulación, ni un beneficio propio para que ellos ingresen a desarrollar las actividades de aprendizaje en la plataforma.

Por esta razón se puede identificar que el plus que da la organización en la creación de su universidad corporativa como tal, es la búsqueda de que sus empleados perciban esa posibilidad de formación académica certificada como una motivación de crecimiento laboral, como lo indica una de las personas entrevistadas; el plan carrera que ofrece la aseguradora solidaria de Colombia es una estrategia nueva que hasta el momento se está implementado y consolidando con ayuda de universidades reconocidas como por ejemplo el Politécnico Grancolombiano, la idea es estructurar y que los estudiantes se puedan ver beneficiados y estén motivados a estudiar con el fin de poderse mover internamente en la organización y así crecer profesional y laboralmente.

Adicionalmente también se puede identificar que dentro de los planes de mejoras que se deben tener en cuenta para que la Universidad Corporativa EFIS siga avanzando, es permitir un mejoramiento continuo de los contenidos de los programas y realizar las actualizaciones correspondientes con el ánimo de estar bien informados, y que los estudiantes sientan que lo que se les está enseñando es una información de contenido actual que aplique al desarrollo de sus actividades dentro de la organización.

De esta manera la Universidad Corporativa EFIS no solo se interesa por transmitir y compartir conocimientos, una de las prioridades de la compañía es el desarrollo de las competencias en sus colaboradores, no solo técnicas sino que vayan mucho más allá que eso, tales competencias como comunicación efectiva, orientación a resultados de valor e innovación.

Según una de las personas entrevistadas, la cual hace parte del desarrollo que ha tenido la Universidad Corporativa EFIS, se tienen alianzas muy importantes con universidades de alto reconocimiento como la Institución Universitaria Politécnico Grancolombiano y la Universidad de los Andes y en conjunto con la plataforma educativa moodle se realizan los cursos con un alto estándar de calidad, para aportar a los estudiantes facilidades en su desempeño de sus estudios, ya que los materiales son 100% digitales y están al acceso de todos. Es decir que es un proceso que debe permanecer en mejora continua, donde los estudiantes puedan de una manera amigable interactuar con la plataforma y de esta manera realizar las actividades que hagan parte de su programación académica; buscando así la aceptación cada vez más de las personas que estén o quieran realizar uno de los estudios ofrecidos por la empresa.

De acuerdo a las experiencias donde se evidenciaba que el estudiante bajaba el compromiso en la realización de sus trabajos, talleres y parciales, para al final terminara haciéndolo de manera rápida y sin conciencia y también por la falta de tiempo, la compañía está implementando estrategias para que el estudiante pueda realizar sus talleres en horarios laborales, pero que también coloque un poco de tiempo de él, ya que finalmente es el estudiante el que se beneficia en una medida más alta que la organización. Es decir que en este caso se pueden beneficiar ambas partes organización-trabajador y alcanzar las metas que se proponen. Puesto que si se tienen en cuenta estas medidas las

personas podrán tener un poco más de conciencia del significado que tiene para la organización el crecimiento del proyecto educativo que se realiza.

Estrategias Sugeridas

De conformidad con la investigación desarrollada y los objetivos de este trabajo, se presentan a continuación diferentes actividades para incrementar la participación y permanencia de los funcionarios en los diferentes módulos de aprendizaje ofrecidos por la Universidad Corporativa EFIS, teniendo en cuenta temas específicos como el contenido de sus talleres, el material de aprendizaje, manejo de la plataforma virtual y la administración o distribución del tiempo, los cuales se han convertido en aspectos negativos, que no están generando el impacto que la organización desea. Como estrategias de mejoramiento se recomienda a la Aseguradora Solidaria de Colombia tener en cuenta las siguientes:

En el contenido del material:

El material de formación que se utilice debe mantener un proceso de mejoramiento continuo y ajustarse a las necesidades de los estudiantes, debe ser dinámico y fácil de entender, teniendo en cuenta la metodología de estudio.

El componente técnico que se incluya en el material debe ser acorde al módulo que se esté desarrollando y al modelo de educación de la organización.

Actividades

Frente al estilo de Aprendizaje, se deben diseñar diferentes actividades dinámicas y de practica las cuales se encuentren relacionadas en cada uno de

los módulos estudiados y cuya información permita que los colaboradores visualicen una ventaja para el mejoramiento del desarrollo de sus funciones.

Las actividades que se realicen deben ser acorde a la necesidad de aprendizaje de los funcionarios.

Las actividades deben tener un contenido de realización individual y grupal, con el fin de que los funcionarios puedan fortalecer competencias como: compromiso, responsabilidad, liderazgo, trabajo en equipo y pro actividad.

Recursos

La organización debe contar con un espacio físico dentro de las instalaciones para la realización de actividades académicas en horas específicas e implementar que el proceso de formación se convierta semi-presencial, es decir que tenga un acompañamiento en el desarrollo de las actividades que hacen parte de la formación.

Dar a conocer en el proceso de formación de los funcionarios, la posibilidad de realizar una carrera profesional por medio de las alianzas estratégicas que tiene la empresa con entes educativos, los cuales mediante homologación tendrán en cuenta la culminación de su carrera técnica en la Universidad EFIS.

La organización debe realizar la divulgación del proceso de educación, con el fin de que las personas conozcan los beneficios de acceder a ellos

Implementar un proceso de incentivos por medio de un plan carrera dentro de la organización que permita que las personas que inicien su formación no deserten, es decir que pueda ser accesible la posibilidad de crecimiento dentro de la organización.

Evaluación, Seguimiento y Control

Los objetivos de la Universidad Corporativa EFIS deben ser medibles de acuerdo a los resultados obtenidos a mediano y largo plazo.

Evaluar el desarrollo de los cursos, satisfacción y cubrimiento que estos ofrecen a los funcionarios estudiantes.

Diseñar un proceso que permita actualizarse a las necesidades de la empresa y este enfocado al cubrimiento de las expectativas de mejora a corto, mediano y largo plazo

Discusión y Conclusiones

De acuerdo con los cambios y reformas significativas que ha tenido la normatividad de la educación en Colombia, se ha podido observar un avance sustancial en la forma y la implementación del aprendizaje formal y profesional, y su vinculación con las empresas y el mercado laboral global. Existen diferentes instituciones como el SENA en Colombia que han puesto en práctica el enfoque por competencias, siendo de gran ayuda para los trabajadores, debido a que se forma en una especialidad, lo cual genera un mejor y mayor valor al momento de aplicar a una vacante. Para EFIS el enfoque también se desarrolló en su esquema educativo, evidenciando que sus colaboradores efectivamente promueven y aceptan este tipo de formación al interior de la empresa, debido a que es un plus o valor agregado al conocimiento que han adquirido en sus carreras a nivel general, se busca la especialidad en el campo de acción en el que actualmente se encuentran y eso potencializa sus habilidades, destrezas a nivel profesional y personal; de las personas entrevistadas, se afirma que este enfoque por competencias en el sector solidario asegura y fortalece los procesos no solo internos sino externos, mejorando progresivamente la gestión de la organización a nivel general.

Sin embargo, todavía existe un largo camino por recorrer en este tema de la integración de la educación empresarial desde las compañías mismas en sí, debido a que no se ha podido identificar cual sería la metodología correcta

para relacionar la educación formal en las empresas con la promoción y el ascenso del personal, es decir integrar el plan carrera con los procesos de formación, como se evidencia en la respuesta del entrevistado E2 (Funcionario Activo a EFIS), donde declara que la universidad corporativa efectivamente tiene establecido el plan carrera, pero lo aprendido o el conocimiento que han venido recibiendo puede promoverlos a cualquier cargo o vacante que se abra en la empresa; con esto se determina que pueden existir dos vías totalmente extremas: una que la organización permita que sus colaboradores puedan aplicar sin límite alguno a los diferentes cargos que queden abiertos, mostrando una oportunidad igualitaria a todos los posibles candidatos ó que la organización no tenga definido el alcance de la formación que se encuentra desarrollando, sin tener presente los lineamientos del plan carrera, solo su metodología se basa en la especialización del objeto social de la empresa (seguros) y no en las diferentes temáticas que desarrolla en general.

A su vez, los colaboradores hacen énfasis en las ventajas de desarrollar este tipo de formación al interior de las empresas, valorando los beneficios que se pueden ganar al adquirir estas competencias, fortaleciendo sus habilidades y promoviendo un mejor bienestar en su crecimiento personal. En las opiniones, experiencias y expectativas que manifestaron en las entrevistas de los colaboradores de ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA, se observó que todos o en su gran mayoría les parece una opción viable, práctica y de gran ayuda para su crecimiento profesional y personal como se ha mencionado

anteriormente; pero por otra parte, existen factores que se deben considerar, como por ejemplo la educación virtual que maneja EFIS.

En los resultados obtenidos, los entrevistados indican que la educación virtual es una metodología de fácil acceso a la información y práctico, pero no es el todo un tipo de formación adecuado para ejercer una carrera profesional o en el cual se suplan todas las necesidades de conocimiento y aprendizaje, donde el estudiante se sienta pleno con las diferentes opciones que les suministra una plataforma virtual. Adicionalmente manifiestan que para tener una formación completa e integral debe existir una presencialidad, un asesoramiento por parte del tutor donde se aclaren las dudas inquietudes y en cierta manera un debate entre los mismos estudiantes para informarse e indagar en diferentes temáticas que podría tornarse apropiadas para el proceso de formación y de desarrollo profesional. También se relaciona el manejo del material, que en ocasiones puede resultar denso y poco entendible, afectando particularmente la calidad de la plataforma y la metodología de trabajo que fundamenta EFIS.

Esta investigación y lo evidenciado en las entrevistas deja ver una similitud en los diferentes estudios que se vienen desarrollando, como ejemplo, lo mencionado por Banet M. (2001) citado por Cuartas E. (2006), donde se describe a la educación virtual como sólo una parte de todo el contexto de aprendizaje, es decir, no es el todo en la educación formal, es necesario mantener una realidad y un contacto físico con el mundo para desarrollar un conocimiento más puro y cercano a la verdad. A su vez, la educación virtual se

enfatisa hacia el uso de las nuevas tecnologías, equipos inalámbricos, materiales interactivos y todo aspecto relacionado con la innovación, sin embargo en una situación de aprendizaje y conocimiento no es congruente y las opiniones de las personas y en este caso concreto de los colaboradores no es aceptable en su totalidad.

Banet M. (2001) citado por Cuartas E. (2006) menciona que existen diferentes principios en la educación virtual de siglo XXI, como lo es la autoeducación y la autoformación, no obstante en los resultados evidenciados en esta investigación no se identifican estos principios en la formación que EFIS proporciona, debido a que el entrevistado E3 (Funcionario Activo, Retirado de EFIS) mencionó que muchos de los colaboradores del área comercial habían sido obligados a ingresar a la universidad corporativa para fortalecer el proceso en general. Esto funda una contradicción en el enfoque que los autores proponen, aunque es innegable que los países desarrollados tienen una mayor aceptación al uso de las nuevas tecnologías que los países tercermundistas como Colombia, y es allí donde la globalización juega un papel fundamental, donde las empresas deben alinearse a las necesidades del mercado en la adquisición de sistemas de información avanzados para lograr competir a nivel mundial y en cuanto al talento humano, cómo las organizaciones están tratando la gestión del cambio y la motivación para que se optimicen estos recursos, pasando de ser profesionales con una educación tradicional y simple a profesionales con varias especialidades reconocidas a nivel internacional, las

cuales den una mejor posición frente a una vacante en cualquier parte del mundo.

Otro factor importante es que las personas pueden llegar a sentirse incómodas e inseguras al no tener claro un esquema de aprendizaje que les garantice tanto la enseñanza como la evaluación de sus avances en el curso o carrera virtual que estén realizando, es decir, no se acoplan al nuevo modelo de formación: Las Universidades Corporativas.

En el caso particular del convenio que tiene EFIS con el Politécnico Grancolombiano, cuya educación mantiene un estándar de calidad alto al suministrar programas certificados y avalados por el Ministerio de Educación y cuya plataforma virtual está respaldada por Moodle, éste vínculo representa una muy buena alternativa para que los colaboradores sigan avanzando en su aprendizaje profesional, principalmente para tomar más opciones de educación formal gratuita, debido a que en Colombia los índices de matriculados en pregrado en una población entre 17 y 21 años en el 2013 según el Censo realizado por el DANE es del 45,5% de cobertura, evidenciando que más de la mitad de la población no logra iniciar sus estudios universitarios, por otro lado, solo 83.483 personas en el año 2013 lograron matricularse en una Técnica Profesional, es decir el 4,0%, demostrando que las personas no están abiertas al cambio y las diferentes oportunidades que brindan las organizaciones al formar su personal. No obstante se hace necesario buscar la mejora en la metodología que desarrolla EFIS, como lo son los horarios de estudio, una

mayor interacción entre el estudiante y el tutor correspondiente, y a su vez entre los compañeros de clase y el material sea más interactivo y dinámico.

EFIS es una nueva alternativa de formación que ha basado sus raíces en otras universidades corporativas de empresas como Mc Donald's y Ecopetrol, proporcionando información importante para adquirir competencias y habilidades en el marco de los seguros a sus colaboradores a través de la institución Politécnico Grancolombiano, desarrollando el e-learning a través de su plataforma virtual, posicionándose ASEGURADORA SOLIDARIA DE COLOMBIA como una de las empresas pioneras en lograr priorizar el talento humano como un eje fundamental en la estrategia del negocio, como lo afirma Acero Cruz, R. D. P., & Celis Forero, L. V. (2014) y adicionalmente a EFIS como una de las Universidades Corporativas que ha evolucionado, entrando en una mejora continua en el desarrollo de su metodología de enseñanza.

Referencias

Academia Senior de Innovación, sitio web educativo. (2010). Certificación competencias laborales Recuperado de <http://www.asdi.edu.co/index.php/certificacion-competencias-laborales>

Acero Cruz, R. D. P., & Celis Forero, L. V. (2014). La importancia de la formación en 14 empresas de servicios colombianas.

Almada, A.I. (2000). Formación de los recursos humanos y competencia laboral. CINTERFOR/OIT.

Azaustre R. (2009). La Educación. Revista Digital Enfoques Educativos. Editorial Enfoques Educativos. (p. 24)

Barba, E. B., Negrotto, N., Varela, A., Barba, M. C. E., Billorou, N., & Adolfo Negrotto, M. C. V. (2007). Enseñar a trabajar: las competencias de quienes forman para el trabajo. International Labour Office.

Cariola, M., & Quiroz, A. (1997). Competencias generales, competencias laborales y curriculum. *Competitividad, redes productivas y competencias laborales: ¿homogeneidad o segmentación?*

Castells, M. (2001). *La era de la información*. Siglo XXI Editores

COMITÉ DE AUTOMATIZACIÓN DE AIE. (2007). *Relación Universidad Empresa: ¿Oportunidad o Incompatibilidad?* Chile. Columna de opinión del Comité de Automatización de AIE.

Cuartas E., (15 de Noviembre de 2006). Educación Virtual Ventajas y Desventajas. Recuperado de <http://elicua6.blogspot.com/2006/11/educacion-virtual-ventajas-y.html>

De Vargas, M. R., Barrios, B. J., & Santiago, L. R. (2005). Competencias laborales y la formación universitaria. *Psicología desde el Caribe: revista del Programa de Psicología de la Universidad del Norte*, (p.70).

Díaz, I. A., Reche, M. P. C., & Lucena, F. J. H. (2005). El impacto de las TICS en la sociedad del milenio: nuevas exigencias de los sistemas educativos ante la "alfabetización tecnológica". Pág. 178

Fernández M.(2007). La gestión del conocimiento Recuperado de <http://www.arearh.com/km/Tercerfactor1.htm> y citado por (Andreu & Sieber 1999).

Games, R. (2002). ¿La Educación Virtual es Real? Recuperado de <https://jmcastil.webs.ull.es/NETDIDACTICA/jornadas/ponencias/rolsal3.htm>

Gámiz Sánchez, V. (2009). Entornos virtuales para la formación práctica de estudiantes de educación: implementación, experimentación y evaluación de la plataforma aula web.

Jurado, J. M. V., de Lucio, I. F., & López, R. H. (2007). La relación universidad-empresa en América Latina: ¿apropiación incorrecta de modelos foráneos? *Journal of Technology Management & Innovation*, 2(3), 97-107.

Loaiza Álvarez, Roger (2002). *Facilitación y Capacitación Virtual en América Latina*, Colombia.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. (2005-2013). *Resumen de indicadores de Educación Superior*. Colombia. Artículo Sistema Nacional de Información de la Educación Superior – SNIES.

MINISTERIO DE EDUCACIÓN NACIONAL. (2009). *Investigación - Comité Universidad - Empresa - Estado CUEE*. Colombia. Artículo Página Electrónica Ministerio de Educación Nacional.

Mir, P., Rosell, A., & Serrat, A. (2003). La asociación de amigos de la UPC: hacia un modelo dinámico de relación con las empresas. In *XI Congreso de Innovación Educativa en las Enseñanzas Técnicas* (Vol. 23, p. 24).

Ossa, G. C. (2002). Tendencias educativas para el siglo XXI: Educación virtual, Online y @ Learning. Elementos para la discusión. *Eduotec: Revista electrónica de tecnología educativa*, (15), 2.

Olabuénaga, J. I. R. (2012). *Metodología de la investigación cualitativa* (Vol. 15). Universidad de Deusto.

Peláez A., Rodríguez J., Ramírez S., (2013). La entrevista Semi-Estructurada recuperado de

https://www.uam.es/personal_pdi/stmaria/jmurillo/InvestigacionEE/Presentacion/es/Curso_10/Entrevista.pdf.

Puig, J. (2001). Un balance de las competencias laborales emergentes. Bogotá, Corpoeducación y Universidad de Antioquia. Documento de trabajo.

Rebollo Catalán, M., García Pérez, R., Barragán Sánchez, R., Buzón García, O., & Vega Caro, L. (2008). Las emociones en el aprendizaje online.

Rivera M. (22 de julio de 2014). La gestión del talento humano, un recurso para la excelencia organizacional. Recuperado de <http://elearningmagazine.co/2014/07/22/la-gestion-del-talento-humano-un-recurso-para-la-excelencia-organizacional/>

Salazar, M. D. P. R., & Valderrama, M. G. (2010). La Alianza Universidad-Empresa-Estado: una estrategia para promover innovación. *Revista Escuela de Administración de Negocios*, (68), 112-133.

Silvio, J. (2002). Universidades virtuales móviles y aprendizaje permanente. Universidades virtuales móviles y aprendizaje permanente.

Vizcaya, P. & Uribe, E., (2014). Aportes de la Universidad Corporativa a la Ventaja Competitiva de las Organizaciones en Colombia. (Tesis Especialización). Universidad de Medellín, Medellín, Colombia.

Apéndices

Apéndice A. Formato de Entrevista

1. ¿Cuáles cree usted que son las principales barreras para iniciar una formación de pregrado en la Universidad Corporativa EFIS?
2. ¿Considera que la Universidad EFIS debe realizar mejoras en sus procesos de Formación?
3. ¿Qué competencias y habilidades cree Ud. que se fortalecen con el modelo de Formación ofrecido por la Organización?
4. ¿Cómo ha manejado el tiempo en la realización de los cursos y su trabajo?
5. ¿Cuáles son las alternativas de Plan Carrera que podría ofrecer la Universidad?
6. ¿Cómo han sido los aportes en su crecimiento personal y laboral?
7. ¿Cuáles son los programas académicos que le ofrecen un mejor desarrollo personal y laboral?
8. ¿Cuáles son las fortalezas que ofrece la empresa en cuanto al software utilizado?
9. Teniendo en cuenta las ventajas que ofrece la Universidad Corporativa EFIS, como su flexibilidad de horarios y el espacio virtual, ¿Qué otros beneficios lo hubieran retenido para seguir su proceso de formación?
10. ¿Qué lo motivó para tomar la decisión de estudiar en la Universidad Corporativa EFIS?
11. ¿Cuáles son los motivos necesarios para seguir con su proceso de educación formal?
12. ¿Cuáles fueron las causas por las que no ingresó a la Universidad Corporativa EFIS?

Apéndice B. Desarrollo de Entrevistas

Sujeto 1.

Entrevistador: Buenas tardes.....Yehimy Tatiana primero que todo muchas gracias por su tiempo y disposición por apoyarnos en este proyecto y esta investigación que estamos haciendo para la universidad piloto de Colombia, como te decía esto tiene fines netamente académicos, lo que vamos a hablar pues queda acá entre nosotros, primero que todo quería pedirte la autorización si permites podemos grabar para continuar grabando y si no lo pausamos y continuamos la entrevista norma

Entrevistado: claro que si Alan no hay ningún problema

Entrevistador: bueno Yehimy muchas gracias la primera pregunta que tenemos, para poner como en contexto tu no quisiste participar en un comienzo de los programas que tiene la universidad EFIS, entonces la primera pregunta que tenemos es ¿cuál cree usted que son las principales barreras para iniciar una formación de pregrado en la universidad corporativa?

Entrevistado: bueno yo considero que uno de los motivos principales es el factor tiempo, debido a que considero que una formación académica debe ser un poco más completa tanto digamos que también el avance tecnológico e nos permite tomar clases a nivel virtual y de una u otra manera es una forma más fácil, pero considero que una formación académica completamente integral debe usarse también un poco como con presencialidad, pero considero que el factor tiempo teniendo en cuenta que pues ya uno tiene un horario laboral preestablecido y cuando uno ya tiene un hogar pues llega a su casa a revisar labores del hogar y de su familia yo considero que es el factor tiempo uno de las mayores factores predisponentes para pues no participar en este tipo de oportunidades que igual nos brindan, pero digo que sí es uno de los más relevantes y los más importantes que seguramente lo toman las personas

Entrevistador: claro porque básicamente tu sabias que este proyecto es gratuito pero en definitiva en el tema del tiempo. ¿Considera que la universidad EFIS debe realizar mejoras en sus procesos de formación?

Entrevistado: Pues digamos que lo que veníamos hablando en todo el tema virtual, digamos que está a la vanguardia es una buena manera, la plataforma es dinámica, pero de pronto considero un poquito más de acompañamiento y más paso a paso teniendo en cuenta que pues los docentes son como unos aliados del politécnico Grancolombiano, de pronto como también involucrase un poquito más dentro de los procesos como como empresa y adicional a ello, pues que sea también no sé, de pronto una manera para incentivar a la gente como otros talleres que se manejan aquí en la compañía de que sea algo presencial y pues adicionalmente está muy bien que bueno es digamos que el cambio a cambio digamos uno de los temas para los cuales uno se se actualiza y se motiva a participar pues igual es la formación es para uno pero pues yo también considero que también el tiempo y el factor como de reconocimiento también es importante de que alguna u otra forma aparte como de actualizar su hoja de vida también sea como avalado para no sé, para promociones o para otro tipo de.

Entrevistador: plan carrera o algo así como un plan carrera

Entrevistado: Exacto

Entrevistador: eeeh teniendo en cuenta las digamos las ventajas que tiene la universidad EFIS como su flexibilidad de horarios y espacio virtual, que otros beneficios la hubieran retenido a usted para su proceso de formación

Entrevistado: de pronto considero que un buen plan sería que la empresa diera un tiempo_específico no sé, algunas horas para dedicarlos a este a este espacio virtual y de formación académica yo considero que en caso de mi posición que es el tiempo, consideraría que si nos brindaran un poco de esa flexibilización de horario laboral yo creo que seguramente sería un buen gancho para coger a los estudiantes

Entrevistador: si lo entiendo así a hoy digamos tu trabajas de 8 a 5, no se te gustaría que como son hay digamos módulos que son dos horas te gustaría decir tu entra a las 7, de 7 a 8 pones tu tu tiempo y de 8 a 9 la empresa pues digamos en cierta manera te obsequia para que tu te formes, algo así

Entrevistado: Exactamente

Entrevistador: listo, he por ultimo cuales fueron las causas por las que no ingreso a la universidad corporativa EFIS

Entrevistado: definitivamente como he manifestado en el transcurso de la entrevista es el factor tiempo considero que pues adicional a que es una gran ventaja, de que es gratuito de que algo en los formadores y todo el tema, yo creo que el factor tiempo es lo más, digamos que fue el motivo o la causante de que no haya participado en este tipo de cursos y adicional a ello de pronto que fuera un poco más corto, porque si es semestral digamos que también sea un poco más autodidacta para pues generar como mayor expectativa y poder abrir espacio para nuevas cosas y nuevos temas considero que también puede ser uno de los motivos también porque si tú dices bueno el curso avanzado técnico dura 6 meses o un todo un año digamos que también es un poquito también ese tema todo el año estudiando lo mismo puede que si efectivamente sea un programa completo pero pues adicional de pronto al que sea un poco más corto también puede llamar más la atención de los estudiantes

Entrevistador: claro que si Tatiana, como te digo aquí mi idea no es criticar ni nada tus respuestas muchísimas gracias por tu tiempo, te reitero esta investigación que estamos haciendo junto con mis compañeros y la universidad piloto queda entre nosotros y va a ser de utilidad netamente académico mil gracias por su tiempo nuevamente

Entrevistado: no mil gracias a ti Alan por tener en cuenta estos temas tan importantes.

Sujeto 2.

Entrevistador: Muy buenos días Diana, ¿cómo estás?

Entrevistado: Bien.

Entrevistador: Bueno me alegra, primero que todo agradecerle por este espacio que nos da para esta entrevista, como le comentaba esta entrevista tiene un propósito y es investigar la opinión que Ud. tiene de EFIS para nosotros con estos resultados llevarnos a un trabajo de investigación, una tesis que nos exige la Universidad Piloto de Colombia como requisito para la graduación de la especialización de Gestión Humana de las Organizaciones; la idea de nosotros, de esta investigación es analizar un poco el impacto que tiene el vínculo universidad corporativa, empresa y estudiantes, como analizar ese impacto; bueno, 1ro que todo le quería pedir permiso si Ud. lo permite y lo autoriza, pues si puedo grabar para que los integrantes de esta investigación que somos aproximadamente 4 o 5 podemos levantar un poco más fácil la información, si? Básicamente es para eso que pedimos la autorización de grabar.

Entrevistado: Ok, si Sr., si autorizo.

Entrevistador: La información que Ud. va a proveer es confidencial, sus respuestas las vamos a analizar de forma grupal y no individual pues como... ¿Si? Pues nadie sabrá aparte de la universidad y como le repito es un tema netamente académico y no se van a publicar en la compañía, ni nada ni nadie, cuenta con nuestra confidencialidad. Bueno, esta entrevista tiene una serie de preguntas, ninguna digamos está bien o está mal, simplemente queremos conocer como su percepción. Para empezar entonces, que fue lo que la motivo a Ud. para tomar la decisión de estudiar en la universidad corporativa EFIS.

Entrevistado: Bueno, lo que a mí me motivo para iniciar a estudiar en la universidad corporativa fue básicamente... bueno, yo llegue a la compañía hace un año y medio aproximadamente, mi cargo actual es auxiliar de selección, por

mi cargo tengo que estar en contacto con diferentes temas de las personas que se postulan a los cargos acá en la compañía, entonces empecé a mirar temas de seguros sobre todo en las pruebas de conocimientos que les aplicábamos, entonces de ahí surgió pues el interés por conocer digamos pues más a fondo el tema de los seguros que es básicamente lo que en principio nos ofreció la universidad corporativa ¿no? Ubicarse en un estudio más en el tema comercial o en el tema técnico; a mí me llamo mucho la atención el tema técnico porque es el fundamento digamos que la base de los seguros digamos que de la conceptualización de los seguros, de lo que se hace de pronto en el día a día, eso fue como lo que me motivo.

Entrevistador: Bueno muchas gracias, básicamente le gusta conocer como el CORE del negocio de la compañía y saber todo el tema de seguros.

Entrevistado: Si, básicamente eso fue lo que me motivo, conocer ese panorama de los seguros, no solo de la compañía sino de los seguros como tal, me parece un tema bastante interesante y bastante amplio.

Entrevistador: Ok, cuáles cree Ud. que son las barreras para iniciar una formación en la Escuela Integral de Formación Solidaria.

Entrevistado: Yo pienso que las principales barreras son por un lado el tiempo, nosotros estamos digamos en una cultura que no nos permite visualizar como organizar nuestro tiempo, como podemos repartir nuestro tiempo en diferentes actividades, por lo general organizamos los temas de que estoy en el trabajo y llego a la casa y estoy con mi familia y no miramos como podemos organizarnos de otra manera, entonces pienso que en principio la barrera es el tiempo, y, por otro lado, pues el tema de pronto como de resistencia al aprendizaje, al cambio, a temas nuevos que uno pueda como aproximarse , eso es también otra barrera muchas veces somos como resistentes a unos temas nuevos que pensamos que no nos tocan, que no nos afectan o que no le vemos como utilidad para lo que nosotros hacemos, pienso que es eso y que es un tema totalmente respetable.

Entrevistador: Le pido permiso un segundo, voy a validar que la grabación este quedando bien, me causa una duda entonces un segundo por favor.

Entrevistador: Bueno Diana aquí continuando con nuestra grabación luego de realizar las pruebas de que si está grabando bien y que podamos escuchar todos perfectamente, continuamos con la siguiente pregunta. ¿Considera Ud. que la universidad EFIS debe hacer mejoras en sus procesos de formación?

Entrevistado: A mí lo que me parece es que el proceso de formación como lo tienen estructurado desde el área de formación y desarrollo, me parece un proceso bueno, me parece que la estructura es como acorde digamos que iniciamos comprendiendo los temas básicos, ósea, nos ubican en cada de las líneas o de las áreas de tanto el tema comercial como en el técnico, luego digamos que vamos a un mayor grado de profundidad y luego ya abordamos temas que serían de impacto y de carácter gerencial. Pienso que esa estructura es adecuada y acorde con lo que se necesita digamos con las necesidades de la compañía; que pienso que podría aportar y digamos que son temas como de actividades, de pronto de tips que se hacen como de la manera en que se gestionan como esos módulos o esas actividades que vamos desarrollando, pienso yo que uno podría ser que cuando tenemos los encuentros virtuales de pronto haya como más material didáctico más material interactivo, eso por un lado, pienso que podría ser como el tutor podría valerse más de ese material para que podamos trabajar, lo otro es que digamos que la formación es casi en su totalidad virtual entonces pienso que podría hacerse como de una manera que pudiera ofrecer otros espacios no tanto como que tengamos cada 8 días clase pero si como tener espacios en los que podamos reunirnos más como para lograr mayor interacción con nuestros compañeros, afortunadamente he tenido buenos grupos de trabajo pero pues como lograr como mayor proximidad con nuestros compañeros, como esa familiaridad que uno empieza a adquirir cuando está en esos proceso de formación académica.

Entrevistador: Ok, muchas gracias Diana, continuamos entonces con la siguiente pregunta; ¿Qué competencias o habilidades cree Ud. que se fortalecen en el modelo de formación ofrecido por la compañía, por Aseguradora Solidaria?

Entrevistado: Por un lado fortalecemos competencias técnicas, pienso que es como una de las razones de ser de la Universidad corporativa, fortalecer esas competencias técnicas y esas destrezas como para yo hacer mi trabajo y poder generar un mejor proceso en lo que yo hago; por otro lado digamos que tenemos competencias orientadas al ser, digamos que tenemos también temas transversales a esa formación técnica o esos saberes de ese tema técnico o ese tema comercial, tenemos todo el tema también de desarrollo de competencias organizacionales, pensaría yo que son competencias organizacionales como de servicio al cliente, orientación a los resultados, comunicación efectiva; básicamente pienso yo que esas 3 competencias son las que principalmente hemos podido trabajar en el modelo de formación que tenemos acá en la compañía.

Entrevistador: Ok, muchas gracias; ¿Cómo ha manejado el tiempo en la realización de los cursos y el trabajo, como lo ha manejado?

Entrevistado: Bueno, yo por lo general trato de hacer mis lecturas y revisar el material en las noches y los fines de semana, de pronto eventualmente digamos que llego un poco más temprano acá a la oficina pero digamos que ahí invierto quizás unos 30 minutos o 1 hora, hacer lectura o adelantar los talleres pero por lo general lo que hago es en las noches cuando ya he llegado a mi casa es digamos que organizo lo que debo dejar listo y me pongo a hacer mis lecturas, entonces trato de distribuir el tiempo para que pueda revisar todo el material. Eventualmente no lo logro porque hay otras cosas que hacer, otros temas que atender como lo que mencionaba anteriormente, son temas ya de hábito y adquirir esos hábitos es un tema ya de romper con esquemas que ha venido uno manejando entonces es complejo tratar de organizarse y manejar como ese tiempo en las noches para que uno

UNIVERSIDAD CORPORATIVA, UN MODELO DE FORMACIÓN

pueda como abordar el material y no quedarse uno porque por lo general tenemos talleres y tenemos evaluación entonces estamos sobre el tiempo entonces que ya es jueves o viernes y estamos mirando a ver qué hacemos entonces estamos mirando cómo hacemos y nos repartimos el trabajo con los compañeros y estamos mirando como lo vamos a hacer pero a veces no todos vamos en paralelo o en un tema sincrónico.

Entrevistador: Eso nos pasa a muchos, de hecho que tenemos un paradigma y un esquema que siempre es que los colombianos dejamos todo para lo último y en muchas ocasiones es verdad. ¿Continuando cuales son las alternativas de plan carrera que puede ofrecerle la universidad corporativa?

Entrevistado: Pues pienso que pues como tal no se la universidad corporativa como este estructurando ese tema de plan carrera pero pienso que la formación que vamos adquiriendo en la universidad corporativa nos permitirá visualizarnos algún cargo diferente orientado de pronto a esa línea o a ese tema de formación que hemos escogido.

Entrevistador: Me parece muy e interesante. ¿Cuáles son las fortalezas que ofrece la empresa en cuanto al software que está utilizando actualmente?

Entrevistado: Las fortalezas que tiene el programa virtual es que tienes el acceso al panorama completo de conocimientos, ósea que puede mirar todos los módulos y puede revisar todas las lecturas, ver todos los videos y todo está concentrado en un solo lugar y no está disperso ese saber plasmado en las lecturas y en ese saber de los materiales que trabajamos; tiene también un foro en el que se puede participar, yo personalmente no he participado en ese foro pero puede uno aclarar inquietudes en esos temas que uno trabaja. Puede uno mirar también como va en las calificaciones y el desempeño que uno va teniendo.

Entrevistador: Muchas gracias bueno, ya para culminar cuénteme cuales los motivos necesarios para seguir con su proceso de educación formal.

Entrevistado: Continuar con lo que he estado aprendiendo, pienso que es bien importante continuar con eso porque nos va llevando a un nivel más avanzado entonces pienso que más importante mantenerse como en esa formación y en ese aprendizaje constante en el que se inicia. Tener como consolidar esos saberes y no cerrar esa formación que se inició y seguir con la oferta que nos tiene la compañía. Es algo muy importante como profesional no solo en la compañía.

Entrevistador: Diana nuevamente le doy las gracias por participar.

Entrevistado: Yo también les doy las gracias por contar con mi participación.

Sujeto 3.

Entrevistador: Bueno, buenas tardes Kevin

Entrevistador: hola Alan como vas, muy Bien primero que todo agradecerte por la participación en esta entrevista, pues el propósito es investigar la opinión que tú tienes acerca de EFIS. Los resultados en esta investigación eeh serán digamos en cuenta para nosotros analizar un tema deee que estamos en la especialización con la universidad piloto analizar el impacto de universidad corporativa empresa, eeh si tú me autorizas puedo grabar para que los integrantes de esta investigación nos facilite el levantamiento de esta información.

Entrevistado: claro que si Alan, puedes grabar

Entrevistador: La información que Ud. proveerá será confidencial, sus respuestas serán analizadas en forma grupal, no individual por lo tanto nadie sabrá como Ud. respondió las diferentes preguntas.

UNIVERSIDAD CORPORATIVA, UN MODELO DE FORMACIÓN

Entrevistador: Esta eeh entrevista consiste eeh en una serie de preguntas respecto a las cuales no existen correctas o incorrectas, simplemente queremos conocer su opinión frente a EFIS.

Para empezar la primera es: ¿Cuál cree Ud. que son las principales barreras para iniciar una formación en la universidad corporativa?

Entrevistada: Bueno inicialmente y en mi caso creo la la barrera más grande que tengo es el tema tiempo, puesto pues que trabajo todo el día no dispongo un tiempo adicional para poder estudiar y después que salgo de estudiar tengo actividades varias hasta tarde de la noche entonces no me queda fácil por el tema tiempo

Entrevistador: Ummm correcto listo básicamente esa es pues el tiempo.

Considera, la segunda pregunta es cómo consideras que la universidad EFIS debe realizar mejoras en sus procesos de formación.

Entrevistada: Creo que sí, dentroooo de la experiencia que tuve cuandoooo hice el curso de EFIS, encontré que los mecanismo de aprendizaje no son adecuados el material que colocan es demasiados denso, eeh creo que no hay una consolidación de no no no realmente no hay un exacto de lo que uno tiene que aprender hay muchísima información pero no se concentra en nada, entonces creo que al final del proceso hay más un afán deee que se debe terminar y aprobar que realmente el el proceso del aprendizaje que tengan sea el más óptimo para que uno aprendan. Entonces creo que si hay mejoraras a realizarle al proceso de formación.

Entrevistador: Bueno muchas gracias, Que competencia y habilidades cree Ud. que se fortalecen en el modelo de formación ofrecido por la organización

Entrevistada: Creo que trataron de trabajar el tema de trabajo en equipo, el tema de responsabilidad, pero desafortunadamente o mi bajo mi punto de vista no lo lograron , debido uno ;a que uno se hizo mediante una

UNIVERSIDAD CORPORATIVA, UN MODELO DE FORMACIÓN

imposición de formación de unos equipos, que desafortunadamente pues hablando de un tema virtual no es fácil poder uno que todas las persona queee umm que designaron para estar en el grupo contigo tuvieran el tiempo la disposición, entonces se volvió una tarea desgastante el poder entregar un trabajo en un tiempo oportuno, eeeh poder consolidar la información debido a que todo el mundo estaba en sus ocupaciones y y y al ser impuesto no había la forma de comunicarse o la respuesta oportuna de parte de las personas, el tema de responsabilidad pues obviamente que se parte que todos los que estábamos en el curso somos personas adultas y responsables eee desafortunadamente yo creo que por esa falta de tiempo de todos y esa falta de conectarnos, hizo que los resultados no fueran los esperados, entonces creo que aunque si habían habilidades y competencias que se podían trabajar no se trabajaron de la forma adecuada.

Entrevistador: No se desarrollaron en si, aaa ok. Teniendo en cuenta son las ventajas que ofrece la universidad corporativa EFIS como la flexibilidad de horarios el espacio virtual que otros beneficios le hubieran retenido para seguir en su proceso de formación.

Entrevistada: Bueno yo creo que aquí sería muy bueno que se implementara el plan carrera, que ovinamente a medida que uno va adquiriendo más conocimiento el esfuerzo que también indica eeeh estudiar, ya ser virtual o presencial que tuviera un plan carrera dentro de la compañía , juu , entonces eso te motivaría para estudiar para aprender y que eso te trajera unos beneficios a futuro ya sea más que todo en cargo que es donde uno más pues aprende y en tema de hoja de vida eeeh donde pueda ser creciendo de manera profesional y laboral.

Entrevistador: Claro que si, eeeh, y y y lo otro que te tenia, Que lo motivo para tomar la decisión de no estudia en EFIS, cuál fue tu decisión de decir ya no más.

Entrevistada: Vuelvo y reintegro no estuve de acuerdo con el mecanismo con el que ellos implementaron para poder aprender, demasiado largo demasiado denso, demasiado amplio, en un espectro demasiado amplio el el material no vi retroalimentación la verdad vi mucha lectura, pero enfocadaaaa, umm muy mal enfocada para mi concepto. Creo que también tema de retroalimentación también faltó, osea, de pronto la parte de tutorías el tutor simplemente se sentaba a esperar quien tenía tiempo de conectarse, varias veces lo cancelaron, lo corrían. Me pareo que en tema de horarios, a pesar que hay una flexibilidad estaban esperando que el estudiante llegara, nunca hubo una comunicación directa, como de venga fulano de tal venga no has participado en el foro que dudas tienes, y finalmente el tema tiempo.

Entrevistador: Si retomara sus estudios que cambios le haría al programa.

Entrevistada: Inicialmente le haría un enfoque más interactivo más tecnológico. Que se volviera más práctico más casuístico, creo que eso ayudaría más a que realmente se reforzar ese aprendizaje en cada uno de los estudiantes.

Entrevistador: Gracias.

Sujeto 4.

Entrevistado: bueno

Entrevistador: buenas tardes María Angélica

Entrevistado: buenas tardes

Entrevistador: eee muy bien primero que todo agradezco por la participación en esta entrevista, eee pues el propósito es investigar la opinión, eee que tú tienes de EFIS. Y tú que eres como la líder de todo el proyecto, pues que aportes nos puedes dar para Nuestra investigación que será usado para la universidad piloto de Colombia, netamente académico, eee será un documento

privado, que solo reposara allá en la universidad. Eee pues primero que todo quería pedirle la autorización para grabar para que los demás integrantes de que estamos haciendo la especialización eee pues nos podamos escuchar y tomar y hacer el respectivo análisis de estas preguntas.

Entrevistado: Claro que si Alan.

Entrevistador: la primera pregunta es eee ¿Cuáles cree usted que son las principales barreras para que los estudiantes empiecen a usar la Universidad EFIS?

Entrevistado: Bueno, púes barreras si hemos encontrado, la principal según la experiencia que hemos tenido es que aún no estamos al 100% preparados para recibir una formación virtual y aunque en EFIS nosotros tenemos programas presenciales, programas eee pues mixtos que son blender, de todas maneras un alto porcentaje de los programas manejan un aprendizaje virtual lo que significa que la gente deben ser muy autonomía y muy auto responsable al momento de hacer sus proceso de formación esta es una de las principales barreras y creo que desde ahí nos ha tocado casi que generar cultura poco a poco par que la gente se adapte y por voluntad propia quieran hacer parte de nuestros programas.

Entrevistador: Ok bueno muchas gracias.

Entrevistador: eee La segunda pregunta es ¿Consideras que la Universidad EFIS debe realizar mejoras en sus procesos de Formación?

Entrevistado: claro que sí, esto es un proceso continuo, uno todos los días encuentra las necesidades de actualizar los programas, no solamente en pues metodología, sino también eee porque el mundo evoluciona, cada vez más hay, aparecen cosas nuevas en temas comerciales en nuestra misma cord del negocio que es todo el tema de seguros, y entonces eso implica que nosotros tengamos que estar a la vanguardia de de lo que sucede y poder mantener a nuestros colaboradores actualizados y bien formados, adicional

porque pues esto es un proceso que es nuevo, nosotros abrimos EFIS o la lazamos en el 2013 y pues obviamente los programas que iniciaron le hemos tenido que hacer como una reingeniería , en e este momento dada la experiencia nos hemos dado cuenta que hay mejores forma de hacer las cosas y esto implica que hagamos actualización, y esto no para osea cada año hay que revisar lo que estamos haciendo y hay que actualizar.

Entrevistador: Que bien eee la otra pregunta es ¿Qué competencias y habilidades cree Ud. que se fortalecen con el modelo de Formación ofrecidos por la Organización?

Entrevistado: ¿Que competencias en los colaboradores? No pues muchísimas, nosotros nos hemos enfocados en trabajar no solamente en el saber y el hacer si no también en el ser, si, entonces pues la compañía tiene en este momento un modelo de competencias estructura definido y lo que hacemos desde la EFIS es enfocarnos y tener como punto de partida ese modelo de competencias entonces todos los programas que nosotros hacemos tienen que apuntarle a competencias como comunicación efectiva, orientación a resultados de valor, innovación todo tiene una orientación hacia esas competencias y por su puesto esas son la que consideramos que nuestros programas ayudan a fortalecer en la gente.

Entrevistador: Muy bien muchas gracias ¿Cómo creé que los funcionarios manejan el tiempo en la realización de los cursos y trabajos?

Entrevistado: pues como estamos generando cultura apenas, toda vía hemos visto muchos casos donde el estudiante deja todo para última hora, donde de pronto el viernes antes de cerrar el examen se sienta a estudiar y lo hace sobre el tiempo, a veces esto hace que no haya un estudio a conciencia, si no que tenga que apresurarse y de pronto responder lo primero que se le venga a la cabeza hemos tratado de trabajar de sensibilizar a la gente para que aprenda a hacer un planeación de su tiempo en la formación, utilicen parte de su tiempo libre, aquí cuando hacer las sesiones sincrónicas o las clases las

tratamos de hacer a medio para que el funcionario tome un poquito de tiempo laboral pero también aporte algo de su tiempo personal porque finalmente estos programas le están aportando a su desarrollo profesional, entonces hacemos que los aportes sean mixto, tanto de la compañía como del colaborador,

Entrevistador: Muy bien eee, ¿Cuáles creen que han sido los aportes en el crecimiento personal y laboral de los estudiantes de EFIS?

Entrevistado: En cuanto al crecimiento personal, eee pues estamos trabajando en competencia del ser también, seguramente le estamos aportando para que estas personas adquieran competencias en manejo de tiempo, en autodisciplina, en rigurosidad en todo lo que tiene que ver con la parte personal del ser, valga la redundancia una mejor persona una persona que al tener más conocimientos pues va a a poder crecer muchísimos más en su ámbito profesional laboral, pues hoy en día el hecho de estar estudiando en la EFIS, es un plus para aquellos colaboradores que se han eee postulado a convocatorias internas, digamos que lo consideramos como parte, eee no obligaría, si no como parte importante del proceso, que una persona sienta y piense que para poder crecer en la compañía pues hay que formarse hay que actualizarle y que por supuesto EFIS le está dando la oportunidad de crecer.

Entrevistador: ¿Y ellos lo saben?

Entrevistado: eee hoy en día lo estamos empezando a manejar ya en el momento de hacer una convocatoria interna, osea, lo estamos, te digo hoy en día, es desde la semana pasada, (se ríe) lo estamos poniendo apenas como requisito (**Entrevistador:** umm ya), y en los proceso de inducción le estamos contando a la gente, entonces un auxiliar para dar un ejemplo de suscripción que quiera ser un director técnico pues si él está en el programa técnico si, digamos esos son puntos a su favor, para el ser director, pues el director por un lado tiene que ser profesional , osea es lo mínimo que se requiere para el cargo, pero si adicional se está especializando en seguros a través de la EFIS pues eso va a hacer un valor agregado para el cargo , y por eso motiva que la

gente quiera estudiar, lo ve como parte, o que es un punto a favor para crecer en la organización.

Entrevistador: muy bien, eee referente a eso y continuando por esa línea ¿Cuáles son las alternativas de Plan Carrera que podría ofrecer la compañía a través de Universidad?

Entrevistado: eee nosotros en este momento no tenemos un plan estructurado, si, osea no tenemos un plan de carrera, apenas estamos consolidado el plan de carrera, apenas lo estamos diseñando en la compañía, si se hace pero no está como programa, si, está en proyecto, entonces lo que te acabe de decir la EFIS es una herramienta o es una opción, una oportunidad que la gente tiene para hacer plan carrera en la organización y va a seguir siendo así cuando se estructure el modelo de carrera o de modelo de plan carrera la EFIS está ahí para apalancar a estar personas que van a moverse dentro de ese plan carrera, pero pues por ahora estamos en el diseño del programa,

Entrevistador: muy bien, muy interesante ¿Cuáles son las fortalezas que ofrece la empresa en cuanto al software utilizado?

Entrevistado: nosotros en este momento digamos que hemos involucrado muchísimo las tics en todo lo que hacemos aquí en la EFIS, por un lado tenemos una plataforma educativa que eee es la plataforma que es muy conocida en el mundo que es Moodle la versión corporativa de Moodle es TOTARA que es la que nosotros tenemos, esa plataforma que aporta? le ofrece al colaborador facilidad de acceso, facilidad de acceso , que pueda entrar cualquier momento no solamente en la compañía si no desde su casa , entonces que le ofrece al colaborador como tener a disposición la plataforma al 100% para poder estudiar, por otro lado pues acerca las distancias , pues el hecho que no tengamos gente toda aquí en Bogotá pues digamos que a través de la plataforma hace que nosotros si podamos formar a las personas independiente en qué lugar del país se encuentre adicionalmente contamos

UNIVERSIDAD CORPORATIVA, UN MODELO DE FORMACIÓN

con la herramienta que la llamamos @virtuals ambiente virtual solidaria donde podemos complementar la formación a través de sesiones o clases sincrónicas que se hagan obviamente con la gente desde cualquier parte del país como te mencione ahorita ,entonces eso es lo que le ofrece nuestra plataforma a los colaboradores.

Entrevistador: muy bien, Teniendo en cuenta las ventajas que ofrece la Universidad Corporativa EFIS, como su flexibilidad de horarios y el espacio virtual, ¿Qué otros beneficios considera que pueden llegar a retener a los estudiantes para seguir sus procesos de formación?

Entrevistado: pues por un lado lo que hablábamos ahorita el crecimiento profesional, hay muchos colaboradores que pues aún no han tenido la posibilidad de hacer un pregrado ,si no que están iniciando su proceso, son personas muy jóvenes, entonces esto es una opción para que crezcan profesionalmente, es una manera de de más que la flexibilización de horarios y el espacio virtual es una es algo que lo liga o que lo seduce, no sé si sea la palabra, para para entrar a alguno de nuestro programas , que va a tener un desarrollo profesional y que esto le va a a portar para su vida, no solamente para el desarrollo de su cargo, si no para la vida, porque se van de aquí y se van con su certificado con su conocimiento, esto pues esta, tenemos alianzas educativas con universidades y esto hace que los programas pues estén avalados por universidades como el politécnico Grancolombiano, como los andes, pues tenemos algunas alianzas con universidades importantes y esto es un plus para el colaborador, pues pienso que esa es una manera de retener de también retener y que la persona diga pues bueno la compañía me está ofreciendo una extraordinaria oportunidad de crecer y desarrollarme profesionalmente.

Entrevistador: hablando ya de los certificados y y diplomas que entregan aca, eee pues hasta el momento lo que ha pasado caso personal tenemos la entrega de uno pero tengo la duda que pasa cuando ya termine todo el ciclo.

UNIVERSIDAD CORPORATIVA, UN MODELO DE FORMACIÓN

Entrevistado: se te entrega un certificado por el programa entonces ahorita tú tienes un certificado digamos del ciclo básico, digamos que cada ciclo es un curso tu ciclo básico fue un curso, este ciclo que viene es un por el número de horas ya es un diplomado el que estás haciendo actualmente, y al final te certificamos por el programa completo, se te da un certificado macro, no la EFIS y ninguna universidad corporativa puede ofrecer formación titulada , osea formación titulada me refiero a e técnico, tecnólogo y profesional , eso es formación titulada una universidad corporativa no ofrece formación titulada esto es una educación no formal, son diplomados, son programas que te van a ayudar a crecer como profesional, te van ayudar a tener una mejor hoja de vida, pero pues nosotros no te podemos titular pues tienes que hacer un programa en una universidad, osea tienes que hacer una carrera universitaria, de pronto si lo podríamos lograr tendríamos que tener un convenio pero para eso la compañía tiene la opción de auxilio educativo para que la persona pueda ser, ese el el negocio de las universidades nosotros somos una universidad corporativa y por eso nosotros al ser corporativa digamos que el modelo es diferente.

Entrevistador: pero el convenio con el poli no significa que digamos que sea avalado.

Entrevistado: es avalado, pero en este momento no estamos ofreciendo educación titulada, estamos empezando seguramente en algún momento de la vida e ampliaremos el convenio entonces tendremos...lo que pasa es que no puedo tener yo, en este momento tengo como 380 estudiantes en los ciclos técnicos, administrativo y comercial y es un número significativo para yo tener un grupo para una formación titulada un pregrado tendría que tener como mínimo 20 estudiantes y yo no sé si los 20 quieran hacer una carrera, osea es diferente digamos que no aplica en este momento , no es lo que buscamos, si lo que podemos o lo que estamos trabajando con el poli es que los estudiantes que están estudiando acá los programas que están haciendo acá, les pueda

UNIVERSIDAD CORPORATIVA, UN MODELO DE FORMACIÓN

servir como créditos académicos para otros programas que tenga la universidad con el mismo poli.

Digamos que tengan la especialización en seguros entonces de aquí le homologuen algunos créditos por lo que ustedes hicieron aquí.

Entrevistador: ok muchas gracias ¿Qué considera motiva a los estudiantes para tomar la decisión de estudiar en la Universidad Corporativa EFIS?

Entrevistado: no pues desarrollo hoy en día lo que buscan las nuevas generaciones y pues diferentes estudios que se han hecho es desarrollo más que salario, más que posición lo que buscan las nuevas generaciones es desarrollo al crecimiento, es un nuevo aprendizaje, nuevas experiencias y pues esto es una de las causas o motivos que tienen los estudiantes para ingresar. Desarrollo obviamente crecimiento en la organización digamos es la expectativa de muchos poder crecer, poder tener otros cargos entonces ve uno aquí que de pronto están en una área de contabilidad a pocos nos pasó y ahora están en una área comercial y pues ella entro al programa porque quería ese cargo y quería enfocarse en el área comercial entonces digamos que esto le da la gente también la oportunidad y le amplía la visión para poder incursionar en otros cargos. Los motivadores son esos: crecimiento, desarrollo

Entrevistador: ok ahora todo lo contrario ¿Cuáles son las causas por las que no ingresan los funcionarios a la Universidad Corporativa EFIS?

Entrevistado: algunos funcionarios y por experiencia lo digo muchos funcionarios pues por su generación o por su, no están acostumbrados a la aprendizaje virtual entonces al de pronto tener esta una mitología muy mixta y algunas más virtual que presencial y algunos no lo hacen o sea no tiene la autodisciplina de hacerlo otros porque ya están en un nivel de estudio muy alto de pronto no les interesa si otros por tiempo entonces algunos han expresado digamos aquí tenemos mucha gente que están en este momento estudiando que están en pregrado y tienen hijos entonces dicen, estoy en el pregrado

UNIVERSIDAD CORPORATIVA, UN MODELO DE FORMACIÓN

estudio por las noches tengo mi hijo y tengo mi familia entonces unas de las causas es el tiempo

Entrevistador: Bueno Angie muchas gracias.

Apéndice C. Matriz por Objetivo 1

MATRIZ CATEGORIAL		
OBJETIVO 1: Conocer las opiniones, experiencias y expectativas que influyen en los procesos de educación formal que brinda la organización Aseguradora Solidaria, teniendo en cuenta su efectividad en los colaboradores.		
OPINIONES	EXPERIENCIAS	EXPECTATIVAS
<p>NEGATIVAS:</p> <p>- Se observa que una de las principales barreras para tomar formación en EFIS es el tiempo, además de una resistencia al cambio y al aprendizaje, debido a que las personas están acostumbradas a la metodología presencial.</p> <p><i>"..Pienso que la principal barrera es el tiempo, y, por otro lado, pues el tema de pronto como de resistencia al aprendizaje, al cambio, a temas nuevos que uno pueda como aproximarse." E2</i></p>	<p>TIEMPO:</p> <p>- Inicialmente se identifica como una barrera, debido a que los tiempos dados para realizar las diferentes actividades son organizados por los mismos estudiantes y son dispuestos de acuerdo a los tiempos libres que tienen en el transcurso del día; cuando estos no cuentan con los espacios se es imposible estudiar. También se identifica que los módulos se desarrollan de forma rápida con el fin de terminar y adquirir sus certificados, no se tiene en cuenta la calidad del información sino el tiempo requerido para da por finalizada la actividad.</p> <p><i>"...no dispongo un tiempo adicional para poder estudiar...tengo actividades varias hasta tarde de la noche entonces no me queda fácil por el tema tiempo." E3</i></p>	<p>SUPERACIÓN PERSONAL:</p> <p>- EFIS aporta y fortalece destrezas para llevar a cabo mejor el trabajo en su cargo, buscando mejoras en sus procesos organizacionales y a su vez personales. No solo desarrolla competencias o habilidades laborales como trabajo en equipo, también se identifican aspectos personales y ligados al individuo en sí, cómo responsabilidad compromiso y disciplina, aspectos que se pueden aplicar en diferentes ámbitos. Es necesario mejorar la metodología de aprendizaje, debido a que los colaboradores determinan que no fueron los apropiados o no se manejaron de la mejor forma.</p> <p><i>"...a mí me llamo mucho la atención el tema técnico porque es el fundamento digamos que la base de los seguros digamos que de la conceptualización de</i></p>

<p>POSITIVAS:</p> <p>- Como aspectos positivos se identifica que el programa virtual que desarrolla toda la temática es de fácil acceso y genera confianza e interés por interactuar con la información que allí es suministrada. Adicionalmente se evidencia que los colaboradores buscan seguir fortaleciendo y consolidando conocimientos sin cerrarse en una sola etapa de formación, abiertos a adquirir nuevos saberes con las propuestas que ofrece la organización frente a la EFIS.</p> <p><i>"...Las fortalezas que tiene el programa virtual es que tienes el acceso al panorama completo de conocimientos..." E2</i></p>	<p>EDUCACIÓN VIRTUAL VS PRESENCIAL:</p> <p>- Los colaboradores determinan que la educación virtual es una metodología que busca la practicidad y el fácil acceso a la información, sin embargo se observa que la presencialidad es importante para aclarar dudas, buscar debates y diferentes opiniones frente a los temas tratados. Se es necesaria la presencia de un tutor para despejar inquietudes y para dar una calificación o aspectos a mejorar en el estudiante. Los colaboradores al no tener un compromiso personal al asistir a una clase, no ven la necesidad de comprometerse con una educación virtual, a lo cual han sido obligados a participar como lineamiento de la organización para generar una competitividad más alta. La educación virtual no representa una motivación a gran escala en los colaboradores, solo complementa o integra la educación tradicional.</p> <p><i>"...pero considero que una formación académica completamente integral debe</i></p>	<p><i>los seguros, de lo que se hace de pronto en el día a día, eso fue como lo que me motivo."E2</i></p> <p>La educación virtual tiene muchas ventajas y así mismo desventajas entre ellas es que los estudiantes que aspiren a estudiar a distancia deben tener mucha disciplina y ser muy autónomos.</p> <p><i>"... aprendizaje virtual lo que significa que la gente deben ser muy autonomía y muy auto responsable al momento de hacer sus proceso de formación esta es una de las principales barreras" E4</i></p> <p>PLAN CARRERA:</p> <p>- Los colaboradores buscan ampliar sus expectativas a través del aprendizaje continuo y el fortalecimiento de conocimientos, habilidades y competencias. La formación dada en EFIS es una de las herramientas que ellos identifican para avanzar y aspirar en un cargo, sin embargo no lo alinean directamente a un plan carrera, sino como una formación general que pueda llevar a ocupar a cualquiera de los cargos independientemente de si es en la misma</p>
---	--	--

	<p><i>usarse también un poco como con presencialidad." E1</i></p> <p>Aunque la educación virtual en Colombia en los últimos años ha cogido fuerza, aun se cree que no estamos preparados hace falta más utilización y aprovechamiento de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones y a través de ellas y en conjunto con la internet poder trasladar el tutor presencial a la virtualidad y sacarle todos los beneficios.</p> <p><i>"...no estamos al 100% preparados para recibir una formación virtual y aunque en EFIS nosotros tenemos programas presenciales y virtuales aun no estamos acostumbrados" E4</i></p> <p>TUTORÍA:</p> <p>- Los colaboradores tienen la percepción de que la formación se lleva a cabo solo para buscar una nota o certificado al finalizar los módulos, no se tiene en cuenta el proceso en general y el avance que a su vez van desarrollando. Los mecanismos de aprendizaje no son considerados apropiados por la cantidad de material y sin una guía pedagógica</p>	<p>línea organizacional en la que se encuentran actualmente.</p> <p><i>"...la universidad corporativa este estructurando ese tema de plan carrera pero pienso que la formación que vamos adquiriendo en la universidad corporativa nos permitirá visualizarnos algún cargo diferente..." E2</i></p> <p>El plan carrera en aseguradora solidaria de Colombia es una estrategia nueva que hasta el momento se está implementado y consolidando con ayuda de la universidad la idea es estructurar y que los estudiantes se puedan ver beneficiados y estén motivados a estudiar con el fin de poderse mover internamente y así crecer profesionalmente y laboralmente.</p> <p><i>"...un plus para aquellos colaboradores que se han postulado a convocatorias internas, es un beneficio, que una persona sienta y piense que para poder crecer en la compañía pues hay que formarse hay que actualizarle y que por supuesto EFIS le está dando la oportunidad de crecer". E4</i></p> <p><i>"la EFIS es una herramienta o es una</i></p>
--	--	---

	<p>para comprenderla.</p> <p><i>"...los mecanismos de aprendizaje no son adecuados,... hay muchísima información pero no se concentra en nada..." E3</i></p> <p>MATERIAL:</p> <ul style="list-style-type: none">- El material usado en la plataforma se muestra como denso y amplio, se tiene mucha información de la cual no se tiene un fundamento o lineamiento específico al tema que se está viendo. De igual forma se observa que mucho del material usado va enfocado al fortalecimiento de competencias y habilidades específicas de la labor que ejerce el colaborador, alineado al aspecto técnico organizacional.- El material es sencillo de manejar y de fácil acceso, ayuda a que el estudiante pueda tratarlo no solo desde su puesto de trabajo, sino de cualquier sitio al cual pueda tener ingreso a un computador. <p><i>"...encontré que los mecanismos de aprendizaje no son adecuados el material que colocan es demasiados denso..." E3</i></p>	<p><i>opción, una oportunidad que la gente tiene para hacer plan carrera en la organización y va a seguir siendo así cuando se estructure el modelo de carrera o de modelo de plan carrera la EFIS está ahí para apalancar a estar personas que van a moverse dentro de ese plan carrera, pero pues por ahora estamos en el diseño del programa" E4</i></p>
--	--	---

Apéndice D. Matriz por Objetivo 2

MATRIZ CATEGORIAL		
OBJETIVO 2: Proponer estrategias de acuerdo al modelo escogido por la organización que permita un mejor aprovechamiento de los recursos en los procesos de formación y educación formal.		
METODOLOGÍA DE APRENDIZAJE	MATERIAL	HORARIO
<p>Se observa que una de las propuestas es tener una metodología más práctica y particular con cada uno de los estudiantes, así mismo podría motivar al personal frente a la educación virtual brindando una ampliación intelectual de cada funcionario.</p> <p><i>"...Que se volviera más práctico más casuístico, creo que eso ayudaría más a que realmente se reforzar ese aprendizaje en cada uno de los estudiantes."E3</i></p> <p>Estar en un mejoramiento continuo de los contenidos de los programas y realizar las actualizaciones</p>	<p>El material dispuesto en la plataforma sea más didáctico, atractivo, interactivo en los diferentes espacios virtuales que se proporcionan.</p> <p><i>"...cuando tenemos los encuentros virtuales de pronto haya como más material didáctico más material interactivo..." E2</i></p> <p>En la universidad corporativa se tiene alianzas muy importantes con universidades de alto reconocimiento como la Institución Universitaria Politécnica Grancolombiano y la Universidad de</p>	<p>Establecer horarios específicos para reunir a los estudiantes con el fin de tener mayor interacción con el tutor y los demás compañeros, brindando un espacio de mayor aprendizaje y asesoría.</p> <p>La organización pueda promover espacios determinados para realizar las actividades, existiera una flexibilidad en el tiempo dentro del horario laboral.</p> <p><i>"...que la empresa diera un tiempo específico ... si nos brindaran un poco de esa</i></p>

UNIVERSIDAD CORPORATIVA, UN MODELO DE FORMACIÓN

<p>correspondientes con el ánimo de estar bien informados.</p> <p><i>"... todos los días encuentra las necesidades de actualizar los programas, no solamente en pues metodología, sino también eee porque el mundo evoluciona "E4</i></p> <p>En la universidad corporativa EFIS no solo se interesan por transmitir y compartir conocimientos cognitivos, una de las prioridades de la compañía es el desarrollo de las competencias de sus colaboradores.</p> <p><i>"...compañía tiene en este momento un modelo de competencias estructura definido y lo que hacemos desde la EFIS es enfocarnos y tener como punto de partida ese modelo de competencias entonces todos los programas que nosotros hacemos tienen que apuntarle</i></p>	<p>los Andes y en conjunto con la plataforma educativa Moodle se realizan los cursos con un alto estándar de calidad, para aportar a los estudiantes facilidades en su desempeño de sus estudios, ya que los materiales son 100% digitales y están al acceso de todos.</p> <p><i>"...por un lado tenemos una plataforma educativa que es la plataforma que es muy conocida en el mundo que es Moodle la versión corporativa de Moodle es TOTARA que es la que nosotros tenemos, esa plataforma que aporta? le ofrece al colaborador facilidad de acceso, facilidad de acceso , que pueda entrar cualquier momento no solamente en la compañía si no desde su casa , entonces que le ofrece al colaborador como tener a</i></p>	<p><i>flexibilización de horario laboral ..."</i></p> <p>De acuerdo a las experiencias donde se evidenciaba que el estudiante relaja sus trabajos, talleres y parciales para el final haciéndolo de manera rápida y sin conciencia y también por la falta de tiempo, la compañía está implementando estrategias para que el estudiante pueda realizar sus talleres en horarios laborales pero que también ponga un poco de tiempo de él, porque finalmente es el estudiante el que se beneficia.</p> <p><i>"...hemos tratado de trabajar de sensibilizar a la gente para que aprenda a hacer un planeación de su tiempo en la formación, utilicen parte de su tiempo libre,</i></p>
--	--	---

UNIVERSIDAD CORPORATIVA, UN MODELO DE FORMACIÓN

<p><i>a competencias como comunicación efectiva, orientación a resultados de valor e innovación "E4</i></p>	<p><i>disposición la plataforma al 100% para poder estudiar, por otro lado pues acerca las distancias , pues el hecho que no tengamos gente toda aquí en Bogotá pues digamos que a través de la plataforma hace que nosotros si podamos formar a las personas independiente en qué lugar del país se encuentre" E4</i></p>	<p><i>aquí cuando hacer las sesiones sincrónicas o las clases las tratamos de hacer a medio para que el funcionario tome un poquito de tiempo laboral pero también aporte algo de su tiempo personal porque finalmente estos programas le están aportando a su desarrollo profesional..." E4</i></p>
---	--	--