

UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE MÉXICO

Facultad de Filosofía y Letras.
Colegio de Pedagogía.

*“CAPACITACIÓN Y DISEÑO INSTRUCCIONAL EN
GRUPO KC AGENTE DE SEGUROS S.A DE C.V”*

INFORME ACADÉMICO POR ACTIVIDAD PROFESIONAL

QUE PARA OBTENER EL TÍTULO DE
LICENCIADA EN PEDAGOGÍA

Presenta:
Mónica Arianne Pérez Loyo

A handwritten signature in black ink, appearing to be the name 'Mónica Arianne Pérez Loyo'.

Asesora:
Lic. Roxana Velasco Pérez

Ciudad Universitaria 2021



Universidad Nacional
Autónoma de México

Dirección General de Bibliotecas de la UNAM

Biblioteca Central



UNAM – Dirección General de Bibliotecas
Tesis Digitales
Restricciones de uso

DERECHOS RESERVADOS ©
PROHIBIDA SU REPRODUCCIÓN TOTAL O PARCIAL

Todo el material contenido en esta tesis esta protegido por la Ley Federal del Derecho de Autor (LFDA) de los Estados Unidos Mexicanos (México).

El uso de imágenes, fragmentos de videos, y demás material que sea objeto de protección de los derechos de autor, será exclusivamente para fines educativos e informativos y deberá citar la fuente donde la obtuvo mencionando el autor o autores. Cualquier uso distinto como el lucro, reproducción, edición o modificación, será perseguido y sancionado por el respectivo titular de los Derechos de Autor.

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN.....	3
CAPÍTULO I.- Marco de referencia y características generales de la promotoría Grupo KC Agente de Seguros SA DE CV.....	4
1.1 Antecedentes de Grupo KC Agente de Seguros S.A DE C.V	4
1.2 Ubicación	6
1.3 Instalaciones y Departamentos	6
1.4 Misión, Visión y Valores	11
CAPÍTULO II.- Marco Conceptual de la actividad laboral en la promotoría de Grupo KC.	13
2.1 Capacitación	14
2.2 Diseño Instruccional	17
CAPÍTULO III.- Valoración crítica del papel del pedagogo en la actividad profesional dentro de la promotoría Grupo KC Agente de Seguros.....	20
3.1 Perfil de puesto del instructor de capacitación en GRUPO KC	20
3.2 Logros y alcances de las capacitaciones a la fuerza de ventas.	25
3.3 Limitaciones de las capacitaciones.....	27
3.4 Sugerencias para mejora del instructor	30
Conclusiones	31
Fuentes consultadas.....	34
ANEXOS	37

INTRODUCCIÓN

El presente informe trata sobre mi experiencia laboral como instructora de capacitación en uno de los bróker de seguros que cuenta con un socio comercial tan importante como lo es la aseguradora MetLife.

En un primer momento fui contratada como reclutadora, sin embargo, por mis estudios y mi desempeño laboral fue como se me promovió al área de capacitación. El periodo que abordaré es de mayo 2018 al actual que comprende cuando entre al puesto.

En el capítulo 1 se abordará de manera general el contexto del bróker de seguros Grupo KC Agente de Seguros S.A de C.V, como fue que se fundó, la ubicación de su corporativo, instalaciones, así como misión, visión y valores de la compañía.

Para el capítulo 2 se toca el marco teórico con conceptos esenciales que destacan la labor desempeñada dentro del corporativo de Grupo KC y que son fundamentales para el entendimiento de este informe.

En el capítulo 3 se abordará a mayor detalle las actividades a desempeñar como instructor de capacitación, el desarrollo de las capacitaciones dirigidas a la fuerza de venta, las limitaciones que existen al ejecutar y diseñar cursos dentro del corporativo, así como algunas sugerencias para el desempeño óptimo del instructor.

Finalmente, en el apartado de conclusiones haré una reflexión con respecto a la actividad pedagógica desempeñada (instructor de capacitación) que he ejecutado durante dos años y medio dentro de la compañía. Asimismo, se incorporará la referencia bibliográfica que sirvió como fundamento de este informe. En el apartado de anexo se incluye información adicional para complementar el capítulo 3.

CAPÍTULO I.- Marco de referencia y características generales de la promotoría Grupo KC Agente de Seguros SA DE CV.

En este primer capítulo se dará un contexto general del bróker¹ de seguros “Grupo KC “Agente de seguros S.A de C.V conocida ante la aseguradora MetLife como Promotoría 119, con el objetivo de brindar un panorama sobre la compañía en donde he desempeñado mis labores como instructora de capacitación.

1.1 Antecedentes de Grupo KC Agente de Seguros S.A DE C.V

Grupo KC es un Intermediario de Seguros y una Empresa 100% mexicana con más de 39 años de experiencia dentro del Sector Asegurador Nacional e Internacional, en el negocio de Descuento por Nómina (DxN) siendo Socio de Negocio de MetLife con el Producto Estrella “Met99”².

Es una firma respaldada por un equipo aproximado de 1000 agentes activos y 180 colaboradores distribuidos estratégicamente en sus oficinas corporativas, promotoras DXN (Descuento por Nómina)³ tradicionales y oficinas satelitales en el Estado de México, Guerrero, Oaxaca, *Nuevo León*, Ciudad de México y 1 Centro de Capacitación ubicado en Acapulco, Guerrero.

Durante su trayectoria, la compañía ha sido primer lugar de ventas y servicios dentro del ramo de Seguro de Vida Individual en MetLife, obteniendo reconocimientos importantes por la colocación de Seguros de Grupo y Colectivo en Descuento por Nómina (DxN)⁴.

Así mismo es socio de negocios con ANA Seguros, Quálitas, Thona Seguros, GMX, General de Seguros, Axa y Seguros Banorte llevando sus seguros y portafolios de

¹ Institución que funge como intermediario entre las compañías aseguradoras y los clientes.

² Seguro de vida que ofrecen los agentes de seguros a clientes dentro de las dependencias gubernamentales.

³ Canal de negocio de MetLife, con cartera de clientes en dependencias gubernamentales.

⁴ Es una asociación dedicada a promover las necesidades de desarrollo profesional de los líderes de primera línea en la industria de seguros, inversiones y servicios financieros.

productos a cada uno de los clientes a través de su fuerza de venta.

Un Agente de Seguros es un Profesional en Asesorías de Seguros, y debe de presentar exámenes periódicamente ante la Comisión Nacional de Seguros y Fianzas (CNSF), para poder obtener su Cédula, la cual lo acredita como agente.

Como se mencionó anteriormente la parte más importante, (aunado a la fuerza administrativa) es la fuerza de ventas, por ello cuentas con una trayectoria de crecimiento (la cual será representada en la siguiente gráfica) donde el objetivo principal es que obtengan su cédula de agente y se conviertan posteriormente en promotores.



Grupo KC “Agente de seguros SA DE CV” fue fundada en 1981 por el Sr Daniel Guzmán Vázquez, como una promotoría con el objetivo de llevar la protección en forma de seguro de vida a los mexicanos. Al poco tiempo (1983) alcanza su primer galardón al obtener el Primer lugar de Ventas a nivel Nacional, y no fue hasta 1995 que se consolida la firma como: “Grupo KC Agente de Seguros S.A DE CV y se inician operaciones en el Estado de México. En el año 2000 el Lic. Daniel Guzmán Ríos asume la dirección general de Grupo KC y se inician operaciones en el estado de Guerrero; 10 años después comienza a tener un crecimiento considerable del 27% abriendo paso a la nueva generación Guzmán. De igual manera Grupo KC es reconocida dentro del Top 250 de la mejores Empresas de Seguros a Nivel Mundial por GAMA⁴ sumando a más de 50 agentes como miembros de la MDRT (mesa redonda del millón de dólares) y pertenecer por 10 años consecutivos dentro del Hall de la Fama de MetLife.

Debido a su constante crecimiento, en el año 210 Grupo KC inaugura nuevas

oficinas corporativas en la zona de Polanco.

En 2014 obtiene por primera vez el distintivo de empresa socialmente responsable (ESR) gracias a su labor en beneficio de la sociedad e inaugura nuevas oficinas foráneas en la zona de Toluca, posteriormente en 2015 se obtiene el Campeonato Nacional de Diversificación (el cual se ha refrendado durante tres años consecutivos). Ese mismo año y debido a los resultados alcanzados Grupo KC comienza operaciones en el Estado de Oaxaca con 6 nuevas promotorías Apolo, Sagitario, Andrómeda Oaxaca, Poseidón, Caronte y Hermes; (actualmente quedan 4 Poseidón, Apolo, Sagitario y Hera). Derivado del constante crecimiento que se tuvo en el año 2016 se inauguran oficinas administrativas en Tlalnepantla y Clavería. Asimismo, el director de la compañía Jorge Daniel Guzmán recibe el reconocimiento de “Leyenda del Sector Asegurador” por parte de Aspro Gama.

En el año 2018 se obtiene el reconocimiento como mejor empresa mexicana por “Latin American Quality Institute”, obteniendo también el distintivo de ESR en la Categoría de empresa grande. Nuevamente debido a su crecimiento acelerado se inaugura nuevas oficinas y se apertura mercados en el estado de Nuevo León.

Finalmente, en el año 2019 el director de la compañía obtiene el reconocimiento como empresario de Latinoamérica 2019 por el Global Business Corporation.

1.2 Ubicación

El Corporativo de Grupo KC Agente de Seguros SA DE CV, se estableció en el mes de octubre del año 2020 y se encuentra ubicado en: Calle: Lago Alberto #442, Colonia: Anáhuac 1 sección, en la alcaldía de Miguel Hidalgo. Anteriormente se encontraba cerca de la estación: Polanco, (línea 7 del sistema de transporte colectivo metro), sin embargo, el edificio fue insuficiente para alojar a su personal administrativo.

1.3 Instalaciones y Departamentos

El corporativo principal el cual se encuentra en la Ciudad de México se encontraba anteriormente cerca de metro Polanco, contaba con 5 pisos donde alberga a administrativos de las áreas:

- Emisión. - Esta área tiene como objetivo analizar, revisar, detectar y retroalimentar a los socios de negocio la información y garantizar que las pólizas entren en descuento.
- Cobranza. - Esta área brinda herramientas y soporte para que los agentes puedan brindar soluciones integrales y alcanzar la diversificación.
- Operaciones. - Esta área es la encargada de definir las actividades necesarias para lograr los resultados propuestos por la compañía, mediante la comprensión y medición de los procesos clave, así como la clara definición, de funciones y responsabilidades.
- Sistemas. - Esta área se encarga de brindar soporte a los agentes y administrativos ofreciendo un apoyo eficaz a la compañía brindando las herramientas necesarias para gestionar la infraestructura informática y el desarrollo organizacional.
- Comercial. - Esta área gestiona el desarrollo de la información, herramientas, seguimiento a los agentes en su producción, relaciones y alianzas comerciales necesarias con el objetivo de construir una carrera de ventas exitosa basados en la filosofía de la compañía (Ganar-Ganar)
- Dirección General. - Liderada por el Lic. Jorge Daniel Guzmán, se encarga de dirigir la compañía y encaminarla al logro de objetivos y metas propuestas.
- Recursos Humanos

Recursos Humanos es el área donde se encuentran el departamento de

capacitación (en el cual laboro) así como los departamentos de:

- ✓ Reclutamiento y selección IP y DXN (canales de negocio de MetLife)
 - ✓ Capacitación
 - ✓ Administración de personal
 - ✓ Administración de agentes.
-
- Reclutamiento y Selección

Las áreas de Reclutamiento y Selección de DXN (descuento por nómina) e IP (Individual Privado) son los canales de negocio que trabaja MetLife. El primero es de los canales más amplios por el volumen de agentes que se recluta, los asesores ofrecen el producto en dependencias gubernamentales y se les brinda un financiamiento para obtener su cédula de agente⁵.

En el segundo, es un perfil especializado ya que uno de los requisitos indispensables para pertenecer a este es contar con una cartera mínima de 100 clientes y tener una experiencia amplia en el sector.

- Capacitación

El departamento de Capacitación, se encuentra conformado (como se puede apreciar en el organigrama⁶) por una Coordinación de capacitación y 3 instructores de capacitación que nos encontramos como base en el corporativo principal de la CDMX. Este se dedica a la impartición y diseño de cursos a la fuerza de ventas que son nuestros principales clientes. Ante ello llevamos un proyecto titulado: Universidad KC a través del cual busca propiciar el desarrollo de nuestros agentes con distintos cursos (materias) enfocados al nivel de experiencia que tengan con nosotros dentro de la compañía y al mismo tiempo contribuya al éxito en sus ventas.

⁵ Acredita la capacidad técnica del agente.

⁶ Elaborado por: Mónica Pérez

Organigrama RRHH



En la siguiente tabla se desglosa los puestos que actualmente se encuentran en la compañía dentro del departamento de capacitación, así como una breve descripción de estos.

PUESTO	FUNCIÓN
Coordinador de Capacitación	Asegurar la impartición de los cursos y dar seguimiento a los participantes. Generar reportes e indicadores de eficiencia de capacitación para reportar a la fuerza de ventas la información generada en el proceso de capacitación midiendo su efectividad en producción.
Analista/Instructor de Capacitación	Asegurar que el proceso de Capacitación se de en tiempo y forma, coordinando la organización de los cursos, dando tutoría, seguimiento y soporte a la fuerza de ventas.

Siguiendo el Organigrama presentado anteriormente, dos departamentos más integran el área de recursos humanos y son también parte fundamental para el logro de objetivos de la compañía.

- **Administración de Cédulas y Administración de Agentes**

Ambas áreas, aunque se aprecian de forma independiente en el organigrama, trabajan en conjunto. Administración de Cédulas es un área que se encarga de apoyar a los agentes con sus pagos y trámites para la obtención de su cédula. Y Administración de Agentes se encarga de brindar un seguimiento a los agentes hasta la obtención de la firma de su contrato mercantil una vez que ya obtuvieron la cédula.

- **Coordinación de Administración de Personal**

Se encarga de gestionar todas las incidencias (vacaciones, faltas, préstamos, etc) única y exclusivamente de los colaboradores administrativos.

Grupo KC también cuenta con áreas de:

- **Contabilidad.** Esta área asegura la exactitud y seguridad en el registro de las operaciones financieras, presupuestas y fiscales a efecto de suministrar la

información que coadyuve a la toma oportuna de decisiones.

- Sistemas (Programadores concretamente)
- Cobranza (autos). Esta área se encarga de realizar y gestionar las cotizaciones correspondientes a solicitud de la fuerza de ventas para diversificar con socios de negocio que cuenta la compañía.

Estas se encontraban ubicadas en: Av. Cuitláhuac 2914, Clavería, Ciudad de México, (Cerca del metro Cuitláhuac.) Es una oficina anexa que alberga a la mitad del personal administrativo de la Ciudad de México.

Con la creación del nuevo edificio la segmentación anterior se encuentra consolidada en la actual ubicación del corporativo.

El resto de la plantilla administrativa se encuentra distribuida en las oficinas foráneas de: Toluca, Guerrero, Oaxaca y Nuevo León.

1.4 Misión, Visión y Valores

➤ Misión

Sólo los mejores, impulsando agentes para transformar vidas.

➤ Visión:

Crecer con rentabilidad manteniendo altos estándares de profesionalismo servicio y productividad para ser el bróker de seguros donde los mejores agentes quieran pertenecer.

➤ Valores:

Confianza

Servicio

Respeto

Comunicación

Trabajo en Equipo

Integridad.

La compañía se rige por tres principales fuerzas:

Ventas

Administrativa

Directiva

Estas tres fuerzas representan en conjunto los valores que conforman a Grupo KC ya que son importantes para lograr los objetivos específicos que atañen a cada área, así como los estratégicos que representan el pilar principal de la organización.

Grupo KC ha sido una compañía con un crecimiento acelerado en los últimos años por ello el nivel de exigencia en sus colaboradores es imprescindible siendo una de “las compañías reconocidas a nivel nacional e internacional como la mejor para trabajar dentro del sector asegurador en México, además de ser una empresa Socialmente Responsable por varios años consecutivos.” (El asegurador, 2020)

CAPÍTULO II.- Marco Conceptual de la actividad laboral en la promotoría de Grupo KC.

Este segundo capítulo se encontrará conformado por el Marco Conceptual, con el objetivo de aterrizar conceptos clave dentro de este informe y resaltar la importancia de estos.

Por lo anterior, comenzaré por definir la figura de instructor /instructora el cuál es “un experto con una habilidad específica como deporte, arte o trabajo, planea, desarrolla, evalúa el proceso de capacitación”. (Fundación Carlos Slim, 2020)

En el capítulo tres abordaré con mayor detalle las actividades que llevo actualmente como instructora. No obstante, es importante definir el perfil requerido de un instructor profesional ya que se encuentra sujeto “a una serie de circunstancias y requerimientos, el cual dependerá de que reúna los requisitos siguientes”: (Miguel, 2020, párr. 2.3)

“Que quiera: Es condición vital que el instructor tenga deseos de compartir con otros sus conocimientos y sus experiencias.” (Miguel,2020,párr.. 2.3) En algunas ocasiones he tenido oportunidad de escuchar o asistir a conferencias de gente de renombre en donde en la sección de preguntas y respuestas no profundizan en lo que se les cuestiona o bien contestan con otra pregunta y da la impresión de que no quieren “revelar” las respuestas, o bien omiten las preguntas que el participante realiza, cuando son online.

“Que sepa: Es condición sabida, nadie podrá enseñar lo que no sabe.” Pero el grado de dominio del tema debe ser mayor que lo que se espera que enseñe.” (Miguel,2020, párr 2.3) Cuando entramos a la compañía como instructores tenemos que habilitarnos en los temas que vamos a impartir para después dejarnos un grupo. Cada grupo es distinto y con ellos la retroalimentación se encuentra en las preguntas que realizan los alumnos, obligándonos como instructores a conocer e informarnos todavía más sobre el tema.

“Que sepa cómo: El solo dominio de un tema no da a una persona la garantía de saber comunicarlo en términos pedagógicos. Un individuo puede ser un erudito en un tema, pero un pésimo expositor.” (Miguel,2020, párr. 2.3).

Este punto se ve reflejado no solo en la vida escolar con algunos profesores sino también en la vida profesional con gente que es realmente experta cognitivamente en un tema, pero tiene dificultades al momento de transmitirlo. “El saber cómo permitirá al instructor ser ágil en el uso y

variación de las técnicas más eficaces para un objetivo determinado.” (Miguel,2020, párr. 2.3).

Que sepa como aprenden los adultos: “El conocimiento y la habilidad en el manejo de las técnicas y ayudas audiovisuales auxilian al instructor a reducir barreras” (Miguel,2020, párr. 2.3) y hacer que sea óptimo el aprendizaje de los participantes. En el tiempo que eh impartidos cursos en la compañía, los grupos y los participantes han sido diversos en edad, por lo tanto, uno como instructor debe estar preparado para ello.

Que sepa comunicarse: Es importante recalcar que un instructor necesita saber comunicarse hábilmente con el grupo. Esto implica los siguientes elementos: (Miguel,2020, párr. 2.3)

Escuchar

Preguntar

Contestar

Traducir ideas complejas

Analizar para encontrar lo sustancial de un mensaje

Sembrar Inquietudes

Dar y recibir información

“Que sea flexible: Un instructor profesional siempre se prepara para sus sesiones, no es alguien que improvisa. Se planean sesiones, tiempos didácticos, sus dinámicas, etc. En ocasiones el instructor debe realizar ajustes a su programa y plan de sesión, con la intención de apegarse a los requerimientos del grupo”. (Miguel,2020, párr. 2.3) .Desde mi experiencia el impartir un curso requiere investigar y prepararse para el tema que se va a abordar pues uno de los objetivos a perseguir es “capacitar para ejecutar algo” (Fundación Carlos Slim, 2020) , lo anterior se ve reflejado en la empresa para la cual laboro requiere cursos para que su fuerza de ventas logre alcanzar sus metas en cuanto a venta de su portafolio de productos, el instructor debe conocer sobre ese portafolio y brindar información completa, precisa y veraz para alcanzar los objetivos propuestos.

2.1 Capacitación

Por ello es preciso ir definiendo, ¿Qué es la capacitación? pues es uno de los conceptos centrales de este informe. Chiavenato (2009) señala que, *“la capacitación constituye el núcleo de un esfuerzo continuo, diseñado para mejorar las competencias de las personas y, en consecuencia, el desempeño de la organización. Se trata de uno de los procesos más importantes de la administración*

de los recursos humanos". (Scielo, sin año). La capacitación no se trata solamente de un curso, un taller teniendo al colaborador sentado por horas escribiendo todo lo que el instructor le va diciendo, sino como bien menciona Chiavenato es un *esfuerzo continuo* en el que, de acuerdo con un plan de trabajo, se busca la mejora en la competencia de la persona.

Mondy, R & Noe (2005) afirman, además, que "*capacitación y desarrollo* son el centro de un esfuerzo continuo diseñado para mejorar las capacidades de los empleados y el desempeño organizacional". Dependerá en gran medida de las necesidades de la empresa, ya que el departamento de Capacitación puede jugar diferentes directrices para el logro de sus objetivos, ya que "Las razones para proporcionar capacitación pueden ser muy variadas, en los últimos años se ha tenido un incremento en la necesidad de tener más y mejores conocimientos, que además de enriquecer sus vidas personales, enriquecen a las organizaciones para las cuales trabajan" (García, J, S/N) sin embargo, no exenta que sea "una actividad sistémica, planeada, continua y permanente que tiene el objetivo de proporcionar el conocimiento necesario y desarrollar las habilidades (aptitudes y actitudes) necesarias para que las personas que ocupan un puesto en las organizaciones, puedan desarrollar sus funciones y cumplir con sus responsabilidades de manera eficiente y efectiva". (García, J, S/N)

"Aun cuando al personal de nuevo ingreso se le dé la inducción en forma adecuada, con frecuencia es preciso capacitarlos en las labores para las que fueron contratados y/o proporcionales nuevos conocimientos necesarios para el desempeño de un puesto." (García, J, S/N)

Ahora bien, Mondy, R & Noe mencionan también el desarrollo como pieza fundamental en el proceso del colaborador, sin embargo, este concepto "se encuentra enfocado a los conocimientos que se le proporcionan al trabajador con el propósito de prepararlo para responsabilidades futuras" (García, J, S/N) con lo anterior la Capacitación es para apoyar al colaborador con las actividades por las cuales fue contratado y su desempeño no se vea obstruido por escasa o nula información sobre su puesto y requiere de un, resultado inmediato. El desarrollo es pensado en una futura promoción del colaborador, el cual implica un resultado paulatino en la medida de que el mismo, vaya generando experiencia, partiendo de

las actividades y funciones que desempeña en la actualidad.

Lo anterior se puede afirmar de acuerdo con lo que menciona Simón Dolan, pues “la capacitación del empleado consiste en un conjunto de actividades cuyo propósito es mejorar su rendimiento, aumentando su capacidad a través de la mejora de sus conocimientos, habilidades y actitudes”. (Cota,J; & Rivera J. (2017).

Para que una compañía se posicione como una de las más importantes y sea atractiva al mismo tiempo por los empleados es apostar por los beneficios que esta puede traer.

Mitchell (1995) señala los beneficios que la capacitación tiene para el personal:

- *Ayuda al individuo para la toma de decisiones y solución de problemas.*
- *Alimenta la confianza, la posición asertiva y el desarrollo.*
- *Contribuye positivamente en el manejo de conflicto y tensiones.*
- *Forja líderes y mejora aptitudes comunicativas.*
- *Sube el nivel de satisfacción con el puesto.*
- *Permite el logro de metas individuales.*
- *Desarrolla un sentido de progreso en muchos campos.*
- *Elimina los temores a la incompetencia o la ignorancia individual.*

Apostar por colaboradores mejor preparados es una de las aristas que hace que las empresas mejoren su productividad y competencias en los mismos. Una competencia “permite identificar, seleccionar, coordinar y movilizar de manera articulada e interrelacionada un conjunto de saberes diversos” (CONOCER, 2020) son la integración y descripción de conocimientos, desempeño, hábitos, actitudes y valores que garantizan la correcta ejecución de una actividad. “Ser un buen profesional, implica tener una buena formación, y si la organización dispone de recursos para alcanzar ese fin”. (Sánchez, P s/n).

Si bien es cierto, actualmente son contadas las empresas que invierten en sus colaboradores “6 de cada 10 empresas en México no invierte en la capacitación de sus empleados” (Reporte Laboral México,2019) es decir “El 44% de las

empresas en México asegura que brinda capacitación y entrenamiento a sus empleados. Sin embargo, la visión de los colaboradores es opuesta, sólo el 27% reconoce estos beneficios.” (Reporte Laboral México, 2019).

“La empresa pasa a ser entendida como un organismo vivo en interacción con el medio que le rodea. Debe crecer y desarrollarse interaccionando con el medio en el que está inmerso: la sociedad. Se convierte, por tanto, en un sistema abierto, donde la coordinación de sus componentes (las personas) está dirigida a un objetivo común...” (Sánchez, P s/n) .

“Cuando en el nivel empresarial se tiene claro cuáles son los objetivos organizacionales es muy fácil adaptarse a las exigencias del mercado y a los nuevos desafíos que esta demanda” (Bermúdez,L,2015).

En la vida laboral el hecho de que un colaborador tenga definida la filosofía de la empresa y las actividades a realizar no sólo le beneficiará al ver resultados satisfactorios en su desempeño sino también de forma personal se sentirá una persona productiva con confianza en sí misma, por ello, dependerá en gran medida “en la forma que se administre la capacitación, que ésta sea efectiva o no, desde la detección de las mismas necesidades, pasando por el diseño y la impartición de la misma, hasta llegar a la evaluación del sistema en su totalidad y de la forma como se administre. (García, J, S/N)

2.2 Diseño Instruccional

Otro concepto importante que fundamenta este informe es el: “Diseño Instruccional”, particularmente con el paso del tiempo ha tenido una serie de variantes , “cuando se requería explicar el concepto de diseño instruccional, se acudía a modelos enmarcados en la línea de la tecnología educativa, cuya historia se remonta hacia mediados de la década de los 40” (Chiappe,A,2008) , “se hace referencia a la tecnología educativa como el uso educativo de los modernos medios audiovisuales (Unesco, 1984) o como una tendencia educativa fruto de la conjunción entre la psicología del aprendizaje, el enfoque sistémico y el desarrollo de los medios de comunicación” (Chiappe,A,2008)

El diseño instruccional es parte fundamental para que la capacitación se pueda desarrollar y ejecutar de manera óptima. De acuerdo con Gloria J. Yukavetsky, el diseño instruccional es, “un proceso sistemático, planificado y estructurado donde se produce una variedad de materiales educativos atemperados a las necesidades de los educandos, asegurándose así la calidad del aprendizaje”. El diseño implica conocer a la población a la cual se va a impartir el curso para poder planear el material que se va a brindar de lo contrario si fuera homogéneo para todos los grupos el aprendizaje no sería óptimo en los participantes. Lo anterior se refuerza con lo que propone Bruner ya que menciona que “concebir el propósito de la instrucción como “procurar los medios y los diálogos necesarios para traducir la experiencia en sistemas más eficaces de notación y ordenación”, es decir “el diseño instruccional se ocuparía de la planeación, la preparación y el diseño de los recursos y ambientes necesarios para que se lleve a cabo el aprendizaje” (Chiappe,A,2008)

Para poder asegurar el aprendizaje de la persona, es necesaria dicha planeación. “Esto implica la existencia de un rol específico para el diseñador instruccional. Este rol responde a su participación dentro de un proceso macro (proyecto), entendiendo el diseño instruccional como una disciplina que procura conseguir la “máxima eficacia y eficiencia posible en la planificación y operación de los procesos de enseñanza y aprendizaje” (Serrano & Pons, 2008, pág. 686).

De manera complementaria, se denota que: “El diseño instruccional se concibe como un proceso sistemático, a través del cual se desarrollan especificaciones para emplear las teorías de la instrucción y el aprendizaje en el aumento de la calidad del proceso educativo” (Serpa, 2005, pág. 83); experiencias de aprendizaje, ya sea a través de cursos, lecciones, ambientes virtuales de aprendizaje, material educativo, etc.” (Chiappe,A,2008). Todas las personas conciben diferentes formas de aprendizaje, hay personas que son visuales, auditivas, etc. por ello es prescindible desarrollar un “menú diverso” para reforzar el aprendizaje, “evidenciar su potencial con experiencias ricas en aprendizaje y, por otra, estar dispuestos continuamente a aportar en su evolución y adaptación a las condiciones y requerimientos de una educación que reclama, cada vez más,

procesos de cambio, mejor calidad y aumento en cobertura.” (Chiappe,A,2008)

“Si realmente el éxito competitivo de las organizaciones se logra a través de la gente, que la fuerza laboral sea realmente una fuente cada vez más importante de ventaja competitiva, entonces es importante crear una fuerza laboral con la habilidad de lograr el éxito competitivo y que no pueda ser copiado con facilidad por la competencia” (García, J, S/N) “Uno de los factores que podría ayudar a lograr esto, sería contar con un buen sistema integral de capacitación que permita desarrollar en el personal los conocimientos, las habilidades y/o competencias necesarias para que la organización pueda implementar sus estrategias para el logro de los objetivos institucionales” (García, J, S/N)

“Hoy, las compañías que ofrecen productos con la más alta calidad son las que van un paso adelante de la competencia, pero lo único que mantendrá la ventaja de la compañía para el día de mañana es el calibre de la gente que esté en la organización” (García, J, S/N) .

Como se ha visto a lo largo de este capítulo, apostar por gente mejor preparada hará que paulatinamente las empresas se vayan inclinando por una mejor productividad al mismo tiempo que sus empleados elevan su autoestima sintiéndose eficientes y productivos con las actividades que demanda la compañía sin dejar de lado que estas deben ser capaces “de adaptarse a los horarios con menor producción, tener la posibilidad de realizarla en el mismo centro de trabajo , o incluso en el mismo puesto de trabajo” (Sánchez, P s/n) por ello es indispensable el uso de diseño instruccional pues a través de la planeación de los cursos se define el contenido haciéndolo eficaz y sencillo para no afectar la jornada laboral del colaborador.

CAPÍTULO III.- Valoración crítica del papel del pedagogo en la actividad profesional dentro de la promotoría Grupo KC Agente de Seguros.

“Las organizaciones empresariales han cambiado desde inicios del siglo XX hasta la actualidad. Este cambio es continuo y los nuevos escenarios invitan a una participación más activa de la Pedagogía en el entorno empresarial” (Sánchez, P s/n).

3.1 Perfil de puesto del instructor de capacitación en GRUPO KC

En este capítulo 3 abordaré las actividades que desempeño en el puesto de instructor en el departamento de Capacitación dentro de la compañía para la cual laboro. En el capítulo 1 mencioné la función de mi puesto el cual es el siguiente:

PUESTO	FUNCIÓN
Analista/Instructor de Capacitación	Asegurar que el proceso de Capacitación se de en tiempo y forma, coordinando la organización de los cursos, dando tutoría, seguimiento y soporte a la fuerza de ventas.

Nuestro principal cliente en la compañía es la fuerza de ventas, gran parte de los cursos se encuentran destinados para ellos, sin embargo, nuestra planeación también se encuentra enfocada a la fuerza administrativa con el objetivo de seguir desarrollando las habilidades de nuestros colaboradores.

Edad	24 a 30 años
Estudios	Lic. Psicología, Pedagogía, Administración
Conocimientos Específicos	Capacitación a fuerza de ventas de preferencia Sector Financiero, dominio de técnicas de capacitación
Idioma (s)	N/A

Experiencia	Mínima de 1 año en Capacitación (de preferencia en Campo)
Requerimientos Físicos	Excelente Presentación

El perfil de puesto se podrá apreciar en el apartado de “Anexos “, no obstante, colocaré los requisitos del puesto y las principales funciones de este para que se cuente con un panorama general.

En la tabla como se podrá apreciar no viene la parte del género, sin embargo, la compañía no tiene problema en contratar personal femenino o masculino para el puesto. Asimismo, me gustaría ampliar el término de “excelente presentación” pues para la compañía es importante que tanto su equipo de reclutamiento como su equipo de capacitación cuenten con ello pues somos la imagen de la empresa y los qué más contacto tenemos con los clientes por ello nuestra imagen siempre debe ser impecable.

Entre las funciones principales que deben realizar el analista de capacitación/ instructor para Grupo KC es:

- Monitorear el progreso del curso asegurando la conclusión del mismo en tiempo y forma con el fin de reportar calificaciones y niveles a su Jefe inmediato.
- Elaboración de controles internos basados en indicadores para supervisión de aspectos administrativos
- Manejo de grupos
- Habilidad para establecer relaciones en diferentes niveles
- Coordinar fecha de cursos
- Capacitación a fuerza de ventas y personal administrativo.
- Realizar el proceso de inducción al personal de nuevo ingreso
- Detección de necesidades de capacitación

- Desarrollo de nuevas herramientas de capacitación
- Impartir cursos de capacitación y formación de seguros
- Mantener actualizado el material que se expone al personal

Mis funciones principales son brindar inducción y producto a la fuerza de ventas de la compañía, son cursos que se deben impartir dos veces de forma semanal debido al volumen de candidatos que le solicitan al departamento de reclutamiento y selección. El objetivo de estas capacitaciones es que los candidatos tengan en primer instancia un acercamiento con la empresa, conozcan los logros y trayectoria que ha tenido, los socios de negocio con lo que trabaja la compañía, las fiestas que realiza para su fuerza administrativa y su fuerza de ventas, el funcionamiento del esquema de comisiones y el plan de carrera al incorporarse como agentes de seguros, saber en qué dependencias gubernamentales tendrán acceso para ofrecer el producto, así como las promotorías en las que serán asignados. (pues fungirá como sede de referencia para el agente con el fin de que acuda a dejar su producción y posteriormente las asistentes la canalicen al corporativo).

En otra sesión se da todo lo referente al producto que ofrecerán, asimismo me gustaría hacer hincapié, en que, si bien la compañía maneja otros productos, la regla del negocio establece que el tiempo mínimo en que el agente de seguros debe vender el productor de nuestro socio comercial principal, denominado: Met 99, es transcurrido un año como mínimo para posteriormente abrir la capacitación correspondiente de nuestros socios de negocio, la cual es impartida por estos.

Otras de mis funciones es generar en conjunto con el coordinador del departamento, la planeación para los próximos cursos tanto de la zona foránea como de la Ciudad de México, la logística es asignar un instructor base para cada zona con el fin de llevar al 100% el cumplimiento de los cursos. El proyecto de Universidad KC que se generó dentro del departamento teniendo como líder al gerente de recursos humanos el Lic. Jesús Briones, consiste en tener un catálogo de materias dependiendo del nivel de experiencia del agente, no obstante, y debido al volumen de ingresos, se les da mayor prioridad a los agentes nuevos. Cuando se realiza la planeación anual se consulta con el área comercial y promotores de

las respectivas zonas el catálogo de cursos que tenemos para ese año, adicional una DNC (Detección de Necesidades) en donde el promotor nos comenta lo que requiere en su equipo de trabajo y se incluye dentro de esta.

Para convocar al curso primero se envía un correo al área comercial que son quienes le siguen brindando seguimiento una vez que concluyen su capacitación, marcando copia a su promotor asignado para hacer llegar la invitación al curso programado. Cabe mencionar que gran parte de las capacitaciones en CDMX se llevan a cabo en el corporativo, sin embargo, hemos acudido a las promotorías a petición del promotor. Una vez pactada la cita, se imparte el curso y el instructor al finalizar debe entregar “un pasaporte” el cual tiene como función identificar al agente y al mismo tiempo lleve un registro de los cursos que ha tomado durante el año. La afluencia de estos cursos suele ser entre 5 a 15 participantes, sin embargo, hay ocasiones en que la demanda es de 30 a 40 participantes por lo que es imprescindible tener un buen manejo de grupo y en lo personal esto me lo fue brindando la experiencia dentro del departamento. También realizo en conjunto con los demás instructores el diseño del material para los programas que tenemos de capacitación, el cual se va actualizando de manera anual sin embargo en cuestión de actualización de productos, se brinda la información una vez que la aseguradora nos capacita.

En este caso, no se nos permite realizar ninguna modificación que no sea la información que se acaba de proporcionar. Para la elaboración de material con respecto a los otros cursos tal como presentaciones, material didáctico, etc. se realiza después de una investigación previa del tema y lo único que se pide es usar el template oficial, acatando el buen uso de los logos del corporativo. Para este punto se solicitó una actualización en cuanto a la generación del contenido pues como tal no contamos en el departamento con un lineamiento para generarlo (que es una de las limitaciones que abordaré más adelante).

Ante ello la empresa decidió costear una certificación emitida por el CONOCER⁷ la cual fue propuesta por el gerente del área para que las colaboradoras que

⁷ Manual del participante CONOCER. Formato electrónico.

tenemos tiempo dentro del departamento asistieran, pues entre lo anterior mencionado se buscaba la certificación de empleados en el área pues solo contamos con una la cual funciona para impartir el producto de Met 99 y es emitida directamente por la aseguradora.

Otra de las funciones que realizo dentro del departamento de capacitación es el seguimiento de los cursos, como mencioné con anterioridad a cada instructor se le asigna una región para brindar un seguimiento más puntual. Desde hace dos años llevo la región de Estado de México, específicamente la zona de Toluca, el objetivo es asegurarme que cuenten con el material suficiente para los cursos de inducción y producto que se imparten de manera semanal, solicitar lista de asistencias para corroborar que la meta mensual de cursos se cumpla, así como el seguimiento de impartición de cursos por parte de la Universidad KC acorde al calendario anual, así como habilitar al capacitador de planta en esa zona específicamente en el tema de producto ya que como instructores debemos garantizar que la información sea homologada para toda la fuerza de ventas.

También he tenido la oportunidad de brindar inducción administrativa a los colaboradores de nuevo ingreso a la compañía, así como el respectivo recorrido para que conozcan las oficinas y a los colaboradores que la integran. Cabe señalar que este recorrido sólo lo realizo en el corporativo de Grupo KC y se busca replicar en las zonas foráneas, debido a que el personal es menor al del corporativo en CDMX.

Algo que disfruto dentro de las actividades a desempeñar, es salir a impartir cursos a las regiones en donde tiene sedes la compañía ya que conoces el estado y pesar a que se imparten los mismos cursos que en Ciudad de México, notamos (la mayoría de los instructores) mayor entusiasmo en los agentes de seguros de las zonas foráneas, lo anterior lo vemos reflejado por el número de participantes en la lista de asistencia, las evaluaciones, las dinámicas a realizar y en la encuesta de satisfacción que se otorga al concluir la sesión donde gran parte de ellos agradece el hecho de que acudas a impartir la sesión, ya que esto lo realizamos como estrategia para que todos los instructores tanto foráneos y de base (corporativo CDMX) seamos cada vez más reconocidos tanto por la fuerza de ventas como por

la compañía en general.

3.2 Logros y alcances de las capacitaciones a la fuerza de ventas.

Los logros que se han realizado en el departamento de capacitación es la modificación y actualización de Inducción a la fuerza de ventas y Met 99 (con los cambios que ha sufrido durante el lapso de 2018-2020 que es el periodo en el cual me incorporé); la compañía (como se mencionó en el capítulo I) cuenta con diferentes promotorías tanto en CDXM como en algunos estados del interior de la república, se logró la asesoría y acompañamiento de Grupo Pinzón que solicitó reforzar a su personal administrativo ya que ellos venden los servicios de GRUPO KC vía telefónica, de igual forma se realizaron temas administrativos, como perfiles de puesto, publicación de vacantes aprovechando la expertis que adquirí en el departamento de reclutamiento y selección. Su promotor nos solicita de manera directa cursos para reforzar a su equipo de trabajo con el objetivo de actualizarlos en temas de conocimiento, pero al mismo tiempo de integrarlos como equipo y a él como líder el seguirse desarrollando y actualizando con temas de liderazgo.

Con lo anterior considero un logro de manera personal el aprender a hablar en público, poder generar empatía con la fuerza de ventas, pero sobre todo la oportunidad de haber realizado un cambio del departamento de Reclutamiento y Selección al departamento de Capacitación.

Con respecto a los alcances que ha logrado el departamento de Capacitación se busca es levantar el proyecto de la UNIVERSIDAD KC, este nació con la intención de no depender al 100% de los cursos que nos brinda la universidad de MetLife y tener un catálogo más amplio para ofrecer a nuestros agentes ya que depende mucho la experiencia y años que tengan dentro de la compañía.

La segmentación de agentes y promotores es la siguiente:



El Alcance de Plan de Desarrollo de Talento que se estructuró tiene la intención de:

- Diversificar y segmentar a los agentes para incrementar su productividad y desarrollo
 - Generar el desarrollo de materias de acuerdo con Conocimientos, Habilidad y Actitudes

El tronco común consta de 12 materias a impartir en modalidad presencial y en algunos casos WEBINAR (online):

AGENTE 1ER AÑO

- | | |
|--|------|
| • Sesión de Inducción Mundo KC | |
| • El mundo de los seguros | P |
| • Quiero ser un agente (Bonos-Incentivos y Convenciones) | P |
| • VIDA porque Vender VIDA | |
| • Vida Individual MET 99 | P/ W |
| • Metodología de Ventas KC PREMIUM 1 | P/ W |
| • Procedimientos y herramientas KC | P |
| • Cotizando Vidas | P |
| • Prospección Básica | |
| • Detectando Necesidades | P/ W |
| • Taller del NO y Técnicas de Cierre | P |
| • Técnicas de Renovación | P |
| • Proyección ejecutiva | P |
| • PNL Aplicada a las Ventas | P |
| • Gestión Comercial 1 | P |

Modalidad

Hasta principios del año 2020 se buscaba una mayor difusión del proyecto de la

Universidad KC ya que hasta ese momento todos los cursos se habían estado impartiendo en modalidad presencial, sin embargo, con la emergencia sanitaria que se presentó a nivel mundial, la compañía tuvo que apostar por la modalidad on-line , el alcance si bien es bueno porque se tiene mayor programación de cursos , el trabajo sigue siendo arduo pues se busca que todo el material tanto del instructor como del alumno se aloje en una plataforma en la que ambas figuras tengan acceso y esto representaría un proyecto a largo plazo que podemos generar en el departamento.

3.3 Limitaciones de las capacitaciones

Los alcances y al mismo tiempo limitaciones que se encuentran para el departamento de Capacitación es lograr estandarizar el material de apoyo que brindamos a la fuerza de ventas con lo que dicta el CONOCER (Consejo Nacional de Normalización y Certificación de Competencias Laborales) “El Sistema Nacional de Competencias, promovido por el CONOCER, es un instrumento del gobierno federal que contribuye a la competitividad económica, al desarrollo educativo y al progreso social de México, con base en el fortalecimiento de las competencias de las personas” (Manual del Participante CONOCER, comunicación personal,1 de julio,2020). La intención es estandarizar los cursos que están por estructurarse, sin embargo, el reto se encuentra en los cursos que ya están hechos y adaptarlos a lo que dicta esta norma, que cuenten con elementos como:

- Carta Descriptiva
- Objetivo General del curso
- Objetivos específicos
- Perfil al cual está dirigido el curso (definir si es para un agente de nuevo ingreso o un agente veterano).
- Duración del curso
- Manual del participante y del instructor.

Asimismo, la compañía busca que sus colaboradores se encuentren mejor preparados y actualizados por lo que invirtió en esta certificación con el fin de darle reconocimientos y reforzamiento al departamento y que mejor comenzando por certificar al personal de este.

Esta certificación garantiza:

- Ventaja competitiva para tu organización
- Eficacia y eficiencia en sus procesos.
- Incremento en sus ingresos y participación en el mercado.
- Reducción de las situaciones de riesgo en producción o prestación de servicios.
- Permite crear fidelidad con sus clientes.
- Mejora continua de sus procesos, productos y servicios.

Otra de las limitaciones que hasta el momento he encontrado dentro del departamento de capacitación es que en un primer momento cuando yo ingresé a la compañía en el año 2017 no existían figuras clave como las coordinaciones asignadas para cada departamento. Asimismo, cuando tuve oportunidad de pertenecer a este, el proyecto de Universidad KC estaba por arrancar sin embargo el material solo se diseñaba con el template del corporativo como única herramienta para el diseño del curso y del material, ya que no se contaba con un lineamiento sólido para el diseño de estos. Ante ello considero que el ser profesional en la carrera de Pedagogía me brinda un bagaje amplio con respecto al material que se debe diseñar e impartir.

La pedagogía ha ido adquiriendo con el paso del tiempo una doble dimensión: “enseñante” entendido como el que imparte la educación y la enseñanza; y “tecnólogo de la educación” el que investiga los problemas educativos y aplica los conocimientos y técnicas pedagógicos a distintos ámbitos de la actividad humana, como dirección escolar, medios de comunicación, rehabilitación, orientación, organización asesorías, educación permanente, etc. (Sanvisens, A,1987) . Ante ello el pedagogo permite replantear la educación tanto dentro como fuera del contexto escolar y eso es lo que representa un reto tanto como nosotros como profesionales

como para las personas que se encuentran fuera de esta. “ A fin de que el pedagogo sea el profesionista que aborde de manera integral las características, problemas y necesidades de los procesos educativos, a través del conocimiento y el manejo adecuado y comprometido de los distintos enfoques filosóficos, teóricos, metodológicos y técnicos” (Sánchez,S,2010) Por lo anterior, los pedagogos “tienen como propósito contar con conocimientos especializados que le permiten tener dominio amplio, conceptual e instrumental que los habilite para analizar e intervenir en problemas y situaciones del campo educativo, como: la organización y la administración escolar, el diseño de planes y programas de estudio, en los sistemas de evaluación, de orientación educativa y de capacitación y otros” (Díaz, A, 1987)

Considero que como profesional en la pedagogía intervenimos en diversas áreas, demostrando que somos necesario, el pedagogo (de acuerdo a lo que establece el perfil de egreso) “tendrá la capacidad para diseñar, proponer y llevar a la práctica diversas estrategias y acciones que resuelvan problemas tales como: el analfabetismo; la revisión y actualización de planes y programas de estudio; problemas de planeación y administración educativas, rezago educativo, deserción, reprobación escolar y baja eficiencia terminal en procesos de educación formal; deficiente formación pedagógica y actualización de personal docente, instructores, coordinadores y directivos; selección y utilización de métodos y técnicas de enseñanza y aprendizaje; participación en grupos interdisciplinarios de trabajo; elaboración de programas de orientación escolar, vocacional, profesional y de capacitación; diseño, instrumentación y evaluación de procesos de investigación educativa, entre otros (UNAM,2020) . Ya que tenemos conocimiento en:

- Desarrollar una sólida formación humanista, científica y técnica que le permita el análisis, la crítica, la comprensión y la construcción de saberes pedagógicos.
- Poseer una visión pedagógica sustentada en el conocimiento del ámbito educativo nacional e internacional.
- Conocer diversas problemáticas educativas en sus dimensiones histórica, social, económica, política y cultural.

- Contar con una formación pedagógica sistematizada y fundamentada que le permita enriquecer su entorno sociocultural. (UNAM ,2020)

3.4 Sugerencias para mejora del instructor

Como mejoras para el instructor dentro del departamento de Capacitación y que como profesional en pedagogía puedo ingerir es que actualmente no se cuenta con un instrumento para evaluar a los instructores. Para medir el rendimiento de los colaboradores dentro de la compañía se cuenta con una cédula de desempeño la cual debe estar cargada con objetivos específicos y objetivos estratégicos que impactan directamente en el desempeño individual de los colaboradores y en la compañía en general. Parte de los objetivos que tenemos cada uno de los instructores dentro del departamento es cumplir con los cursos que tenemos programados de forma anual, sin embargo, este objetivo solo mide únicamente el cumplimiento, dejando de lado la calidad de impartición de cada uno de los instructores. En esta parte considero que, así como al departamento de reclutamiento lo miden por número de personas que ingresan, a nosotros como instructores se nos debería medir por el número de participantes que mantenemos en los cursos y el nivel de aprobación que tienen los mismos.

En las sesiones nosotros contamos con diferentes productos tales como (evaluaciones, lista de asistencia, evaluaciones de satisfacción del curso) con ello aparte de colocarlo como parte de las evidencias a subir en la cédula de desempeño, se puede administrar en una base de Excel para que nos dé un promedio general del curso. (REVISAR ANEXO)⁸

Con lo anterior, se busca una mejora y un reconocimiento del área, para comenzar a reforzarla, si bien es un departamento que a mi punto de vista ha ido madurando, lo que se ha logrado ha sido significativo para quienes lo integramos. Al mismo tiempo que se reconoce la importancia por parte de los directivos y gerente de área de contar con pedagogos que se encuentren a cargo del desarrollo y ejecución de los cursos ya que “para el establecimiento de objetivos debemos tener presente que la organización empresarial es un sistema abierto y que los objetivos de la formación deben permitir mejorar la competitividad y sostenibilidad.”

⁸ Anexo

Conclusiones

El presente informe busca brindar un panorama general sobre una de las diversas actividades que podemos desempeñar como profesionales de la Pedagogía, ya que gran parte de la población ajena al sector cree que únicamente el pedagogo se puede desempeñar en el sector educativo. De acuerdo con datos recuperados de la oferta UNAM. “El 56% labora en el sector privado, el 43% en el sector público y el 1% en el social. Trabaja como empleados el 92% y en autoempleo el 8% en la práctica privada de su profesión. Del total de los egresados que están empleados, en el 11% de los casos su trabajo no está relacionado con su profesión.” (Oferta UNAM,2020).

Parte de recabar mi experiencia laboral en el tiempo que he permanecido en esta compañía, es invitar a los egresados a valorar la profesión ya que “la ideología que gira alrededor de la pedagogía equiparada a la docencia se sigue reproduciendo en el ámbito laboral y sigue siendo una profesión menoscabada”(Sánchez, S, 2010) en donde comentando con compañeros que laboran en otras instituciones, no le encuentran cabida al pedagogo que labora en una empresa privada o pública ya que estos, se deben de desempeñar en las escuelas. El perfil de egreso de la facultad muestra al pedagogo como aquel profesional capaz de diseñar, proponer y llevar a la práctica diversas estrategias y acciones que resuelvan problemas, tales como: selección y utilización de métodos y técnicas de enseñanza y aprendizaje; participación en grupos interdisciplinarios de trabajo; elaboración de programas de orientación escolar, vocacional, profesional y de capacitación; diseño, instrumentación y evaluación de procesos de investigación educativa, entre otros. (UNAM,2017).

Lo anterior expuesto, lo vi reflejado desde que ingrese a la carrera, pues las clases están pensadas en problemáticas que acontecen al quehacer educativo, de tal modo que esa reflexión no solo se convierta en una crítica individual sino en una colectiva pues la opinión de otros colegas en conjunto con la elaboración de trabajos en equipo resulta indispensable para la solución de dichas problemáticas. Asimismo a partir de la formación adquirida en la carrera y las posibilidades de relación con el mercado laboral, el pedagogo de la FFYL tiene un campo de acción

diverso en el ámbito de educación informal, no-formal y formal desempeño también puede ser en instituciones no escolares: empresas, organizaciones sociales, despachos particulares y en todos aquellos espacios en que se desarrollen acciones formativas de investigación, asesoría, formación de recursos humanos, administración y planeación. Así, el quehacer laboral del pedagogo puede ser, tanto institucional como de ejercicio libre de la profesión, pero siempre coadyuvando a la formación humana. (UNAM,2017).

Revisando portales principales para la búsqueda de empleo, entre las vacantes más solicitadas por parte de las empresas para que el profesional de Pedagogía se pueda desempeñar en el área administrativa son: capacitador, reclutador, auxiliar de recursos humanos y analista de recursos humanos.

Algo que aprecio en gran medida en la compañía es que el gerente del área valora lo que realizamos los pedagogos ya que está convencido que “la labor del pedagogo consiste en apoyar a la institución a identificar, diseñar y evaluar las intervenciones más adecuadas para provocar el aprendizaje en sus colaboradores” (Paredes,M, 2009) pues es imprescindible que la fuerza de ventas clarifique y comprenda la información brindada porque su labor impactará considerablemente en la asesoría que brinden a sus clientes así como en las ventas que realicen. Dentro del departamento de capacitación y de mis actividades a desempeñar están enfocadas a reconocer las necesidades que requieren la fuerza de ventas, el diseño del curso a impartir, la elaboración del material didáctico y evaluaciones que se aplican en algunas sesiones y la impartición de los cursos a toda nuestra fuerza de ventas tanto en CDMX como en el interior de la república en donde la compañía tiene sedes.

Grupo KC Agente de Seguros es una compañía que invierte y apuesta en capacitaciones tanto de sus agentes, así como de su fuerza administrativa pues “cuando una organización empresarial invierte en la formación de sus colaboradores mejora su competitividad, pero también aumenta la valía de sus colaboradores en el mercado laboral” (Sánchez, P s/n) Sin embargo “ se hace necesario en este caso la intervención de un profesional cualificado que conozca la estructura de la formación profesional, diversas metodologías etc.” (Sánchez, P s/n). Nosotros como pedagogos somos ese profesional que debe ingerir en los

departamentos de capacitación de las compañías ya que en algunas ocasiones son profesionales ajenas al área que realizan estas actividades sin tener la formación que recibimos en la carrera, con lo anterior es que como pedagogos defendamos nuestras áreas ya que dado que cada vez son más las solicitudes para capacitaciones en el mundo laboral.

De acuerdo con lo la “Ley General del trabajo en su artículo 132 fracción XV establece que el patrón tiene obligación de proporcionar capacitación y adiestramiento a sus trabajadores, asimismo con lo dispuesto en el artículo 153 A , establece que los patronos tienen la obligación de proporcionar a todos los trabajadores y éstos a recibir, la capacitación o el adiestramiento en su trabajo que le permita elevar su nivel de vida, su competencia laboral y su productividad, conforme a los planes y programas formulados de común acuerdo, dicha capacitación podrá ser proporcionada dentro de la empresa o fuera de ella, ya sea por conducto de personal propio, instructores especiales para cada rama o tema, escuelas u organismos especializados, entre otras.” (CCMèxico,2020)

Por lo tanto las capacitaciones brindadas en las empresas son un elemento esencial y que colaboramos nosotros como profesionistas en este ámbito a lograr colaboradores mejor preparados y competitivos en el mercado. Ante ello, la misión que tiene el pedagogo en el ámbito empresarial es la formación de los empleados, no obstante en palabras de José María Quintana expresa lo siguiente:

“La formación es cosa de Pedagogía...Ellos hablan tan solo de educación, un concepto que tienen estudiado y utilizado desde todos los ángulos. Pero el concepto de formación se les escapa. Quizá el tema de la formación en la empresa llevará a los pedagogos, ahora que se introducen en este sector, a elaborar esa noción.”

La formación, entonces debe colaborar desde una perspectiva pedagógica actuando desde dentro de las organizaciones empresariales. (Sanchez,2014,p 85)

FUENTES CONSULTADAS

Referencias Bibliográficas:

Bermúdez Carrillo, Luis Alberto CAPACITACIÓN: UNA HERRAMIENTA DE FORTALECIMIENTO DE LAS PYMES InterSedes: Revista de las Sedes Regionales, vol. XVI, núm. 33, 2015, pp. 1-25 Universidad de Costa Rica Liberia Guanacaste, Costa Rica.

Blog Economipedia (3 de abril 2020) Recuperado de:

<https://economipedia.com/definiciones/broker.html>

Cámara de Comercio . Recuperado de :

<http://www.ccmexico.com.mx/blog/emprendimiento/la-capacitacion-tambien-es-una-obligacion.html>

Chiappe. Laverde, Andrés Diseño instruccional: oficio, fase y proceso Educación y Educadores, vol. 11, núm. 2, diciembre, 2008, pp. 229-239 Universidad de La Sabana Cundinamarca, Colombia.

Cota,J; & Rivera J. (2017). La capacitación como herramienta efectiva para mejorar el desempeño de los empleados. octubre 1,2020, de s/n Sitio web:

<http://www.cyta.com.ar/ta1602/v16n2a3.htm#ficha>

DIAZ Barriga , Àngel (1987) La formación del pedagogo, un acercamiento de los temas didácticos en el plan de estudios .

El asegurador (3 de Abril 2020) Recuperado de :

<https://www.elasegurador.com.mx/blog/grupo-kc-kick-off-2019-que-la-fuerza-kc-te-acompane/>

Fundación Carlos Slim. (2016). diferencias entre maestro, instructor y capacitador. junio 2020, de Fundación Carlos Slim Sitio web:

<https://cdn3.capacitateparaeempleo.org/assets/gqgc13i.pdf>

García, J. (s/n). El proceso de Capacitación, sus etapas e implementación para mejorar el desempeño del recurso humano en las organizaciones. julio 15, 2020, de s/n Sitio web: <https://gc.scalahed.com/recursos/files/r161r/w21929w/U3S9L2.pdf>

Grupo KC Agente de Seguros S.A DE CV (3 de abril 2020) Recuperado de:

<https://www.grupokc.com.mx/About>

Miguel . (2020). El instructor y la capacitación en las PYMES. Septiembre 2020, de tesis. uson Sitio web: <http://tesis.uson.mx/digital/tesis/docs/17712/Capitulo1.pdf>

Oferta UNAM,2020 Recuperado de :

<http://oferta.unam.mx/pedagogia.html>

Paredes, M. (2009). Programa de Desarrollo de Habilidades de Liderazgo en los socios y directores de Consultoría de Deloitte. septiembre,2020, de Universidad Panamericana Sitio web: <http://biblio.upmx.mx/tesis/120009.pdf>

Reporte Laboral México 2019 PR Newswire fe.com/efe/america/comunicados/6-de-cada-10-empresas-en-mexico-no-invierte-la-capacitacion-sus-empleados-reportelaboral-2019/20004010-TEXT0E_25680287

Sánchez,P. (s/n). El papel de la pedagogía en la formación empresarial.

junio,2020, de s/n Sitio web:

<https://idus.us.es/bitstream/handle/11441/36251/EI%20papel%20de%20la%20pedagogia%20en%20la%20formacion%20empresarial.pdf?sequence=1>

Sanchez, Pablo J (2014). El papel de la pedagogía en la formación empresarial [en línea]

<http://institucional.us.es/revistas/cuestiones/23/Mis_1.pdf> [Consultado el 23 de Febrero de 2017]

Sánchez,S. (2010). La labor del pedagogo en la Direcció de Capacitació del Instituto Federal Electoral . mayo,2020, de Universidad Pedagógica Nacional Sitio web: <http://200.23.113.51/pdf/27503.pdf>

Scielo. (sin año). sin título. abril 2020, de scielo Brazil Sitio web: https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?pid=S2215-24582015000100001&script=sci_arttext

SANVISENS Marfull,A (1987) Educació, pedagogia y ciencias de la educación en Introducció a la pedagogia. Madrid, Barcanova.

UNAM 2017


<<http://www.filos.unam.mx/LICENCIATURA/Pedagogia/lib/planesdeestudios/>> [Consultado el 6 de Diciembre de 2017]

UNAM, 2020 Recuperado de:

<https://www.dgosever.unam.mx/portaldgose/servicio-social/htmls/ss-carreras/ssc-perfil-profesional/ssc-perfiles-humanidades-arte/ssc-perfil-pedagogia.html>

Yukavetsky, Gloria. (s/f) Qué es el diseño instruccional. Consultado el 15 de Mayo de 2020 en [http://www1.uprh.edu/gloria/Tecnologia Ed/Lectura_3 .html](http://www1.uprh.edu/gloria/Tecnologia%20Ed/Lectura_3.html)

ANEXOS

	Nivel de documento:	Revisión No. Inicial	Código:	Fecha: SEPTIEMBRE 2014
	Nombre del documento: Formato de descripción de puesto			Hoja No. 1 de 3

FORMATO DE DESCRIPCIÓN DE PUESTO


Título del Puesto	ANALISTA DE CAPACITACION			
Titular del Puesto	Elizabeth Pérez Montes de Oca			
Reporta a (Posición)	COORDINACION DE CAPACITACION			
Código del puesto				
Nivel Jerárquico	Nivel		Jerarquía	
Unidad de Negocio	GRUPO KC AGENTE DE SEGUROS SA DE CV		KCRA MEXICO SERVICIOS SA DE CV	--
Número de Plazas en el puesto	GRUPO KC AGENTE DE SEGUROS SA DE CV	01	KCRA MEXICO SERVICIOS SA DE CV	01
Tipo de Puesto	Planta	XX	Eventual	--
Área/Departamento	DIRECCION DE ADMINISTRACION Y FINANZAS		Código de Área	
Centro de Costos	DIRECCION GENERAL		Código de Costos	

1 Propósito general del puesto

Asegurar que el proceso de Capacitación se de en tiempo y forma, coordinando la organización de los cursos y dando tutoría, seguimiento y soporte a la fuerza de ventas

2 Principales Funciones

Monitorear el progreso del curso asegurando la conclusión del mismo en tiempo y forma con el fin de reportar calificaciones y niveles al su Jefe inmediato
 Elaboración de controles internos basados en indicadores para supervisión de aspectos administrativos
 Manejo de grupos
 Habilidad para establecer relaciones en diferentes niveles
 Coordinar fecha de cursos
 Capacitación a fuerza de ventas y personal administrativo
 Realizar el proceso de inducción al personal de nuevo ingreso
 Detección de necesidades de capacitación
 Desarrollo de nuevas herramientas de capacitación
 Impartir cursos de capacitación y formación de seguros
 Mantener actualizado el material que se expone al personal

	Nivel de documento:	Revisión No. Inicial	Código:	Fecha: SEPTIEMBRE 2014
	Nombre del documento: Formato de descripción de puesto			Hoja No. 39 de 3


3	Puestos que le reportan	Número de plazas
	Coordinador de Capacitación	

4	Principales Relaciones Internas / Externas
	Relaciones Internas
	Fuerza de ventas y personal administrativo
	Relaciones Externas
	Proveedores

5	Principales Responsabilidades
	En Valores (o aspectos de Impacto Financiero)
	No
	En Manejo de datos confidenciales
	Si
	Objetos de Custodia u Otros
	No

6	Toma de decisiones / Resolución de Problemas
	No

7	Requisitos del Puesto
Edad	24 a 30 años
Estudios	Lic. Psicología, Pedagogía, Administración
Conocimientos específicos	Capacitación a fuerza de ventas de preferencia Sector Financiero, dominio de técnicas de capacitación
Idioma (s)	N/A
Experiencia	Mínima de 1 años en Capacitación (de preferencia en Campo)
Requerimientos físicos	Excelente Presentación
Jornada de Trabajo	08:00 a 17:00 Horas

	Nivel de documento:	Revisión No. Inicial	Código:	Fecha: SEPTIEMBRE 2014
	Nombre del documento: Formato de descripción de puesto			Hoja No. 3 de 3

8 Competencias de la Empresa	
Orientación a Resultados	Atención al cliente Interno
Trabajo en equipo	Atención al cliente Externo
Calidad de Trabajo	Integridad

9 Competencias Específicas para el Puesto (Habilidades)
Excelente comunicación con clientes Actitud de servicio Actitud proactiva, con empuje Planeación y organización Ordenado Empático Liderazgo Orientado a resultados Trabajo en equipo Comunicación efectiva

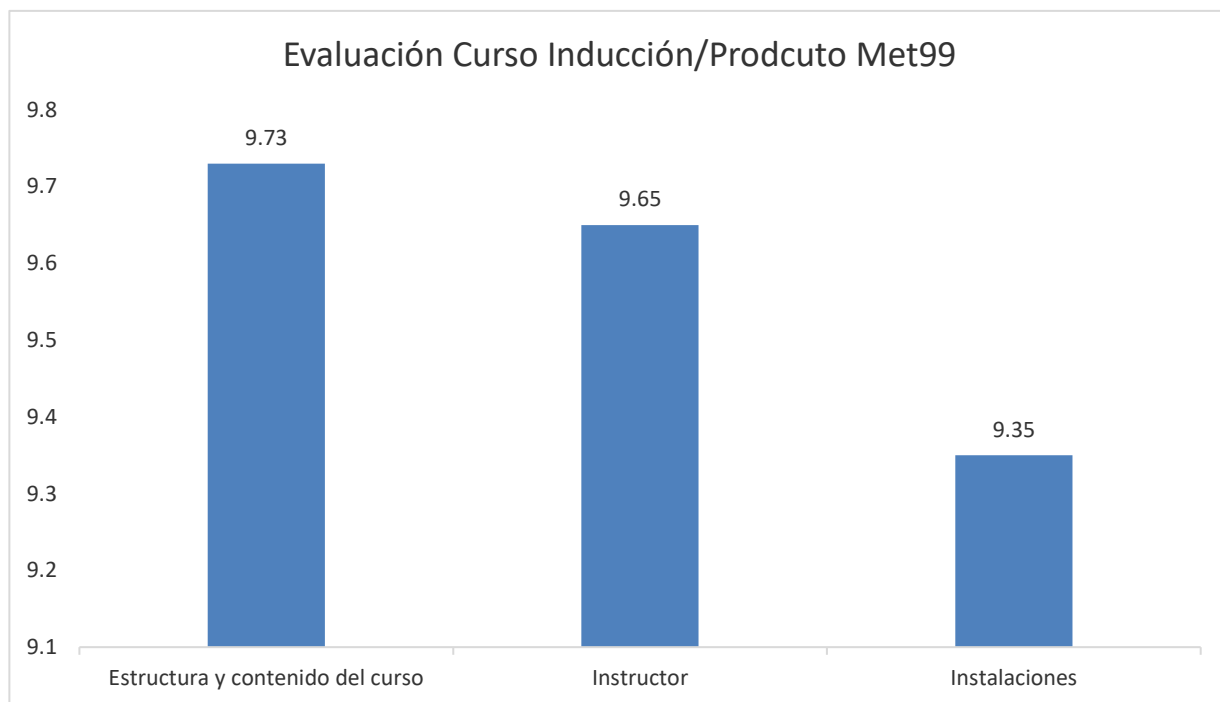
10 Derechos de Firma (poderes y Autorizaciones)
No

Titular del Puesto	Revisado por:	Aprobado por:	Fecha de liberación:	<i>Vigencia</i>
			JUNIO 2017	JUNIO 2018
Elizabeth Pérez Montes de Oca	LIC. Marco Antonio Avila COORDINACION DE CAPACITACION	LIC. Elizabeth Ordaz JEFE DE RH		

Nombre del Instructor: Mónica Pérez

Fecha: 6 de Agosto 2018

Estructura y contenido del curso	9.73
Instructor	9.65
Instalaciones	9.35



Mónica Arianne Pérez Loyo

Nº de Participantes 5

Nombre del Instructor

Induccion Met99

Evento

Estructura y contenido del curso

Calificacion

	M	R	B	MB
1. ¿Consideras que los conocimientos, habilidades o destrezas aprendidas en el curso son?	0	0	1	4
2. ¿Los temas abordados fueron congruentes con el objetivo general?	0	0	2	3
10. ¿Consideras que el curso estuvo relacionado con tus intereses y expectativas?	0	0	2	3
	9.33			

Instructor

1. ¿Proyectó una imagen profesional y amable con los participantes?	0	0	0	5
4. ¿Explicó claramente desde el inicio, el objetivo del curso?	0	0	1	4
5. ¿Utilizó un lenguaje, un ritmo de exposición y un tono de voz apropiados?	0	0	1	4
6. ¿Motivó mi participación y la del grupo en la sesión?	0	0	1	4
7. ¿Utilizó apoyos didácticos (diapositivas, videos, pizarrón)?	0	0	0	5
8. ¿La información que proporcionó fue clara, completa y correcta?	0	0	3	2
9. Constató las preguntas de los participantes en forma:	0	1	1	3
	9.46			

Instalaciones

1. Las instalaciones fueron cómodas y adecuadas	0	0	2	3
2. Consideras que la iluminación del aula fue:	0	0	2	3
3. Consideras que el servicio y calidad de la cafetería fue:	2	1	1	1
4. Los materiales de apoyo y manuales empleados fueron suficientes y de calidad	0	1	2	2
5. la calidad de los recursos (pizarrón, proyector, diapositivas, rotafolios, etc) te parecieron	0	0	1	4
	8.16			

Promedio Grupal 9.0

Comentarios

De los temas tratados durante el curso, ¿Cuáles serán más útiles para el desempeño de tu trabajo?

¿Qué otros temas o actividades desearías que se incluyeran en este curso?

Agradecimientos

A mis padres, Mónica y Miguel Ángel gracias por darme la vida, por apoyarme, en toda mi trayectoria escolar e impulsarme a titularme, por cuidar de mí. Su trabajo esta culminado y espero me alcance la vida para poder retribuirles una parte de lo que me han dado.

A mi hermano Miguel Ángel por siempre ser apoyo, soporte y estar orgulloso de mí, como tu hermana por ti también va a este trabajo, quiero que llegues lejos y te sigas superando académica como personalmente. Te quiero mucho.

A mis abuelos Moisés y Esther, por cuidar de mí y siempre preocuparse al igual que mis padres por mi bienestar, abuelo va hasta el cielo esta dedicatoria y quiero decirte que la promesa que te hice desde el día que partiste de este mundo, esta culminada. Abuela deseo mucho que presencias ese momento conmigo y tengo fé que así será. ¡Te quiero!

A mis primas Pamela y Rosalba por su apoyo incondicional y su estima hacia mi persona.

A mi asesora Lic. Roxana Velasco, por la disposición, dedicación porque también fuiste y eres parte importante de este engrane para la culminación de este trabajo. ¡Gracias!

Al director Lic. Daniel Guzmán por el apoyo y acceso a la información de la compañía para la realización de este informe.