

ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

**DIFERENCIAS ENTRE LAS EXPECTATIVAS DE LOS CLIENTES
DEL PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN SEGUROS QUE
OFRECE EL INSTITUTO DE PRÁCTICAS BANCARIAS Y
FINANCIERAS (IPBF) SEDE QUITO**

**TESIS PREVIA A LA OBTENCIÓN DEL GRADO DE MAGISTER EN GERENCIA
EMPRESARIAL**

NELSON SANTIAGO CORREA ENDARA

nelsac_endara@yahoo.com

Directora: Valentina Ramos, Ph.D

valentina.ramos@epn.edu.ec

2015



ESCUELA POLITÉCNICA NACIONAL
FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS

ORDEN DE ENCUADERNACIÓN

De acuerdo con lo estipulado en el Art. 17 del instructivo para la Aplicación del Reglamento del Sistema de Estudios, dictado por la Comisión de Docencia y Bienestar Estudiantil el 9 de agosto del 2000, y una vez comprobado que se han realizado las correcciones, modificaciones y más sugerencias realizadas por los miembros del Tribunal Examinador al informe de la tesis de grado presentado por NELSON SANTIAGO CORREA ENDARA.

Se emite la presente orden de empastado, con fecha mes día y año.

Para constancia firman los miembros del Tribunal Examinador:

NOMBRE	FUNCIÓN	FIRMA
	Director	
	Examinador	
	Examinador	

Efraín Naranjo, Ph.D
DECANO

DECLARACIÓN

Yo, Nelson Santiago Correa Endara, declaro bajo juramento que el trabajo aquí descrito es de mi autoría; que no ha sido previamente presentada para ningún grado o calificación profesional; y, que he consultado las referencias bibliográficas que se incluyen en este documento.

La Escuela Politécnica Nacional puede hacer uso de los derechos correspondientes a este trabajo, según lo establecido por la Ley de Propiedad Intelectual, por su Reglamento y por la normatividad institucional vigente.

Nelson Santiago Correa Endara

CERTIFICACIÓN

Certifico que el presente trabajo fue desarrollado por Nelson Santiago Correa Endara, bajo mi supervisión.

Valentina Ramos, Ph.D

DIRECTORA

AGRADECIMIENTOS

Al Padre Celestial por otorgarme la vida, la salud y las posibilidades para haber llegado hasta aquí; a mi amada esposa Alexandra por estar junto a mí en las buenas y en las no tanto; a mi mayor tesoro, mi hijita Bianca Emilia por ser la fuente de inspiración y el motor para ser mejor cada día; a mi mejor amigo y hermano del alma, Esteban, por sus sabios consejos y apoyo incondicional; a mi entrañable y distinguida familia por creer en mí en todo momento; un agradecimiento muy especial a los seres que me dieron la vida y que desde hace mucho tiempo me guían y bendicen desde el cielo, mis amados padres Nelson y Blanquita.

Al Instituto de Prácticas Bancarias y Financieras (IPBF), por intermedio de su Director Ejecutivo, el Ing. Diego Zambrano, por brindarme todas las facilidades para acceder a la información del Centro de Capacitación e implementar la herramienta diseñada para extracción de datos, logrando al final un estudio práctico y de calidad sobre las expectativas que mantienen los estudiantes del Programa de Especialización en Seguros (PES).

A la Escuela Politécnica Nacional (EPN), por intermedio de la Facultad de Ciencias Administrativas (FCA), por la oportunidad de formar parte del grupo selecto de profesionales que acreditan un título académico de tan prestigiosa Institución de Educación Superior.

Por último y no por eso menos importante, quiero agradecer a mi Directora de Tesis, Valentina Ramos, por su tiempo, sus acertadas directrices y sobre todo por haber mantenido siempre una relación de amistad y alto profesionalismo.

DEDICATORIA

Con mucho amor, respeto y consideración: A mis dos amores Alexandra y Bianquita, a mis padres, hermano, familiares y amigos, quienes de una u otra forma pusieron su granito de arena para hacer realidad este triunfo profesional y académico.

Santiago

ÍNDICE DE CONTENIDO

LISTA DE FIGURAS	i
LISTA DE TABLAS	ii
LISTA DE ANEXOS	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT	v
1. INTRODUCCIÓN	1
1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
1.2. FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA	3
1.2.1. FORMULACIÓN	3
1.2.2. SISTEMATIZACIÓN	4
1.3. OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	4
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	4
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	4
1.4. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	5
1.5. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	6
2. MARCO TEÓRICO	7
2.1. TEORÍA DE LAS EXPECTATIVAS	7
2.2. MODELOS DE EXPECTATIVAS	9
2.2.1. MODELO DE VÍCTOR VROOM	9
2.2.2. MODELO DE IDALBERTO CHIAVENATO	10
2.2.3. MODELO CONCEPTUAL DE DISCONFIRMACIÓN DE EXPECTATIVAS	12
2.2.4. MODELO DE JACQUELINE ECCLES Y ALLAN WIGFIELD	13
2.2.4.1. Aplicación del modelo de expectativas de Jacqueline Eccles y Allan Wigfield al Programa de Especialización en Seguros del IPBF	14
2.3. INSTITUCIÓN	15
2.3.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL IPBF	15
2.3.1.1. Misión	17
2.3.1.2. Visión	17
2.3.1.3. Valores	18
2.3.1.4. Organigrama del Instituto	18
2.3.1.5. Descripción Socio Demográfica	21

2.3.2.	SERVICIOS QUE OFRECE EL IPBF.....	24
2.3.2.1.	Programas de Especialización.....	25
2.3.2.2.	Cursos in House	26
2.3.2.3.	Cursos Abiertos	27
2.3.3.	EL PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN SEGUROS - PES.....	27
3.	METODOLOGÍA.....	30
3.1.	HIPÓTESIS	31
3.2.	MUESTRA	31
3.3.	MATERIALES	36
3.3.2.	FIABILIDAD DE LA HERRAMIENTA	38
3.4.	PROCEDIMIENTO.....	39
4.	RESULTADOS Y ANÁLISIS	41
4.1.	ANÁLISIS POR GRUPOS DE VARIABLES	41
4.2.	ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE GRUPOS	44
4.2.1.	DIFERENCIAS DE EXPECTATIVAS RELACIONADAS CON A. RAZONES POR LAS CUALES SE MATRICULAN EN EL PES	46
4.2.1.1.	Análisis múltiple comparativo de la variable A2	47
4.2.2.	DIFERENCIAS DE EXPECTATIVAS RELACIONADAS CON C. MÉTODOS PARA EL DESARROLLO DE LAS CLASES	48
4.2.2.1.	Análisis múltiple comparativo de la variable C1	49
4.2.2.2.	Análisis múltiple comparativo de la variable C2	50
4.2.3.	DIFERENCIAS DE EXPECTATIVAS RELACIONADAS CON D. PERCEPCIONES AL FINALIZAR EL PROGRAMA	52
5.	CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES.....	55
5.1.	CONCLUSIONES	55
5.2.	LIMITACIONES	58
5.3.	RECOMENDACIONES.....	58
	REFERENCIAS	60
	ANEXOS	62

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 - Modelo de expectativa de una persona	11
Figura 2 - Modelo Conceptual del Proceso de Desconfirmación de Expectativas.....	13
Figura 3 - Organigrama, sede Quito	18
Figura 4 - Organigrama, nivel desconcentrado, sucursal Guayaquil.....	19
Figura 5 - Género de los colaboradores.....	22
Figura 6 - Edad de los colaboradores	22
Figura 7 - Nivel de estudios de los colaboradores.....	23
Figura 8 - Sector dónde viven los colaboradores	23
Figura 9 - Tiempo en la organización que tienen los colaboradores	24
Figura 10 - Portafolio de Servicios del IPBF	25
Figura 11 - Matriz BCG - Servicios IPBF.....	28
Figura 12 - Análisis de medias variable A2	46
Figura 13 - Análisis de medias variable C1.....	48
Figura 14 - Análisis de medias variable C2.....	49
Figura 15 - Análisis de medias variable C3.....	51
Figura 16 - Análisis de medias variable D2	52
Figura 17 - Análisis de medias variable D4	53

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 - La Disparidad - Distinción de Diferencias.....	8
Tabla 2 - Participación en ingresos - IPBF.....	29
Tabla 3 - Distribución de la muestra por etapas del estudio, de acuerdo a las características socio-demográficas.....	33
Tabla 4 - Distribución de la muestra por etapas del estudio, de acuerdo a los datos relacionados con el empleo.....	34
Tabla 5 - Distribución de la muestra por etapas del estudio, de acuerdo a las características de la organización a la que pertenece.....	35
Tabla 6 - Valores para la fiabilidad y consistencia interna de la herramienta.....	38
Tabla 7 - Resultados cuestionario de expectativas aplicado a las tres categorías de alumnos.....	42
Tabla 8 - Diferencias entre expectativas de ex alumnos, alumnos actuales y alumnos potenciales.....	45
Tabla 9 - Método Bonferroni - Variable A2.....	47
Tabla 10 - Método Bonferroni - Variable C1.....	49
Tabla 11 - Método Bonferroni - Variable C2.....	50

LISTA DE ANEXOS

ANEXO A - Estados financieros del IPBF, años 2011, 2012 y 2013.....	63
ANEXO B - Cuestionario original para revisión de expertos	67
ANEXO C - Cuestionario definitivo aplicado a los alumnos.....	73

RESUMEN

El presente estudio forma parte de una investigación realizada en un gran número de estudiantes del Programa de Especialización en Seguros (PES) del Instituto de Prácticas Bancarias y Financieras (IPBF) de la ciudad de Quito, con el objetivo de conocer sus expectativas desde tres perspectivas distintas: antes de iniciar la formación (potenciales alumnos); durante la formación (alumnos actuales) y; al finalizar la formación (ex alumnos).

La metodología utilizada se fundamenta en un estudio de similares características aplicado en ciertas Universidades públicas de España, para lo cual se diseñó un cuestionario como herramienta de extracción y análisis de datos, que consta de 16 afirmaciones agrupadas en cuatro enunciados, los cuales midieron los siguientes factores: 1) razones por las que se matriculan en el PES; 2) referencias acerca de programas anteriores; 3) metodologías para el desarrollo de las clases y; 4) logros obtenidos al finalizar el PES.

El análisis factorial permitió la reducción de 18 a 16 afirmaciones, distribuidos en los cuatro factores mencionados, explicando el 70,2% de la varianza. La correlación entre variables se determinó a partir del análisis estadístico ANOVA y su ratificación con el análisis de BONFERRONI. A partir de las pruebas de fiabilidad realizadas, la herramienta diseñada es confiable para ser aplicada en centros de capacitación similares, considerando una población igual o mayor a la utilizada, sin embargo, estudios nuevos, o complementarios deberán ser realizados para demostrar la consistencia del instrumento.

El principal resultado obtenido demostró que la mayoría de expectativas de los alumnos si se cumplen con el Programa, siendo sus preferencias personales, y no la imposición del ente de control, lo que los impulsa para acreditarse como agentes productores de seguros, reaseguros y peritos de seguros.

Palabras clave: Expectativas. Perspectivas. Percepción. Preferencias. Cuestionario. Programa de Especialización en Seguros.

ABSTRACT

This study is part of a research consisting on a large number of students from the Specialization Program in Insurance (PES) of the Institute of Banking and Financial Practices (IPBF) of Quito, in order to understand from three different perspectives before training (potential students); during formation (current students) and; on completion of training (alumni).

The methodology is based on a similar study applied in certain public universities in Spain, for which a questionnaire was designed to extract and analyze data which consists of 16 statements grouped under four headings, measuring the following was designed factors: 1) reasons for enrolling in the PES; 2) references to previous programs; 3) methodologies for class development and; 4) achievements at the end of the PES.

The factorial analysis allowed the reduction of statements from 18-16, distributed in four factors explaining 70.2% of variance. The correlation between variables was determined from the statistical analysis ANOVA and ratified with the Bonferroni analysis. From the reliability tests performed, it was determined that the tool is reliable to be applied in similar training centers, considering a population greater than or equal to that used, however, new or additional studies should be conducted to demonstrate the consistency of the instrument .

The main result showed that most of the students expectations students if expectations were met with the Program, being their personal preferences, and not the imposition of watchdog, what drives them to be accredited as producing agents insurance, reinsurance and assessors insurance.

Keywords: Expectations. Prospects. Perception. Preferences. Questionnaire. Fellowship in Insurance.

1. INTRODUCCIÓN

El presente estudio surge de la necesidad de investigar cuáles son los elementos que motivan o inducen a los clientes del Instituto de Prácticas Bancarias y Financieras, a matricularse en el Programa de Especialización en Seguros, el cual, cuenta con un alto grado de aceptación en el mercado de centros de capacitación especializada de la ciudad de Quito. Sin embargo de aquello, de un tiempo acá, se ha visto disminuida la demanda del mismo, lo que justifica la necesidad de identificar qué elementos de la motivación afectan las decisiones de las personas de acceder al curso. Para esto, tomamos en cuenta la teoría de las expectativas como marco teórico de referencia que explica este proceso motivacional.

Schnaars (1993) señala que, las expectativas se forman antes de la compra, constituyendo una anticipación de cuál será el desempeño, funcionalidad o performance del bien o servicio. Así también, Kotler & Armstrong (2001a) indican que casi todas las compras producen disonancia cognoscitiva, o incomodidad causada por un conflicto posterior a la compra. En otras palabras, la teoría nos indica que las expectativas de los clientes se encuentran presentes en todo momento, antes y después de haber efectuado la compra, o utilizado el servicio. El presente estudio incorpora la variable que mide las expectativas durante el uso del servicio, lo cual permitió evaluar los resultados desde tres ópticas distintas: la percepción de los que ya participaron del curso, de los que se encuentran participando del mismo y de los que tienen aspiraciones de ingresar.

En Ecuador los estudios empíricos y con metodología científica, relacionados con la medición o evaluación de expectativas de clientes, resultan escasos. Es así que, la presente investigación aporta a la generación de técnicas y herramientas que permitan evaluar las expectativas de los clientes de centros de capacitación especializada en el país. Para ello se utilizó la metodología de (R, Pozo, G, & A, 2013), aplicada a un estudio semejante, no obstante, en diferente contexto.

1.1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

El Programa de Especialización en Seguros que ofrece el Instituto de Prácticas Bancarias y Financieras, de ahora en adelante IPBF, es actualmente el servicio más representativo para el centro de capacitación, es así que, el 87% de los ingresos se generan a partir de la comercialización del mismo (Director-Ejecutivo, 2014).

Se trata de un programa completo, de 360 horas de duración, con 25 años en el mercado, que cumple con todas las exigencias del actual Código Orgánico Monetario y Financiero publicado en el Registro Oficial No. 332 de fecha 12 de septiembre de 2014, que rige a la Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros, así como con las Normas para el ejercicio de las actividades de los Asesores Productores de Seguros, Intermediarios de Reaseguros y Peritos de Seguros. El curso acredita a las personas que trabajan en el sector, a ejercer sus actividades de manera legal e idónea (IPBF, 2014).

Del párrafo anterior, cabe la siguiente aclaración:

Con la suscripción del vigente Código Orgánico Monetario y Financiero, se trasladan las competencias de la ex Superintendencia de Bancos y Seguros a la actual Superintendencia de Compañías, Valores y Seguros. Sin embargo y puesto que la Disposición Transitoria Trigésima Primera otorga un año¹ a partir de la suscripción del vigente Código para ejecutar la transición entre las dos entidades de control, en el presente estudio se considera a la actual Superintendencia de Bancos como el ente de control que continua regulando, vigilando y realizando debida diligencia a las empresas de seguros en el país, hasta que se traspasen la totalidad de las competencias contempladas en la vigente normativa.

Bajo este contexto, los Directivos del Instituto han detectado que el servicio que ofrecen está perdiendo competitividad en el mercado, entre sus causas principales,

¹ Plazo vence el 12 de septiembre de 2015.

por el aumento de centros de capacitación en la ciudad. Así también, a inicios del 2014, en un estudio de mercado realizado por el IPBF se pudo notar que su competidor principal (total en Quito tres) utiliza su mismo pensum de estudios, ha igualado precios y los horarios son en algo más flexibles. Sin embargo, la mayor diferencia es que su presencia en el mercado es relativamente corta, cerca de un año (IPBF, 2014).

En base a lo expuesto, se necesita realizar un estudio complementario, en la sede Quito, que permita evaluar los elementos que puedan hacer más efectiva e interesante la propuesta curricular del IPBF. Para esto decidimos aplicar la teoría de las expectativas, considerando para ello las percepciones de tres grupos de estudiantes, estos son: 1) ex alumnos del curso; 2) alumnos que están cursando el programa, y; 3) alumnos matriculados para iniciar el curso. El estudio se lo realiza con el fin de determinar las diferencias, en cuanto a las expectativas, antes, durante y después de haber tomado la formación y, en función de éstas, verificar si el servicio que ofrece el Instituto se alinea a lo que esperan los alumnos y si, a la vez, les otorga un beneficio que persista en el tiempo, generándoles un valor agregado; así también, el estudio contribuye a verificar la existencia de otras causas.

Los resultados de la investigación sustentan, de ser el caso, el inicio de acciones de mejora en los procesos del IPBF, ya que se estaría generando una herramienta para toma de decisiones por parte de los directivos del Centro de Estudios.

1.2.FORMULACIÓN Y SISTEMATIZACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. FORMULACIÓN

La investigación propuesta se derivó de la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuáles son las diferencias que existen entre las expectativas de los ex alumnos, actuales y potenciales alumnos del Programa de Especialización en Seguros del IPBF, sede Quito?

1.2.2. SISTEMATIZACIÓN

La pregunta general fue sistematizada a partir de las siguientes:

¿Cuáles son las características principales del programa que los ex alumnos, actuales y potenciales alumnos perciben?

¿Qué motiva a estos alumnos a tomar la decisión de cursar o no el Programa de Especialización en Seguros del IPBF?

¿Cuáles son las expectativas que relacionan entre sí, a las tres categorías de alumnos?

1.3.OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN

En función de las preguntas de investigación se formularon los siguientes objetivos:

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Determinar las diferencias que existen entre las expectativas de los ex alumnos, actuales y potenciales alumnos del Programa de Especialización en Seguros del IPBF, sede Quito.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Establecer las características principales del programa desde la óptica de los ex alumnos, actuales y potenciales alumnos.

Identificar las razones que motivan la decisión de tomar el curso de especialización en seguros de estos alumnos.

Determinar las expectativas que relacionan entre sí, a las tres categorías de alumnos.

1.4.JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

El Director Ejecutivo del IPBF, acompañado de su equipo de trabajo, identificó que la demanda del Programa de Especialización en Seguros ha perdido el atractivo y el interés al interior de los estudiantes, provocando una menor afluencia en los cursos regulares.

Adicional a esto, se incrementó el número de centros de capacitación de la competencia, bajo los mismos parámetros y criterios que maneja el IPBF, provocando de alguna manera confusión en los clientes del sector asegurador, ya que en los actuales momentos cuentan con tres alternativas más en el mercado, las cuales les proporcionan el mismo servicio, salvo ciertas diferencias que se han mencionado anteriormente.

Lo anterior generó preocupación en el Directorio del centro de capacitación, ya que perciben que su principal competidor, el cual tiene poco tiempo en el mercado (un año), ha comenzado a ganar espacio, e inclusive lo han llegado a comparar con el IPBF, por lo cual es prioritario realizar la presente investigación, en la cual se determine las reales expectativas que mantienen los clientes del servicio prestado.

El planteamiento de la metodología nos indica que se evaluarán los resultados a partir de tres ópticas distintas, en un solo servicio y con los principales involucrados, los alumnos.

Con el desarrollo de esta investigación se estaría resolviendo un problema de carácter organizacional, lo cual permitirá realizar cambios a la estrategia empresarial del IPBF, además de sentar precedentes para centros de capacitación similares, que les brinde ciertos fundamentos teóricos respecto a la relación que existe entre las expectativas de los clientes y los servicios que se ofertan a estos.

1.5.JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

El estudio se fundamenta en la teoría de las expectativas, para lo cual se creó y validó un cuestionario como herramienta de extracción de datos, a partir de un estudio realizado en la mayoría de Universidades públicas de la ciudad de Andalucía y en un grupo de la Universidad Complutense de Madrid, en España.

Es así que, con la creación de la herramienta, se estableció una metodología para la identificación de expectativas en los alumnos del Programa de Especialización en Seguros del IPBF, la cual puede ser adaptada o reproducida en otros estudios de similares características, así como del contexto y realidad ecuatoriana.

2. MARCO TEÓRICO

Existen diferentes elementos motivacionales que hacen que las personas repitan el uso de determinado servicio o producto, y que contribuyan a la divulgación del mismo. Uno de ellos se relaciona con las diferencias que existen entre las expectativas iniciales y finales del consumo del producto o del beneficio del servicio, lo cual se conoce como teoría de las expectativas.

2.1. TEORÍA DE LAS EXPECTATIVAS

La Teoría de las Expectativas, señala que “una persona propenderá a actuar de cierta manera con la esperanza de que un resultado determinado ocurra después de su acto, y de acuerdo con el atractivo que dicho resultado tenga para la persona” (Robbins & Cenzo, 2009, p. 324).

Por otra parte, Robbins (2004), en otro libro señala que:

La clave de la teoría de las expectativas está en comprender las metas de los individuos y en el vínculo entre esfuerzo y desempeño, desempeño y recompensa, recompensa y satisfacción de las metas individuales. Como modelo contingente, en la teoría de las expectativas se reconoce que no hay un principio universal para explicar las motivaciones de todos. Aparte, entender qué necesidades quiere cubrir una persona no garantiza que perciba que un desempeño elevado lleva automáticamente a satisfacerlas. (p. 174).

En base a lo anterior, es evidente que las personas tienden a actuar, o decidir, en función de lo que espera. El resultado de lo actuado, determinará el grado de satisfacción o insatisfacción de esta persona, así como este mismo resultado servirá de catalizador para generar una buena o mala percepción de lo acontecido.

Olshavsky y Miller (citado en Schnaars, 1993) afirman que los consumidores evitarán las inconsistencias con sus creencias y ajustarán sus percepciones de

desempeño de los productos para que se igualen a las expectativas que tenían respecto de esos productos.

Asimismo, un artículo científico sostiene la teoría que, las expectativas de los clientes guardan relación con el grado de disparidad de los bienes y servicios que se eligen, ya que surgen dos factores: la dificultad de identificar la mejor alternativa o en su defecto la peor (Carlson, 2000).

El autor hace hincapié en no confundir la disparidad con las diferencias de los productos, para lo cual se cita la siguiente tabla:

Tabla 1 - La Disparidad - Distinción de Diferencias

	Baja Disparidad	Alta Disparidad
Algunas Características Distintas	Alternativas son muy diferentes, pero la disparidad es pequeña, ya que las alternativas son intercambiables. Ejemplo: un bolígrafo y un lápiz cuando se necesita tomar una nota.	Alternativas son muy diferentes, pero la disparidad es grande, ya que las alternativas no son intercambiables. Ejemplo: bolígrafo y un lápiz cuando uno tiene que firmar una carta profesional.
Pocas Características Distintas	Alternativas son casi idénticas y la disparidad es pequeña, ya que las alternativas son intercambiables. Ejemplo: lápiz negro y un lápiz rojo cuando hay que tener una nota.	Alternativas son casi idénticos, pero la disparidad es grande, ya que las alternativas no son intercambiables. Ejemplo: lápiz negro y pluma roja cuando uno tiene que firmar una carta profesional.

Nota: Traducción del inglés por el autor

Disparity Pursuit Theory: The Role of Expectations in Product Choice, Carlson (2000)

La matriz anterior se relaciona a la investigación, ya que pretende identificar las diferencias que existen entre lo que espera el cliente, en este caso los alumnos del Instituto, y lo que obtienen al finalizar el Programa de Capacitación en Seguros.

Asimismo pretende identificar si existen razones internas o externas por las cuales los clientes están prefiriendo el programa que ofrece la competencia, conociendo

de antemano que oferta el mismo pensum de estudio, la misma carga horaria y maneja un similar nivel de precios.

2.2.MODELOS DE EXPECTATIVAS

A partir de esta teoría se han elaborado varios modelos que permiten comprender los modos en que se ha entendido las diferencias entre expectativas iniciales y finales. Algunos de estos modelos son presentados a continuación:

2.2.1. MODELO DE VÍCTOR VROOM

Uno de los modelos más utilizados en correspondencia con esta teoría es el de Vroom (1964). Este modelo explica las expectativas a partir de tres factores: “1) los objetivos individuales; 2) la relación que el individuo percibe entre productividad y logro de sus objetivos individuales y; 3) capacidad del individuo para influir en su propio nivel de productividad, a medida que cree que puede influir en él” (Chiavenato, 2007, p. 54).

De manera explicativa, el primer factor responde a las necesidades de realización personal de cada individuo, en definitiva se alinea a lo que le anima a dar, o no, su máximo esfuerzo. El segundo factor enfrenta el desempeño versus lo que espera cada individuo; aquí surgen varias tendencias, ya que no todas las personas responden a los mismos estímulos, ni tienen las mismas aspiraciones, por lo cual el modelo se apoya en el tercer factor, el cual se relaciona con las reales capacidades que posee cada individuo para llevar a cabo una tarea, en definitiva, si está o no apto para realizar determinada función o lograr determinado objetivo (Varo, 1994).

Bajo este contexto, Robbins y Cenzo (2009) recurren a una analogía escolar para ilustrar de manera más sencilla, cómo se aplicaría esta teoría. En síntesis, la misma nos dice que, un alumno al iniciar el curso tiene la confianza de que su esfuerzo, tiempo y dedicación guardará una fuerte relación con la nota que obtendrá al finalizar el mismo (tercer factor); esto con la motivación que al

graduarse, accederá a un empleo el cual le permita realizarse íntegramente, en concreto, que llene sus expectativas. Sin embargo de aquello, obtuvo una baja calificación. Es aquí donde la teoría nos brinda ciertos parámetros para analizar el porqué de lo sucedido. En primera instancia se encuentra la relación que existe entre desempeño y recompensa (primer factor), es decir, siguiendo la analogía anterior, si el alumno se preparó lo suficiente y la calificación fue baja, entonces surge la percepción que el método de calificación del profesor no fue el correcto, o que simplemente existió algún motivo fuera de argumento que hizo se califique de esa manera. En una segunda instancia se encuentra la relación que existe entre el esfuerzo y el desempeño (segundo factor), y se hace presente una vez que se haya dado el acontecimiento, es decir, si el alumno ya rindió el examen y siente que no le fue tan bien a pesar de haberse preparado con anterioridad, entonces se pregunta si existían varios requisitos previos para aprobar el curso y él no los conocía; entonces sus expectativas de aprobar la materia cambian y según la misma teoría, su motivación se reduce, se anula y se traslada hacia otro objetivo.

2.2.2. MODELO DE IDALBERTO CHIAVENATO

Con el fin de explicar de una manera más objetiva la teoría de las expectativas, así como de relacionar la misma con el propósito de la investigación, recurrimos al modelo de expectativa de la motivación de una persona, basado en objetivos intermedios y graduales (medios) que conducen a un objetivo final (fines) (Chiavenato, 2007).

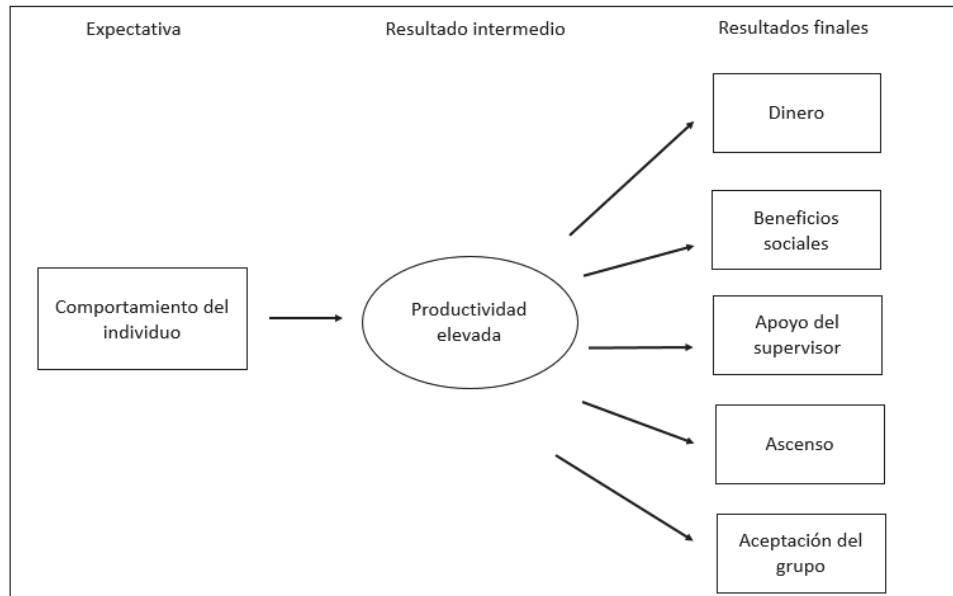


Figura 1 - Modelo de expectativa de una persona

(Chiavenato, 2007, p. 56)

De manera explicativa, la figura anterior nos indica que del comportamiento de una persona depende el resultado intermedio y los resultados finales que pretenda obtener; sin embargo, para obtener los resultados finales tiene que utilizar un medio, en este caso un nivel de productividad elevada, lo que demanda de un esfuerzo por parte de la misma persona.

Cada persona tiene preferencias, que la teoría las denomina como valencias, por lograr determinados resultados finales. Una valencia positiva representa el interés de alcanzar cierto resultado final, mientras que una valencia negativa representa el interés de evitar determinado resultado final (Chiavenato, 2007).

En la figura 1 la productividad elevada (resultado intermedio), de acuerdo a la teoría en estudio, no tendría ningún valor por sí sola, de no ser porque el individuo persigue unos resultados finales, los cuales son la real motivación para en un inicio tomar una postura de comportamiento que le permita alcanzar un nivel elevado de productividad y por consiguiente obtener uno o varios de los resultados finales.

Chiavenato, (2007) señala que “la relación causal entre el resultado intermedio y el resultado final se denomina instrumentalidad”. Esta relación puede tomar valores desde -1 hasta +1, lo cual depende si está directamente relacionada con el logro de los resultados finales, o en su defecto no.

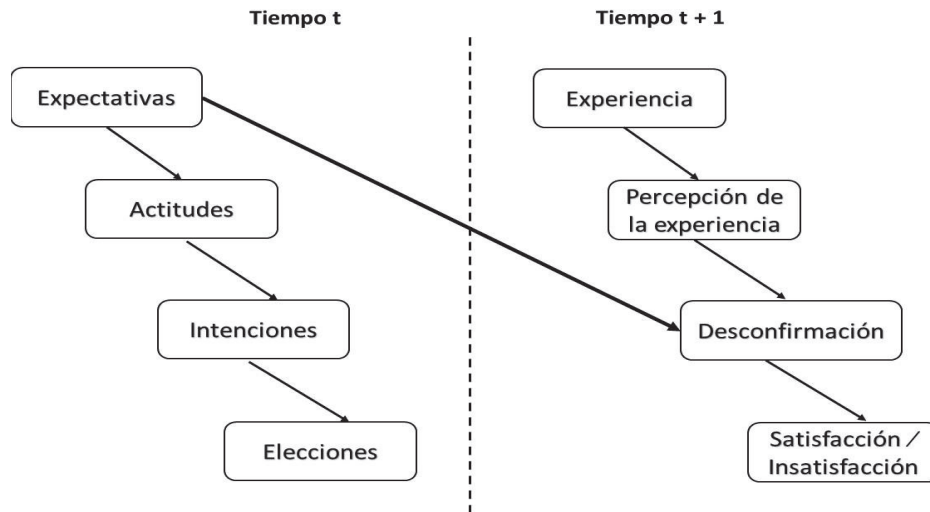
Es así que, si el individuo percibe que su esfuerzo por alcanzar una productividad elevada no le va a permitir alcanzar uno de los resultados finales (dinero, beneficios sociales, apoyo del supervisor, promoción o aceptación en el grupo de trabajo), la instrumentalidad sera cero (0).

Por su parte, Juárez, (2006) señala que:

El modelo de expectativas no actúa en función de necesidades satisfechas, o de la aplicación de recompensas y castigos, sino, por el contrario, considera a las personas como seres pensantes cuyas percepciones y estimaciones de probabilidades de ocurrencia influyen de manera importante en su comportamiento (p. 33).

2.2.3. MODELO CONCEPTUAL DE DISCONFIRMACIÓN DE EXPECTATIVAS

Existen artículos científicos que hablan referente al tema en estudio, es el caso del modelo conceptual denominado “la disconfirmación del proceso de las expectativas” (Cadotte, Woodruff, & Jenkins, 1987).



Nota: Traducción del inglés por el autor

Figura 2 - Modelo Conceptual del Proceso de Desconfirmación de Expectativas

(Cadotte, Woodruff & Jenkins, 1987, p. 306)

Lo que nos refieren estos autores es que existen dos momentos en la percepción de satisfacción de un cliente (t_1 y $t+1$). En la etapa t_1 se mide la intencionalidad del cliente, basada en referencias, atributos e intenciones que mantenga de la marca del bien o servicio. En la segunda etapa $t+1$ el cliente hace uso del servicio y se produce la primera percepción de desempeño de la marca, la cual implica la comparación de los resultados reales con alguna norma, desde tres puntos de vista: 1) el rendimiento coincide con la norma, la cual conduce a una sensación neutra; 2) el rendimiento fue mejor que el resultado estándar, lo que da lugar a una desconfirmación positiva y; 3) el rendimiento fue peor que el resultado estándar, lo cual genera una desconfirmación negativa.

2.2.4. MODELO DE JACQUELINE ECCLES Y ALLAN WIGFIELD

Otro modelo que intenta explicar el fenómeno de la motivación humana es el desarrollado por Eccles et al (1983), el cual tiene sus orígenes en el primer modelo expectativa-valor ideado por Atkinson (1978), sin embargo el modelo de Eccles centra prioritariamente su atención en el valor que tiene para el sujeto-estudiante aquello que está aprendiendo o se dispone a hacerlo (Llera & Alvarez, 1995).

Según el modelo de Eccles, “las expectativas y el valor de la tarea influyen directamente en la persistencia, realización y elección de la tarea por parte del alumno” (Llera & Alvarez, 1995, p. 231). Siguiendo el modelo expectativa-valor, es evidente que un alumno se aplicará más y deseará aprender mejor en aquello que valora de manera positiva y por el contrario en algo que percibe de manera negativa (Woolfolk, 2006).

Este modelo distingue una serie de aspectos del valor de la tarea, los cuales pueden influir en su realización: 1) *el valor de consecución*, lo cual consiste en realizar bien la tarea, para lograr que el alumno muestre hacia el exterior aspectos positivos de sí mismo; 2) *el valor intrínseco*, representa el interés que tiene el alumno en realizar la tarea y que le mantiene sobre ella; 3) *el valor de utilidad*, se relaciona con las metas futuras que mantenga el alumno y en las retribuciones que espera por el cumplimiento de la tarea y; 4) *el coste*, está ligado a todos los elementos negativos que se encuentran inmersos para iniciar o participar en la realización de la tarea, tales como el miedo al fracaso, la ansiedad o el esfuerzo Llera & Alvarez, (1995).

Este modelo nos indica que “la motivación se percibe como el producto de dos fuerzas principales: las expectativas del individuo por alcanzar una meta y el valor que tiene para él dicha meta” (Woolfolk, 2006, p. 356). El modelo de Jacqueline Eccles y Allan Wigfield (1992) complementa al modelo original de Atkinson (1978), agregando la variable costo a la ecuación de expectativa-valor (Eccles y Wigfield, 2001; Wigfield y Eccles, 1992 citado en Woolfolk, 2006).

2.2.4.1. Aplicación del modelo de expectativas de Jacqueline Eccles y Allan Wigfield al Programa de Especialización en Seguros del IPBF

Relacionando el modelo de Eccles y Wigfield con nuestro estudio, podríamos decir que los alumnos del Programa de Especialización en Seguros (PES), van a comportarse de una u otra forma dependiendo de las expectativas que presenten al tomar la decisión de matricularse, durante el desarrollo de las clases y al finalizar el mismo (expectativa). Así también, dependerá del valor o intereses individuales

(valor) que les motive a entregar su mejor esfuerzo por alcanzar la meta final (costo), y de ésta forma lograr resultados finales como: aprobación del examen de conocimientos elaborado por el ente de control en materia de seguros; actualizar y reforzar los conocimientos en la rama de seguros; potencializar su curriculum vitae para acceder a mejores posiciones dentro de su organización (utilidad), entre otros aspectos que fueron considerados dentro del cuestionario aplicado a los alumnos, y que nos permitió analizar sus expectativas.

2.3.INSTITUCIÓN

La institución donde se realizó la investigación fue el Instituto de Prácticas Bancarias y Financieras, con sede en Quito. A continuación, presentamos una breve descripción de la misma, lo que permitió comprender las características de los servicios que ofrece y que fueron considerados en el estudio.

2.3.1. DESCRIPCIÓN GENERAL DEL IPBF

El Instituto de Prácticas Bancarias y Financieras - IPBF se encuentra dentro de la industria de servicios de capacitación, según el Registro Oficial No. 489 del 10 de mayo de 1983 se constituyó mediante Acuerdo Ministerial No. 3272 del Ministerio Educación y Cultura de fecha 03 de mayo de 1983, el cual menciona que se constituye “como una institución de servicio a la comunidad ecuatoriana de derecho privado y sin fines de lucro, su objetivo principal es perfeccionar los conocimientos del capital humano elevando su eficiencia y el desempeño en sus funciones” (IPBF, 1995).

Se encuentra inmerso en las instituciones de capacitación no escolarizada, cuya aspiración fundamental es dinamizar las actividades financieras, entre ellas las empresas aseguradoras y reaseguradoras, facilitando programas de entrenamiento y capacitación que permitan la actualización continua del recurso humano, dentro de una visión integral que conjugue aspectos sociales, humanos y técnicos (IPBF,1995).

En su creación participaron la Asociación de Bancos Privados del Ecuador, el Banco Central del Ecuador y la Superintendencia de Bancos, en el transcurso de su vida institucional, se han generado importantes cambios en su estructura organizacional, como la adhesión de nuevos miembros (Asociación de Compañías de Seguros del Ecuador y la Asociación de Mutualistas del Ecuador); pero así mismo ha sufrido la separación de dos de sus miembros fundadores: la Superintendencia de Bancos y el Banco Central del Ecuador, hecho acaecido por la normativa vigente en la cual se prohíbe a ministerios y entidades de gobierno aportar de cualquier forma a entidades de derecho privado con o sin finalidad de lucro (Director-Ejecutivo, 2014).

La principal fortaleza del IPBF es su permanencia de 30 años en el mercado de la capacitación especializada, lo cual le ha permitido obtener varios reconocimientos académicos a lo largo de su historia. A diferencia de sus principales competidores (Insuranse Training Center y ECASEG) el IPBF tiene presencia en cuatro de las principales provincias del país, posee infraestructura propia en Quito, por lo que ofrece crédito directo a los alumnos que se matriculan en los programas de especialización, siendo ésta una ventaja competitiva, hasta el momento, insuperable (Director-Ejecutivo, 2014).

El IPBF cuenta con su oficina matriz en la ciudad de Quito, ubicada en el barrio La Mariscal, calles Baquedano 222 y Reina Victoria, Edificio Araucaria, cuarto piso; además cuenta con una sucursal en la ciudad de Guayaquil, ubicada en la calle Víctor Manuel Rendón entre Pedro Carbo y Córdova. Así también, desde el año 2007, ofrece sus servicios en las ciudades de Cuenca y Ambato, con programas de capacitación semipresenciales que contemplan encuentros académicos cada 15 días. En Guayaquil, Cuenca y Ambato no cuenta con local propio, por lo cual se utiliza la figura de alquiler de aulas, según la demanda de los programas (Director-Ejecutivo, 2014).

En cuanto al tamaño de la organización, este Centro de Estudios estaría considerándose como pequeño ya que a pesar de contar con infraestructura propia en su sede Quito, tiene ocho colaboradores en toda la organización, distribuidos en

Quito y Guayaquil. En el resto de sucursales (Ambato y Cuenca) no existe personal en nómina debido a que, dependiendo de la disponibilidad, se alquilan aulas en diferentes lugares, utilizando al mismo personal administrativo antes descrito. En lo referente al manejo y control de las finanzas, el IPBF contrata el servicio de contabilidad y auditoría de manera externa y, en cuanto al personal docente, contrata los servicios profesionales de profesores especializados en seguros, los mismos que, en su mayoría, son altos directivos de las empresas aseguradoras del país (Director-Ejecutivo, 2014).

Los miembros del IPBF aportan a la sociedad parte del sistema financiero y asegurador del país, con la detección de las necesidades de capacitación del capital humano de sus entidades, y en conjunto elaboran programas que permiten cerrar las brechas existentes entre el perfil actual y el deseado de sus colaboradores (Director-Ejecutivo, 2014).

En función de lo mencionado, “el IPBF busca ser autosustentable, para lo cual entrega servicios de capacitación para mejorar habilidades, actitudes y conductas de las personas en sus puestos de trabajo, desarrollar sus potencialidades y ponerlas al servicio de los resultados corporativos; basando su actividad en un staff de facilitadores y en herramientas tecnológicas que buscan garantizar el aprendizaje” (Director-Ejecutivo, 2014).

2.3.1.1. Misión

Entregar servicios de capacitación y asesoría, al sector público y privado, principalmente en temas financieros y de seguros, mediante la investigación de necesidades y el desarrollo técnico de programas que satisfagan a las mismas (IPBF, Página web del IPBF, 2014).

2.3.1.2. Visión

Ser el referente en temas de capacitación para el sector financiero y de seguros del Ecuador hasta el 2014 (IPBF, Página web del IPBF, 2014).

2.3.1.3. Valores

- ❖ Compromiso social
- ❖ Excelencia académica
- ❖ Servicio de calidad
- ❖ Legitimidad
- ❖ Transparencia
- ❖ Trabajo en equipo

Los valores institucionales citados fueron obtenidos de la página web del Centro de Estudios (IPBF, Página web del IPBF, 2014).

2.3.1.4. Organigrama del Instituto

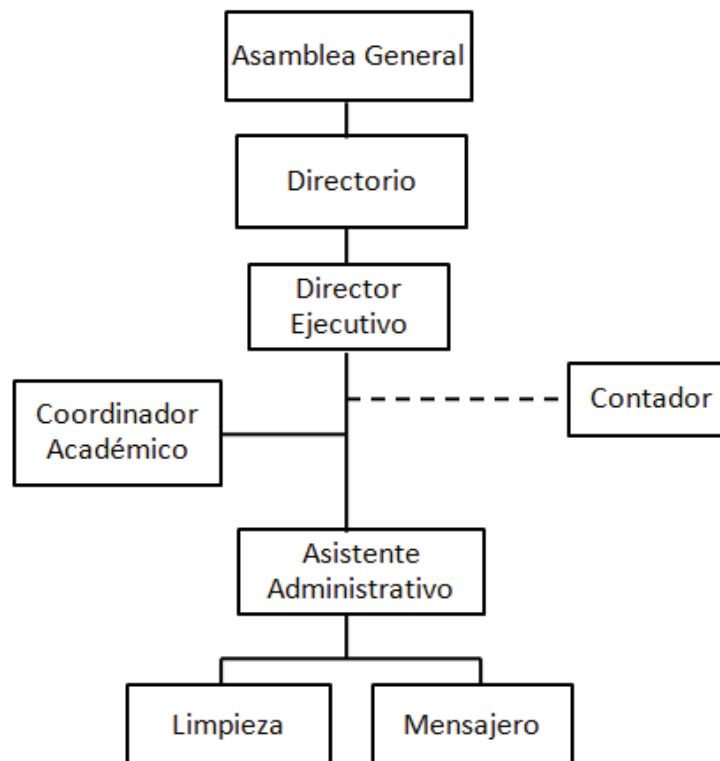


Figura 3 - Organigrama, sede Quito
(Director-Ejecutivo, 2014)

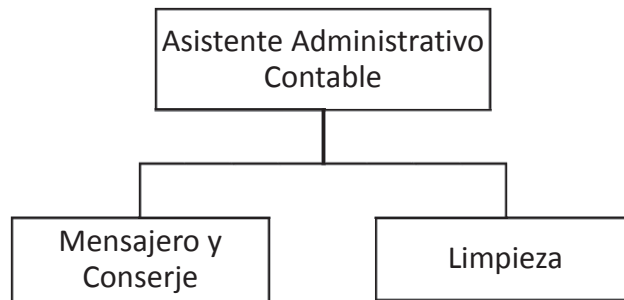


Figura 4 - Organigrama, nivel desconcentrado, sucursal Guayaquil
(Director-Ejecutivo, 2014)

La figura 3 representa cómo se encuentra conformado el IPBF en su estructura orgánica funcional. En la cúspide se encuentra la Asamblea General, compuesta por miembros de la Asociación de Compañías de Seguros del Ecuador, la Asociación de Bancos Privados del Ecuador, la Asociación de Mutualistas del Ecuador y la Superintendencia de Bancos, quienes tienen entre sus facultades principales: elegir a los integrantes del Directorio; resolver sobre los informes que sometan a su consideración el Directorio y la Auditoría Externa; reformar el estatuto y; conocer y resolver cualquier otro asunto que sea sometido a su consideración por el Directorio y el Director Ejecutivo (IPBF, Reforma al Estatuto del Instituto de Prácticas Bancarias y Financieras - IPBF, 1995).

Por debajo de la Asamblea General, se encuentra el Directorio, el cual está conformado por un vocal de cada una de las Asociaciones que conforman la Asamblea y el Director Ejecutivo del IPBF en calidad de Secretario, quienes tienen entre sus facultades: designar al Director Ejecutivo de entre sus miembros; conocer, discutir y aprobar los informes presentados por el Director Ejecutivo; estudiar y aprobar el Plan Anual de Capacitación del IPBF; estudiar y aprobar el presupuesto; remover con causa justificada al Director Ejecutivo; establecer la política académica y administrativa del Instituto; resolver sobre la apertura de nuevas oficinas del IPBF en otras ciudades del país, entre las más relevantes (IPBF, Reforma al Estatuto del Instituto de Prácticas Bancarias y Financieras - IPBF, 1995).

Continuando con la descripción de la estructura jerárquica superior, se encuentra el Director Ejecutivo, quien es elegido por el Directorio como se mencionó anteriormente, además hace las veces de representante legal del IPBF y es quien está al frente de todo el funcionamiento tanto estratégico como operativo del Instituto. Entre sus principales facultades se encuentran: coordinar las labores docentes y de relación con organismos nacionales o extranjeros, con los cuales el Instituto mantenga convenios de colaboración; presentar al Directorio la proforma de presupuesto anual, el plan anual de capacitación y el informe anual de labores; proponer al Directorio el nombramiento de Coordinadores Regionales y Académicos y; nombrar y remover al personal del IPBF (IPBF, Reforma al Estatuto del Instituto de Prácticas Bancarias y Financieras - IPBF, 1995).

A nivel operativo, por debajo del Director Ejecutivo se encuentra el Coordinador Académico, quien tiene las siguientes facultades dentro de la organización: coordinar conjuntamente con el Director Ejecutivo la programación anual de los diferentes cursos de especialización; elaborar y coordinar los horarios de clases con los facilitadores; impulsar y promocionar los diferentes programas dentro del plan de capacitación anual; mantener al Director Ejecutivo informado de los por menores presentados en las operaciones diarias y; mantener contacto directo con los alumnos para solventar cualquier inquietud, dificultad o requerimiento de los mismos (IPBF, Manual de funciones interno V1.4, 2011).

En la parte baja de la estructura funcional, se encuentra la Asistente Administrativa-Contable, quien reporta directamente al Director Ejecutivo y tiene a su cargo al personal de mensajería y limpieza. Entre sus principales funciones se encuentran: atender al público tanto telefónica como personalmente; redactar las comunicaciones, cartas, oficios y solicitudes que salgan del IPBF; realizar el control físico y electrónico de los inventarios de proveeduría, de equipos fijos y equipos del Instituto; organizar la agenda del Director Ejecutivo; desarrollar y administrar el sistema de archivo de comunicación y documentación; realizar y organizar el área de talento humano; asegurar la comunicación entre las oficinas y sucursales del IPBF; entre otras (IPBF, Manual de funciones interno V1.4, 2011).

Por ser una estructura corta al interior del Centro de Capacitación, el personal de mensajería y limpieza comparten funciones, las cuales básicamente son: realizar los trámites bancarios, tributarios, laborales, pagos, compras y demás trámites encargados por la administración; apoyo logístico en los eventos desarrollados por el IPBF; realizar la limpieza de las instalaciones tanto internas como externas y mantenerlas operativas; realizar el mantenimiento de las instalaciones; manejar el sistema de alarma y; abrir y cerrar las puertas del Instituto (IPBF, Manual de funciones interno V1.4, 2011).

La contabilidad y auditoría de las actividades del IPBF, son contratadas externamente en conformidad con lo que se establezca en las sesiones de Directorio, en asesoría del Director Ejecutivo, de la misma manera la contratación de los docentes. (IPBF, Manual de funciones interno V1.4, 2011).

A nivel desconcentrado, las funciones son las mismas de la asistente administrativa contable, el mensajero y la persona de limpieza, mencionadas anteriormente y que se puede visualizar en la figura 4.

2.3.1.5. Descripción Socio Demográfica

Como se mencionó en el inicio de la descripción de la organización, el IPBF cuenta con ocho colaboradores en total, los cuales se distribuyen de la siguiente manera: un director ejecutivo; una coordinadora académica; dos asistentes administrativas contables (Quito y Guayaquil); tres mensajeros, que a la vez rotan el trabajo de limpieza y conserjería (2 en Quito y 1 en Guayaquil) y; una persona de limpieza que trabaja medio tiempo en la ciudad de Guayaquil.

Las siguientes figuras describen las principales características socio demográficas de los colaboradores del IPBF:

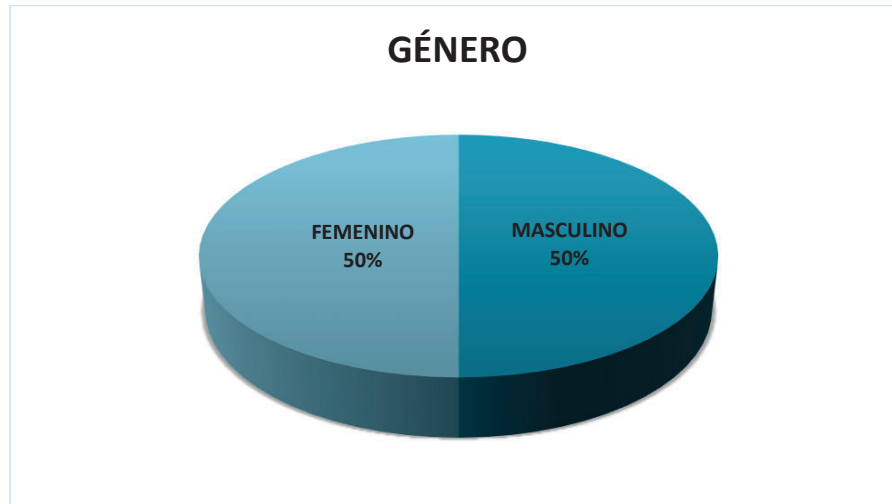


Figura 5 - Género de los colaboradores

(Director-Ejecutivo, 2014)

El personal que labora en el IPBF mantiene equidad de género.

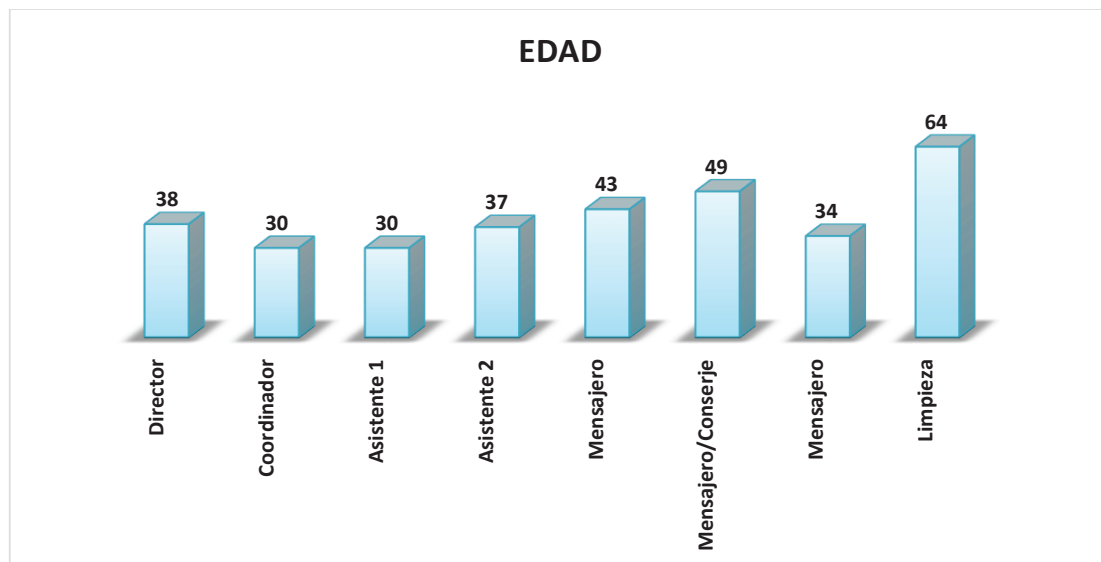


Figura 6 - Edad de los colaboradores

(Director-Ejecutivo, 2014)

La edad promedio es 40 años; exceptuando a la persona de limpieza que supera los 60 años, se puede decir que se trata de una institución con colaboradores jóvenes.

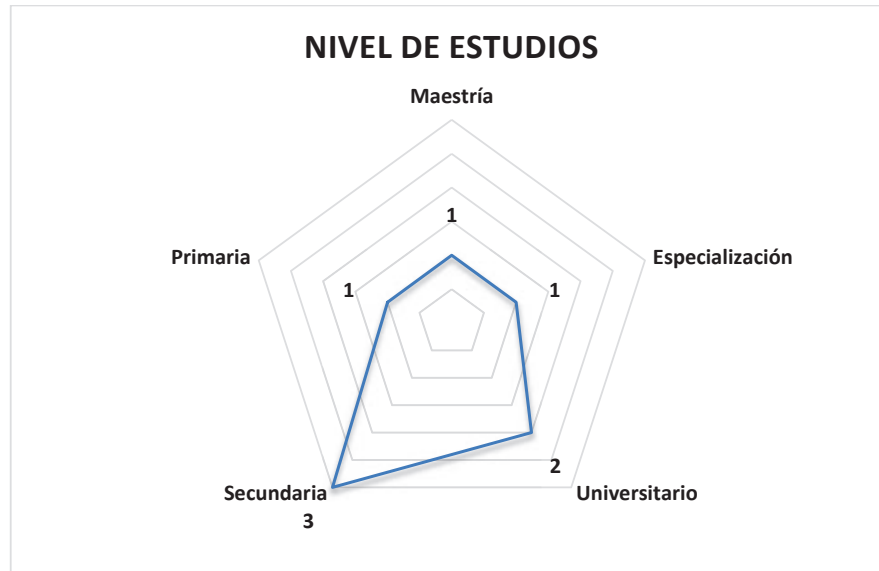


Figura 7 - Nivel de estudios de los colaboradores
(Director-Ejecutivo, 2014)

La educación secundaria se concentra en el personal de mensajería; las 2 asistentes administrativas tienen educación universitaria; el Director Ejecutivo y la Coordinadora Académica tienen educación de cuarto nivel; mientras que educación primaria solamente presenta la señora de limpieza.



Figura 8 - Sector dónde viven los colaboradores
(Director-Ejecutivo, 2014)

Los colaboradores del IPBF viven en distintos sectores de las ciudades de Quito y Guayaquil.



Figura 9 - Tiempo en la organización que tienen los colaboradores
(Director-Ejecutivo, 2014)

En general los colaboradores del IPBF presentan estabilidad laboral.

2.3.2. SERVICIOS QUE OFRECE EL IPBF

El IPBF a lo largo de su vida institucional ha ido incluyendo dentro de su portafolio de servicios tres tipos de capacitación, los cuales han hecho posible auto sustentarse y cubrir las falencias detectadas entre las instituciones financieras bancarias, de seguros, de mutualistas del Ecuador y del mercado de capacitación; actualmente a los cursos de capacitación impartidos también asiste el público en general (Director-Ejecutivo, 2014) (IPBF, Manual de funciones interno V1.4, 2011).

Existen tres líneas de negocios claramente identificadas, éstas son: 1) programas de especialización; 2) cursos in house y; 3) cursos abiertos, como se observa en la figura No. 10.

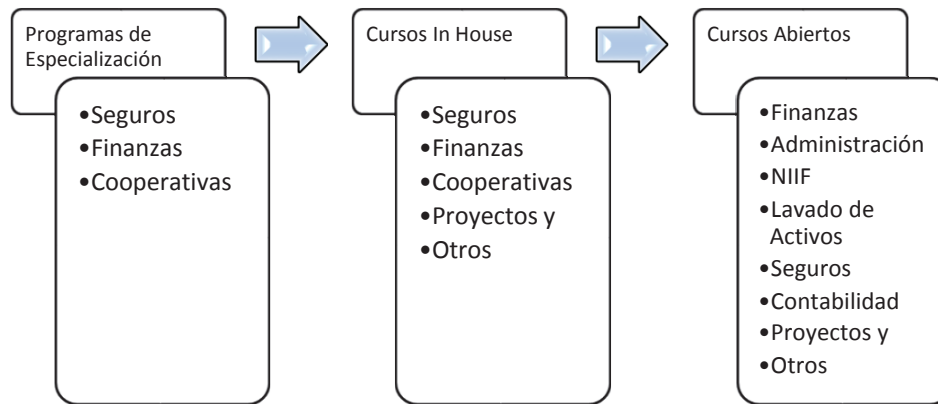


Figura 10 - Portafolio de Servicios del IPBF

(IPBF, Página web del IPBF, 2014)

Como dato referencial, en las tres líneas de negocio existen programas que no se han desarrollado en los últimos años por existir escasas de demanda, por lo cual a continuación se evidencia los de mayor frecuencia.

2.3.2.1. Programas de Especialización

Esta clase de programas, cumple con una formación técnica en áreas financieras, cooperativista y de seguros. En la actualidad el IPBF ofrece los siguientes programas de especialización:

- a) Programa de Especialización en Seguros (PES).**- Fue reformado en el año 2008 con base a la normativa vigente en el país, sin embargo en el IPBF se lo dicta desde el año 1990. Este curso es dictado en promedio cinco veces al año y su nombre responde a las normas para el ejercicio de las actividades de los Asesores Productores de Seguros, Intermediarios de Reaseguros y Peritos de Seguros que en su artículo 5, numeral 5.4, indica que:

“Uno de los requisitos para la obtención de credenciales es el certificado de haber aprobado un curso de especialización de seguros de por lo menos 258 horas de duración, considerando la

hora de 60 minutos de clase, dictado por un centro de educación superior, o por un organismo legalmente reconocido por autoridad competente y acreditar experiencia equivalente a un tiempo mínimo de 2 años en el área técnica o de comercialización de seguros”. (SBS, 2005)

b) Programa de Especialización Financiera (PEF).- En este programa se analizan temas relacionados a las áreas de banca y finanzas, que permiten al alumno incrementar su capacidad de análisis y el uso de herramientas que apoyan al crecimiento y desarrollo de las instituciones en las que colaboran. Como dato adicional, este programa no ha sido dictado desde el año 2000, sin embargo el interés del Directorio del IPBF es retomarlo a partir del último trimestre del año 2015. (Director-Ejecutivo, 2014)

c) Programa de Especialización para Cooperativas (PEC).- Este programa busca dotar de los conocimientos indispensables para que los colaboradores y funcionarios de las cooperativas cumplan en forma óptima su gestión de administración de recursos captados del público y, con mayor facilidad, puedan desarrollar su labor cotidiana. Al igual que el programa anterior, no ha sido dictado desde el año 2000, por no ser del interés del mercado de cooperativas en el Ecuador y del público en general (Director-Ejecutivo, 2014).

2.3.2.2. Cursos in House

Para que el proceso de capacitación sea accesible y se adapte a las exigencias de cada institución, el IPBF entrega este servicio a las empresas e instituciones públicas y privadas, cumpliendo con los estándares de calidad y entregando certificaciones a sus participantes, generalmente de los temas propuestos por los interesados (Director-Ejecutivo, 2014).

2.3.2.3. Cursos Abiertos

Estos cursos son de actualización (parte integral de la educación no formal), suelen ser de corta duración y se ofrecen a todo público. En la parte académica, complementan los conocimientos adquiridos por los participantes sobre la temática escogida, así como hacen referencia a la demanda de necesidades detectadas en el mercado (Director-Ejecutivo, 2014).

Entre las razones para que el Programa de Especialización en Seguros (PES) sea el de mayor acogida, se encuentra la proliferación de empresas aseguradoras y reaseguradoras en el país, así como porque puede ser aprovechado por personas naturales sin relación de dependencia, convirtiéndose en una fuente generadora de empleo, a diferencia de los otros cursos en los cuales debe existir, en gran parte, el interés de las empresas por financiar a sus colaboradores.

2.3.3. EL PROGRAMA DE ESPECIALIZACIÓN EN SEGUROS - PES

Como se mencionó anteriormente, el Programa de Especialización en Seguros - PES es el servicio con mayor participación anual en los ingresos del IPBF, y según el enfoque Boston Consulting Group (BCG), estaría considerado como la unidad estratégica de negocios (siglas en inglés SBU que significan Strategic Business Unit) denominada “estrellas”, debido a que la teoría nos indica que se trata de un producto o servicio con alto crecimiento y alta participación en el mercado (Kotler & Armstrong, 2001b).

La figura No. 11, basada en la matriz BCG, representa gráficamente cómo se distribuyen los servicios que ofrece el IPBF a sus clientes, siendo el PES el único servicio que actualmente se ofrece en la oferta académica, dentro de la clasificación Programas de Especialización seguido de los cursos In House y los cursos de modalidad abierta.

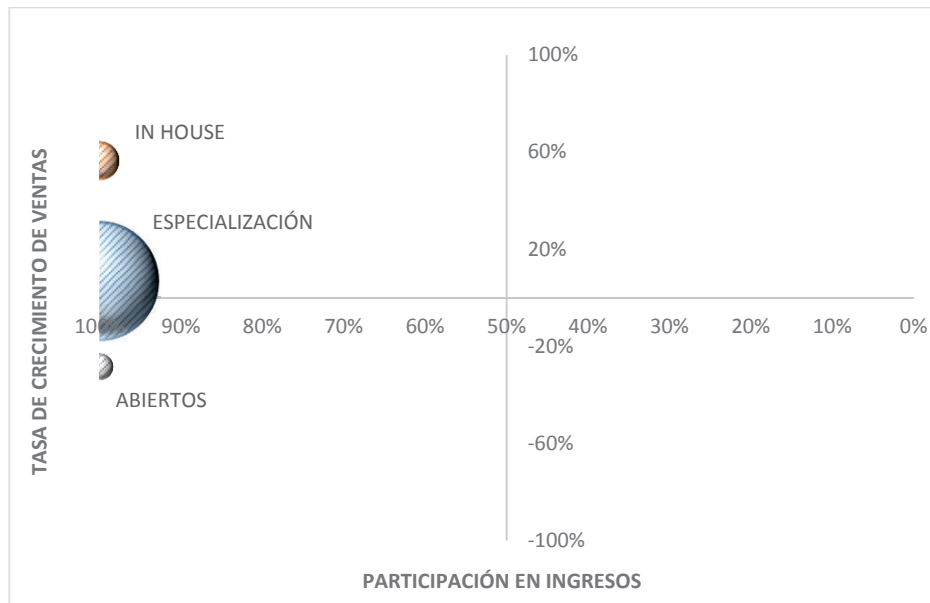


Figura 11 - Matriz BCG - Servicios IPBF

(Director-Ejecutivo, 2014)

De acuerdo a la figura anterior, es evidente que el PES es el servicio con mayor participación en los ingresos del Instituto, con el 87%. Sin embargo, la gráfica también nos refleja que de manera paulatina el PES se está convirtiendo en un servicio denominado “vaca”, ya que, una parte de su participación, se encuentra en el cuadrante inferior izquierdo, en el cual existe un bajo crecimiento y alta participación (Kotler & Armstrong, 2001b). De la misma manera también se puede apreciar que, al igual que el PES, los cursos In House se encuentran en el cuadrante superior izquierdo, cuya participación y tasa de crecimiento son relativamente bajas. Por último, se encuentran los cursos de modalidad abierta, los cuales se ubican en el cuadrante de los servicios “vaca” y le proporcionan al IPBF ingresos bajos, pero a la vez con cierta permanencia, lo cual puede darles una pauta a los Directivos para invertir, en lo posterior, en este servicio.

Para corroborar lo mencionado en los párrafos anteriores, se presenta en la tabla 2 la participación de los servicios del IPBF en los ingresos anuales del mismo.

Tabla 2 - Participación en ingresos - IPBF

Lineas de negocio	TCM	PRM	TAMAÑO
Especialización Seguros	7%	100%	87%
In House	56%	100%	9%
Abiertos	-28%	100%	4%

(Director-Ejecutivo, 2014)

De la misma manera, en el Anexo A, se presentan los estados financieros de los años 2011, 2012 y 2013, en los cuales se sustenta que el Programa de Especialización en Seguros, en promedio, mantiene el 87% de participación en los ingresos, los cursos In House el 9% y los cursos abiertos el 4% restante.

3. METODOLOGÍA

El estudio es de tipo correlacional de acuerdo con la definición de Hernández, Fernández-Collado, y Baptista (2006), estos autores señalan que “este tipo de estudios tiene como propósito conocer la relación que existe entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto en particular” (p.105). Según la tipología propuesta por los mismos autores, la presente investigación tiene un enfoque cuantitativo.

La investigación toma la base metodológica del estudio realizado por un grupo de catedráticos universitarios de España, miembros del Grupo DIE (Didáctica e Investigación Escolar) integrado en la red IRES (Innovación y Renovación Escolar) intitulado Expectativas y concepciones de los estudiantes del Máster Universitario en Formación de Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas (MAES) en la especialidad de Ciencias (R et al., 2013). Específicamente el estudio está dirigido a explorar las expectativas que tienen los estudiantes que optan por cursar el MAES.

Bajo el contexto anterior, es preciso mencionar que el presente estudio tomó como base metodológica la investigación del Máster Universitario en España, en específico la herramienta utilizada, sin embargo de aquello, para lograr el objetivo general de la investigación, se diseñó una herramienta propia de análisis y extracción de datos, la cual responde a un cuestionario de aplicación para los alumnos del PES del IPBF. La forma de validación de la herramienta y los ajustes realizados para la aplicación al Centro de Estudios, se explica más adelante en el procedimiento.

Para la determinación de resultados, en el análisis comparativo por grupos, se utilizó la prueba estadística ANOVA, la cual nos permitió realizar simultáneamente la comparación de las medias aritméticas de más de dos afirmaciones independientes y con distribución normal (Burns & Burns, 2008). Los valores de significación aceptados fueron de $p < 0.05$.

Así también para complementar y ratificar los resultados obtenidos con la prueba ANOVA, se utilizó el método correctivo BONFERRONI, para realizar el análisis múltiple comparativo de las variables de un mismo grupo y entre grupo de variables, con la finalidad de aceptar o rechazar el nivel de significación de las medias (Chen, 2014).

3.1.HIPÓTESIS

La hipótesis planteada que coadyuvará a complementar el análisis de la investigación y a solucionar la problemática existente, es la siguiente:

Los ex alumnos del programa de especialización en seguros del IPBF mantienen sus expectativas con mayor correlación al servicio, en comparación a los actuales alumnos y los alumnos inscritos, debido a que estos últimos mantienen expectativas distintas en relación a lo que actualmente proyecta el Centro de Capacitación.

3.2.MUESTRA

La muestra estuvo constituida por alumnos del Programa de Especialización en Seguros de la ciudad de Quito, de las tres categorías que se han venido mencionando a lo largo de la investigación.

Para la obtención de la muestra se consideró un total de 684 alumnos, de una base de datos que maneja el IPBF, utilizando el método conocido como bola de nieve, cuya técnica consiste en pasar una información, idea o interrogante de un individuo a otro (Atkinson & Flint, 2001). Este método es utilizado comúnmente en investigaciones exploratorias, cualitativas y descriptivas, de manera específica en estudios en los cuales la muestra es reducida o requiere de un nivel elevado de confianza. La base de datos estuvo constituida de la siguiente manera:

- Trescientos ex alumnos, considerando a personas que tomaron el PES hasta dos años atrás, para obtener una mejor apreciación de los resultados.
- Doscientos setenta y seis alumnos actuales, considerando a las personas matriculadas en el PES para el año 2013, en todas sus modalidades (presencial y semi presencial).
- Ciento ocho potenciales alumnos, considerando a las personas que se han interesado en recibir referencias del programa de seguros, ya sea por medios electrónicos, vía telefónica, o acudiendo personalmente a las instalaciones del Instituto.

Del total de alumnos de la base datos, de acuerdo con (Hinkin, 1998), se requería obtener la proporción 4:1, es decir, 4 alumnos por cada ítem del cuestionario, obteniendo al final una muestra de 151 alumnos, con un nivel de confianza del 95%.

De acuerdo con lo anterior, para establecer las características de la muestra, por cada variable y etapa, se contemplaron aspectos socio-demográficos, de empleo y tipo de organización a la que pertenecen los participantes. Los resultados se pueden visualizar en las tablas 3, 4 y 5, sucesivamente.

Tabla 3 - Distribución de la muestra por etapas del estudio, de acuerdo a las características socio-demográficas

		Ex alumnos	Alumnos actuales	Potenciales alumnos
Género:	Hombres	44	25	16
	Mujeres	21	32	13
Estado civil:	Solteros	20	25	12
	Casados	34	25	7
	Divorciados	10	7	9
	Otro	1	0	1
Nivel académico:	Secundaria	5	3	0
	Tecnología	9	5	6
	Universitaria	37	43	20
	Maestría	14	6	3
Edad (años):	Mínima - Máxima	24 – 64	22 – 68	24 – 60
	Media	35	32	34
	Desviación Estándar	7,67	8,03	7,71

Nota: N total = 151; N ex alumnos = 65; N alumnos actuales = 57; N potenciales alumnos = 29

De la tabla anterior se puede observar que predominan los hombres, con ligera supremacía de las mujeres en los actuales alumnos. De las tres categorías, en promedio, el 67% tienen educación universitaria y oscila los 33 años, variables que pueden ser consideradas en un futuro plan de marketing. El estado civil fluctúa de manera discontinua, por lo cual pasa a ser una variable irrelevante en el estudio.

Tabla 4 - Distribución de la muestra por etapas del estudio, de acuerdo a los datos relacionados con el empleo

		Ex alumnos	Alumnos actuales	Potenciales alumnos
Profesión:	Economistas	4	5	1
	Ingenieros Comerciales	17	10	11
	Ingenieros en Marketing	6	1	0
	Seguros	10	14	4
	Magister	4	1	0
	Contadores	3	5	0
	Tecnólogos	5	3	2
	Administradores	7	2	3
	Otros	9	16	8
Experiencia:	De 0 a 1 año	3	9	6
	De 1 a 3 años	11	13	7
	De 3 a 5 años	17	14	4
	Más de 5 años	34	21	12
Tiempo de trabajo actual:	Media	6 años	4 años	4 años
	Desviación Estándar	5,48	4,01	3,67
Nivel jerárquico:	Dirección	9	5	3
	Jefatura	12	8	3
	Supervisión	20	9	8
	Operativo	20	29	12
	Otro	4	6	3

Nota: N total = 151; N ex alumnos = 65; N alumnos actuales = 57; N potenciales alumnos = 29

De los datos anteriores, en general las personas que optan por cursar el PES son profesionales de carreras administrativas, con más de cinco años de experiencia en el sector asegurador y que mantienen una estabilidad laboral. Sin embargo, un dato importante es que la gran mayoría pertenece al nivel operativo de las empresas, lo cual también puede ser analizado para algún tipo de estudio relacionado.

Tabla 5 - Distribución de la muestra por etapas del estudio, de acuerdo a las características de la organización a la que pertenece

		Ex alumnos	Alumnos actuales	Potenciales alumnos
Forma legal de la organización:	Privada	65	51	24
	Pública	0	6	5
Sector de la organización:	Comercial	31	25	14
	Industrial	1	1	2
	Servicios	32	28	13
	Agropecuario	1	1	0
	Otro	0	2	0
Antigüedad de la organización:	Entre 1 y 5 años	11	5	5
	Entre 6 y 10 años	5	7	3
	Más de 10 años	49	45	21
Tamaño de la organización:	Micro Hasta 10 trabajadores	10	10	3
	Pequeña De 11 a 20 trabajadores	4	2	1
	Mediana De 21 a 100 trabajadores	20	6	8
	Grande Más de 100 trabajadores	31	39	17

Nota: N total = 151; N ex alumnos = 65; N alumnos actuales = 57; N potenciales alumnos = 29

Respecto al tipo de organización a la que pertenecen los participantes, se puede observar claramente que la mayoría corresponden a empresas privadas, del sector comercial y de servicios, con más de 10 años en el mercado asegurador y consideradas como grandes.

Bajo este contexto y debido a que es el primer estudio de estas características en el país, o por lo menos al momento de la realización del estudio no se encontró ninguno en las bases de datos investigadas, no se puede comparar la información obtenida con estudios similares.

3.3.MATERIALES

Para la obtención de información se desarrolló un cuestionario basado en el estudio realizado en las Universidades de España, de similares características al llevado a cabo en esta investigación.

Para la aplicación práctica, el cuestionario original fue reformulado en el número de preguntas y en el texto de las mismas. El cuestionario original constaba de 20 preguntas divididas en cuatro parámetros diseñados para identificar lo siguiente: A) razones para cursar el Máster Universitario en Formación de Profesorado de Educación Secundaria Obligatoria y Bachillerato, Formación Profesional y Enseñanzas de Idiomas (MAES); B) referencias al MAES anterior; C) expectativas sobre el desarrollo de las clases y; D) los logros al final del MAES (R et al., 2013).

Debido a que el cuestionario original tenía dos finalidades, por un lado explorar las expectativas de los estudiantes y por otro lado indagar acerca de las creencias de aprendizaje científico, naturaleza de la ciencia, metodología del profesor y modelos didácticos, el cuestionario fue adaptado y se redujo el número de preguntas a 18, las cuales fueron agrupadas en los siguientes enunciados: A) razones por las cuales tomar el Programa de Especialización en Seguros; B) referencias de programas anteriores; C) expectativas sobre el desarrollo de las clases y; D) logros conseguidos al finalizar el PES.

Se realizaron tres versiones del cuestionario, de acuerdo al tipo de alumno al que estaría dirigido, modificándose los tiempos de las formas verbales utilizadas para las afirmaciones.

Las respuestas del cuestionario original utilizaban una escala de Likert de 1 (indicando que se estaba en completo desacuerdo con la afirmación) a 5 (indicando que se estaba en completo acuerdo con la afirmación), para su calificación.

3.3.1. VALIDEZ DE LA HERRRAMIENTA

Para determinar la validez del instrumento se realizó un análisis de comprensión y adecuación de las afirmaciones, en el número de preguntas, grado de cumplimiento de los objetivos del cuestionario y adecuación de la escala de Likert propuesta². En esta primera fase colaboraron expertos en el tema de desarrollo humano del Departamento de Estudios Organizacionales y Desarrollo Humano de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Escuela Politécnica Nacional, y expertos capacitadores del Programa de Especialización en Seguros del IPBF.

Como resultado de la revisión, se eliminaron dos ítems debido a que se determinó que estaban contenidos en otros; los tres cuestionarios sufrieron comentarios respecto a la sintaxis de las preguntas y del manejo correcto de los tiempos en los cuales se realizaban las preguntas. Se obtuvo que la pregunta o afirmación “no llegó al nivel de profundidad en el análisis que esperaba” dejaba muy abierta a la subjetividad de la respuesta, por lo que se determinó que debía constar “no lo recomendaría”, pues se ajustaba de mejor manera a lo que se pretendía medir.

Además, se eliminó la pregunta “si el facilitador es bueno resulta provechoso, caso contrario se pierde el interés”, debido a que, a criterio de los expertos de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Escuela Politécnica Nacional, se podía prestar para un mal manejo de la pregunta, haciendo alusiones de carácter personal hacia el facilitador, desviándose de lo que se deseaba medir con el enunciado.

De esta manera, la herramienta corregida y validada, quedó comprendida por 16 preguntas contenidas en los cuatro enunciados ya mencionados³.

² Anexo B.

³ Anexo C.

3.3.2. FIABILIDAD DE LA HERRAMIENTA

Para determinar la fiabilidad de la herramienta, se realizó el análisis del alfa de Cronbach (Hinkin, 1998). En la primera interacción de los datos, se obtuvo un valor de 0,681. Después de un análisis de varianzas de las 16 afirmaciones del cuestionario, se observó que la varianza de la afirmación B1, correspondiente a la afirmación “no lo recomendaría” y que en su momento fue cambiada por las recomendaciones de los expertos, no se agrupaba a ninguno de los enunciados propuestos para el estudio, por lo cual se tomó la decisión de eliminarla del análisis del cuestionario. Es así que, se sometió a la herramienta a una segunda prueba de fiabilidad, esta vez solamente con quince afirmaciones, de la cual se obtuvo el valor de 0,702 considerado según Hinkin (1998), suficiente para otorgar validez a la herramienta.

Esto se hace evidente, cuando más adelante analicemos los resultados de las expectativas de los alumnos, y podamos observar que en los tres cuestionarios, el ítem B1 no tiene relevancia, ya que la mayoría afirmó que, por el contrario, si recomendarían tomar el Programa de Especialización en Seguros.

La comparación de los valores de α de Cronbach antes y después de la extracción del ítem B1 se encuentra en la Tabla 6.

Tabla 6 - Valores para la fiabilidad y consistencia interna de la herramienta

	Valores iniciales		Valores finales	
	Número de ítems	Alfa de Cronbach (α)	Número de ítems	Alfa de Cronbach (α)
Escala general	16	0,681	15	* 0,702
Ex alumnos	16	0,690	15	0,725
Alumnos actuales	16	0,661	15	0,679
Potenciales alumnos	16	0,733	15	0,735

*Valor aceptado para dar validez y confianza al uso de la herramienta.

3.4.PROCEDIMIENTO

El estudio se realizó en colaboración con los Directivos del Instituto de Prácticas Bancarias y Financieras - IPBF, con mayor énfasis por las facilidades brindadas por el Director Ejecutivo.

Para la recolección de los datos se aplicó el cuestionario diseñado exclusivamente para el Programa de Especialización en Seguros del IPBF, el cual luego de haberse sometido a ajustes propuestos por los expertos, fue cargado en la herramienta *Google Drive*, en la aplicación *Formulario*, y una vez validado por el Director Ejecutivo del IPBF, la Directora de Tesis y el Proponente del Estudio, fue remitido a los alumnos del PES, bajo un modelo de llenado Online, utilizando la cuenta de correo electrónico ipbfuio@gmail.com, administrada por el Instituto de Prácticas Bancarias y Financieras, lo cual permitió el anonimato de las personas que participaron en el proceso de recolección de información.

El tiempo otorgado para la obtención de los resultados fue de veinte días plazo⁴, durante este lapso de tiempo, se enviaron dos invitaciones a los alumnos del PES para colaborar en el proceso de recolección de datos, obteniendo al final un considerable número de respuestas de cada perspectiva.

La distribución de cada una de las categorías de alumnos, consideró la disponibilidad de información en la base de datos del IPBF, así como del número de personas que viven y se encontraron registradas en la ciudad de Quito, hasta el momento de realizarse el estudio. La base de datos a nivel nacional del Instituto, bajo los parámetros antes mencionados, tiene aproximadamente dos mil alumnos⁵.

Una vez concluido el plazo para la obtención de los resultados, se procedió a analizar los mismos con la herramienta informática-estadística SPSS V.20 en español.

⁴ Incluye fines de semana.

⁵ Total alumnos registrados en las ciudades de Quito, Guayaquil, Cuenca y Ambato.

Los grupos fueron constituidos por diferentes personas que se encontraban al momento de la aplicación pasando el curso, personas que ya lo habían cursado y potenciales clientes del curso.

4. RESULTADOS Y ANÁLISIS

A partir de la aplicación de los cuestionarios y de su validación, se procedió a realizar una comparación de las expectativas entre los diferentes grupos de análisis.

4.1. ANÁLISIS POR GRUPOS DE VARIABLES

En la Tabla 7 se presentan los resultados obtenidos de la aplicación del cuestionario a los tres grupos de estudiantes, realizando un análisis de las medias aritméticas:

Tabla 7 - Resultados cuestionario de expectativas aplicado a las tres categorías de alumnos

ÍTEM	EX ALUMNOS		ALUMNOS ACTUALES		POTENCIALES ALUMNOS		
	Media	Desviación Estándar	Media	Desviación Estándar	Media	Desviación Estándar	
A. Trasládese al tiempo antes de haber cursado el Programa de Especialización en Seguros - PES... ¿Cuáles fueron las razones por las que se matriculó en el PES?							
A1	Porque era una exigencia de la Superintendencia de Bancos y Seguros	2,38	1,400	2,63	1,277	2,97	1,349
A2	Porque me podía facilitar la aprobación del examen de valoración de conocimientos elaborado por la Superintendencia de Bancos y Seguros	3,22	1,205	3,49	1,182	3,83	0,658
A3	Porque consideraba que me podía servir para mi futuro profesional como asesor productor de seguros, intermediario de reaseguros y perito de seguros	4,37	0,802	4,26	0,835	4,59	0,568
A4	Porque de esta manera mi curriculum vitae tendría más reconocimiento en el sector asegurador	4,51	0,64	4,39	0,726	4,62	0,561
B. Una vez que ya tomó el PES... ¿Qué referencias podría dar?							
B1	No lo recomendaría	1,90	1,011	1,96	1,052	2,17	1,002
B2	Sirvió como base para aprobar el examen de valoración de conocimientos elaborado por la Superintendencia de Bancos y Seguros	3,65	0,926	3,63	0,938	3,69	0,806
B3	Sirvió como atributo y experiencia profesional	4,32	0,687	4,30	0,597	4,17	0,759
B4	Sirvió como experiencia personal y relacionamiento con personas del ramo	4,49	0,664	4,40	0,53	4,41	0,682
C. Una vez que ya tomó el PES... ¿Cómo considera que deberían desarrollarse las clases?							
C1	En su mayoría, mediante explicaciones del facilitador/a	3,45	1,146	4,04	0,886	3,55	1,183
C2	Trabajando en grupos de estudiantes los documentos y la información recibida	3,88	0,944	3,65	1,009	4,17	0,805
C3	Realizando debates acerca de los diferentes temas que se puedan presentar	4,40	0,553	4,05	0,811	4,34	0,614
C4	Dependiendo del tema a tratarse, se podría utilizar una de las tres metodologías anteriores	4,31	0,727	4,23	0,756	4,41	0,568
D. Trasládese al tiempo actual... Ahora que finalicé el PES, ¿considero qué?							
D1	Estoy preparado para asesorar a clientes internos y externos en el manejo, suscripción y emisión de las diferentes pólizas de seguros y reaseguros	4,23	0,702	3,98	0,641	4,28	0,797
D2	Obtuve una visión clara del mercado asegurador y sus diferentes productos y servicios	3,92	0,735	4,32	0,54	3,86	0,789
D3	Realicé una revisión y/o actualización de mis conocimientos adquiridos en el trabajo diario	4,09	0,744	4,35	0,612	4,14	0,743
D4	Estoy preparado para ejercer la actividad como agente asesor productor de seguros, intermediario de reaseguros y perito de seguros, de manera independiente	4,25	0,884	3,84	0,996	4,10	0,772

Análisis estadístico elaborado con el SPSS V.20 en español.

En primera instancia se realizó el análisis de las medias aritméticas, con el cual se pudo observar lo siguiente:

- a) En relación al enunciado A. *Razones por las que se matriculó en el PES*, los tres grupos de estudiantes coinciden en que la acreditación de haber aprobado el Programa de Especialización en Seguros del IPBF, coadyuva a que su curriculum vitae en el mercado laboral de las aseguradoras, obtenga un mayor reconocimiento al momento de ser seleccionado para ocupar una vacante (A4).

Es importante recalcar que la afirmación que considera que la aprobación del PES puede servir para el futuro profesional como asesor productor de seguros, intermediario de reaseguros y perito de seguros, obtuvo un alto nivel de acuerdo en los tres grupos, muy cercano al alcanzado por la respuesta que genera mayor expectativa, identificando dos alternativas ligadas al desarrollo personal y profesional de los estudiantes y no a la obligatoriedad y formalismo que establecen las otras dos alternativas.

- b) Respecto al enunciado B. *Referencias asociadas al curso*, nuevamente existe coincidencia entre los tres grupos de estudiantes, los cuales manifestaron que el PES les sirvió como experiencia personal y para relacionarse con personas del sector asegurador (B4).

Es importante subrayar que la opción de respuesta B1 que indicaba que las personas no recomendarían el PES luego de aprobarlo, obtuvo muy baja acogida, lo cual nos lleva a pensar que el Programa proporciona beneficios valorados por los estudiantes.

- c) En el enunciado C. *Métodos para el desarrollo de las clases*, existe coincidencia de criterios entre los alumnos actuales y potenciales, los cuales manifestaron que dependiendo del tema a tratarse, las clases podrían utilizar una de las tres metodologías consideradas en el enunciado. En otras palabras, consideraron que para llenar sus expectativas, se deben utilizar

varios métodos de enseñanza (C4). Sin embargo, los ex alumnos consideraron que el método más apropiado es realizando debates acerca de los temas que forman parte del pensum de estudios. El resultado de este particular lo analizaremos con mayor profundidad cuando se trate las comparaciones entre grupos de estudiantes.

- d) En cuanto al enunciado D. *Percepciones al finalizar el Programa*, no existen coincidencias en los criterios de los tres grupos. Esto nos lleva a pensar que los alumnos al ingresar al Programa no tienen claro el objetivo que persigue el PES en su formación, luego durante el desarrollo identifican el mismo, sin embargo al finalizar su percepción cambia nuevamente. Estos resultados no necesariamente son negativos, ya que como se analizará más adelante, las expectativas son las mismas al inicio y al final del curso, lo cual nos lleva a pensar que puede existir un problema o vacío durante las clases, pero que a pesar de aquello, es superado en el transcurso de las mismas.

4.2. ANÁLISIS COMPARATIVO ENTRE GRUPOS

Las variables analizadas para comparar los grupos fueron:

- A. Razones para matricularse en el curso
- B. Referencias asociadas al curso
- C. Métodos para el desarrollo de las clases
- D. Percepciones al finalizar el programa

De estas cuatro variables, sólo en el caso de B. Referencias asociadas al curso, no hubo diferencias significativas en los grupos de alumnos potenciales, actuales y ex alumnos. El resto de las variables tuvieron ítems que indicaron diferencias significativas. Los resultados aparecen en la Tabla 8.

Tabla 8 - Diferencias entre expectativas de ex alumnos, alumnos actuales y alumnos potenciales

VARIABLE		Suma de Cuadrados	Valores de Significación
A1	Porque era una exigencia de la Superintendencia de Bancos	274,543	0,151
A2	Porque me podía facilitar la aprobación del examen de valoración de conocimientos elaborado por la Superintendencia de Bancos	191,152	*0,046
A3	Porque creía que me podía servir para mi futuro profesional como asesor productor de seguros, intermediario de reaseguros y perito de seguros	91,232	0,193
A4	Porque de esta manera mi curriculum vitae tendría más reconocimiento en el sector asegurador	65,709	0,278
B1	No lo recomendaría	154,940	0,505
B2	Sirvió como base para aprobar el examen de valoración de conocimientos elaborado por la Superintendencia de Bancos	122,397	0,961
B3	Sirvió como atributo y experiencia profesional	66,755	0,592
B4	Sirvió como experiencia personal y relacionamiento con personas del ramo	57,272	0,703
C1	En su mayoría, mediante explicaciones del facilitador/a	178,371	*0,008
C2	Trabajando en grupos de estudiantes los documentos y la información recibida	137,497	*0,053
C3	Realizando debates acerca de los diferentes temas que se puedan presentar	70,927	*0,015
C4	Dependiendo del tema a tratarse se podría utilizar una de las tres metodologías anteriores	75,589	0,516
D1	Estoy preparado para asesorar a clientes internos y externos en el manejo, suscripción y emisión de las diferentes pólizas de seguros y reaseguros	74,795	0,082
D2	Obtuve una visión clara del mercado asegurador y sus diferentes productos y servicios	74,464	*0,002
D3	Realicé una revisión y/o actualización de mis conocimientos adquiridos en el trabajo diario	74,040	0,111
D4	Estoy preparado para ejercer la actividad como agente asesor productor de seguros, intermediario de reaseguros y perito de seguros, de manera independiente	127,338	*0,051

Nota: * indica valores $p < 0,05$

De acuerdo con los resultados del análisis, las variables A2, C1, C2, C3, D2 y D4 obtuvieron diferencias significativas entre las tres categorías de alumnos del Programa de Especialización en Seguros.

En el caso de las variables del enunciado B. *Referencias asociadas al curso*, que no obtuvo ítems con diferencias significativas, los estudiantes indicaron que si recomendarían el curso ($B1=0,505$), que sirvió como base para aprobar el examen que establece el ente de control ($B2=0,961$), que sirvió como atributo y experiencia profesional ($B3=0,592$) y, que sirvió como experiencia personal y para relacionarse con personas del ramo ($B4=0,703$). Esto nos indica que, en general, los alumnos de las tres categorías consideran que las variables de este enunciado si cumplen con sus expectativas.

Los ítems identificados como diferentes de manera significativa para cada grupo fueron analizados a continuación.

4.2.1. DIFERENCIAS DE EXPECTATIVAS RELACIONADAS CON A. RAZONES POR LAS CUALES SE MATRICULAN EN EL PES

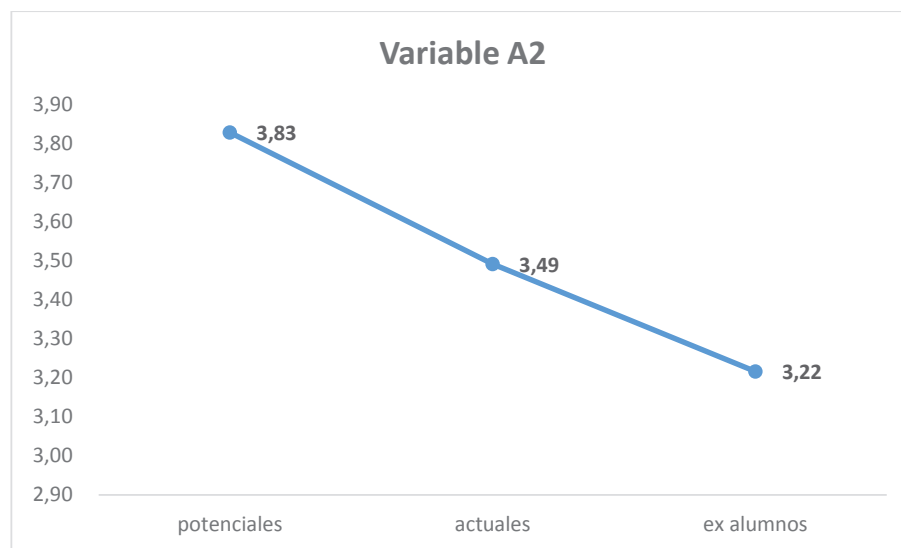


Figura 12 - Análisis de medias variable A2. *Porque me puede facilitar la aprobación del examen de valoración de conocimientos elaborado por la Superintendencia de Bancos.*

Análisis de la variable:

De la variable A2, se pudo verificar que las expectativas son superiores asociadas a este elemento en los alumnos potenciales, en comparación con las otras

categorías. Esto indica que la percepción de utilidad del Programa de Especialización en Seguros es superior antes de tomar dicho curso que al final.

Resumen explicativo:

Desde una visión integral, y considerando los resultados del análisis individual por grupos, la significación de A2 del grupo de variables de A., nos indica que las expectativas no se cumplen en este aspecto, debido a que la percepción de que el Programa puede servir para pasar el examen es mayor al inicio, que al final, convirtiéndose en un factor sensible para los intereses del Instituto, ya que son los ex alumnos quienes, luego de cursar el Programa, referencian a otras personas su experiencia. Sin embargo, es importante recordar que en el análisis individual por grupos, las expectativas giran alrededor a que el PES sirve como catalizador para obtener mayor reconocimiento del curriculum vitae en el sector de las aseguradoras, lo cual nos indica que las reales expectativas están dirigidas hacia la parte personal y profesional, y no hacia la parte obligatoria y procedimental.

4.2.1.1. Análisis múltiple comparativo de la variable A2

Tabla 9 - Método Bonferroni - Variable A2

Variable Dependiente	Grupos		Diferencia de Medias	Desviación Estándar	Sig.
Porque me puede facilitar la aprobación del examen de valoración de conocimientos elaborado por la Superintendencia de Bancos.	Potenciales alumnos	Ex alumnos	0,612	0,249	0,045

Análisis estadístico elaborado con el SPSS V.20 en español.

Utilizando el método Bonferroni, se determinó que existe una diferencia significativa de 0,045 en la variable A2, entre los potenciales alumnos y los ex alumnos, complementando y a la vez ratificando que las expectativas en cuanto al beneficio de aprobar el examen obligatorio a partir de la aprobación del PES, son mayores al inicio que al final, determinando que no se cumplen las expectativas, o en su

defecto, no es el fin real de los alumnos aprobar el Programa por ser un requisito de la Superintendencia de Bancos, sino por beneficio y satisfacción individual.

4.2.2. DIFERENCIAS DE EXPECTATIVAS RELACIONADAS CON C. MÉTODOS PARA EL DESARROLLO DE LAS CLASES

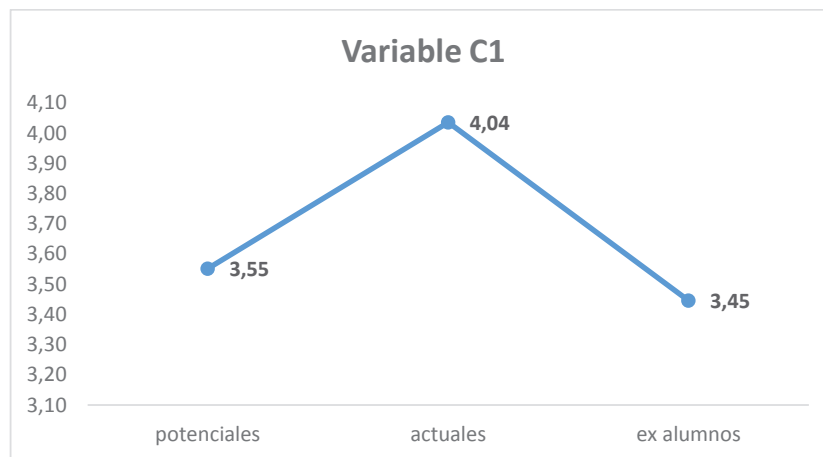


Figura 13 - Análisis de medias variable C1. *En su mayoría, mediante explicaciones del facilitador/a*

Análisis de la variable:

De la variable C1, se pudo observar una diferencia asociada a la percepción de los alumnos actuales, en comparación con los potenciales y ex alumnos. Son los alumnos actuales los que indican con mayor frecuencia que este tipo de método de enseñanza es el más relevante para la realización de la formación.

4.2.2.1. Análisis múltiple comparativo de la variable C1

Tabla 10 - Método Bonferroni - Variable C1

Variable Dependiente	Grupos		Diferencia de Medias	Desviación Estándar	Sig.
En su mayoría, mediante explicaciones del facilitador/a	Actuales alumnos	Ex alumnos	0,589	0,193	0,008

Análisis estadístico elaborado con el SPSS V.20 en español.

El análisis realizado con el método de Bonferroni indica que existe una diferencia significativa de 0,008 en la variable C2, entre los actuales y ex alumnos. Esto nos indica que para los estudiantes no existe un solo método apropiado de enseñanza, sino que se debería utilizar varios métodos en función de la temática a tratarse en el desarrollo del pensum de estudios. Lo anterior tiene correspondencia con el análisis por grupos realizado en el enunciado C. *Métodos para el desarrollo de las clases.*

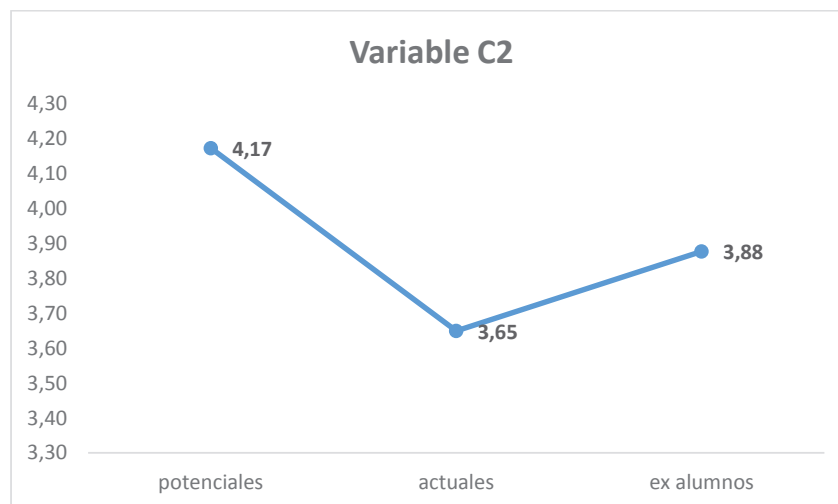


Figura 14 - Análisis de medias variable C2. *Trabajando en grupos de estudiantes los documentos y la información recibida*

Análisis de la variable:

La variable C2 se encuentra al límite de lo que establece la teoría para expresar que existen diferencias significativas entre variables, sin embargo fue considerada dentro del análisis ya que se encuentra inmersa en el grupo de afirmaciones que deseaba medir el mejor método para el desarrollo de las clases, considerado entre los más relevantes del estudio. Es así que, los alumnos potenciales tienen una percepción de la efectividad, del trabajo en grupo, superior a la que tienen los ex alumnos. Sin embargo, los alumnos actuales son los que menos percepción tienen de la necesidad de este método de enseñanza.

4.2.2.2. Análisis múltiple comparativo de la variable C2

Tabla 11 - Método Bonferroni - Variable C2

Variable Dependiente	Grupos		Diferencia de Medias	Desviación Estándar	Sig.
Trabajando en grupos de estudiantes los documentos y la información recibida	Potenciales alumnos	Actuales alumnos	0,523	0,216	0,049

Análisis estadístico elaborado con el SPSS V.20 en español.

La tercera significación de 0,049, entre los potenciales y actuales alumnos, que se presenta en la variable C2, ratifica que los estudiantes consideran que según el tema a tratarse durante el desarrollo de las clases, se debe aplicar el método de aprendizaje.

Es importante recalcar que dos de las tres variables, con significación del análisis comparativo múltiple de Bonferroni, pertenecen al enunciado C, el cual deseaba medir las expectativas de cual método de aprendizaje es el más efectivo para los estudiantes, convirtiéndose en uno de los aspectos más relevantes para los alumnos y que los directivos del IPBF deben considerar para la toma de decisiones.

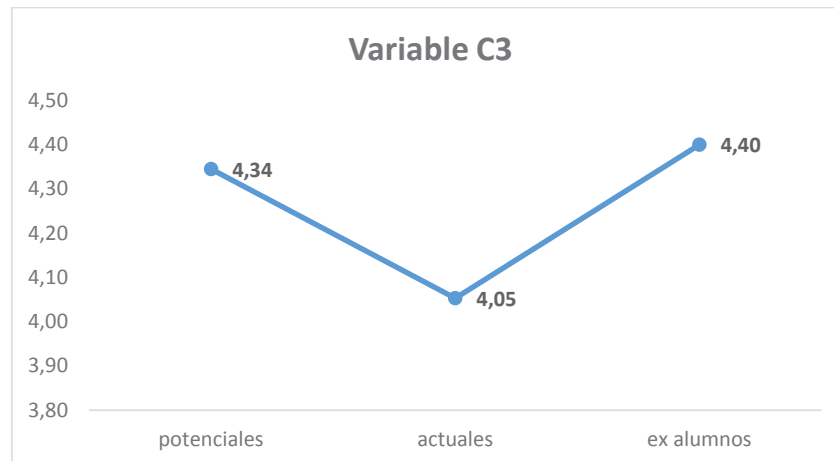


Figura 15 - Análisis de medias variable C3. *Realizando debates acerca de los diferentes temas que se puedan presentar*

Análisis de la variable:

De la variable C3, se pudo observar que los ex alumnos y los potenciales, tienen una mayor percepción asociada a este método de aprendizaje en comparación con los alumnos que actualmente cursan el Programa.

Resumen explicativo:

La visión integral del grupo de variables de C., nos indica que existe una correspondencia en C2 y C3 entre las expectativas iniciales y finales de los estudiantes en comparación a los que están cursando el Programa. Esto quiere decir que durante la formación las expectativas son diferentes pues se está en el momento en que se recibe la enseñanza del curso, demandándose menos debates y trabajos en grupo y, por el contrario, se requieren más explicaciones del facilitador.

Sin embargo, si durante las clases existe más demanda de explicaciones pero al final no, quiere decir que eventualmente el Programa cumple con estas expectativas (la necesidad final es más baja que la inicial). Pero por el contrario, si

el alumno que aprueba el curso considera que se debieron realizar más debates en comparación con los que están en el curso, entonces, esto se convierte en un factor importante que debe ser considerado por el Instituto para mejorar la percepción de los alumnos.

En definitiva, los alumnos consideran que antes de comenzar el curso existe la necesidad de realizar debates de los temas a tratarse, los cuales se suplen durante el curso de manera momentánea, ya que también consideran que no son suficientes, pues al final las demandas son mayores. Sin embargo, con el método de explicaciones del facilitador sucede lo contrario, al inicio no hay necesidad de explicaciones, sin embargo durante el desarrollo del curso esta necesidad aparece (en comparación con las expectativas anteriores) pero al final resultan suficientes las explicaciones que se imparten, pues la necesidad es inferior al final, cumpliéndose con las expectativas.

4.2.3. DIFERENCIAS DE EXPECTATIVAS RELACIONADAS CON D. PERCEPCIONES AL FINALIZAR EL PROGRAMA

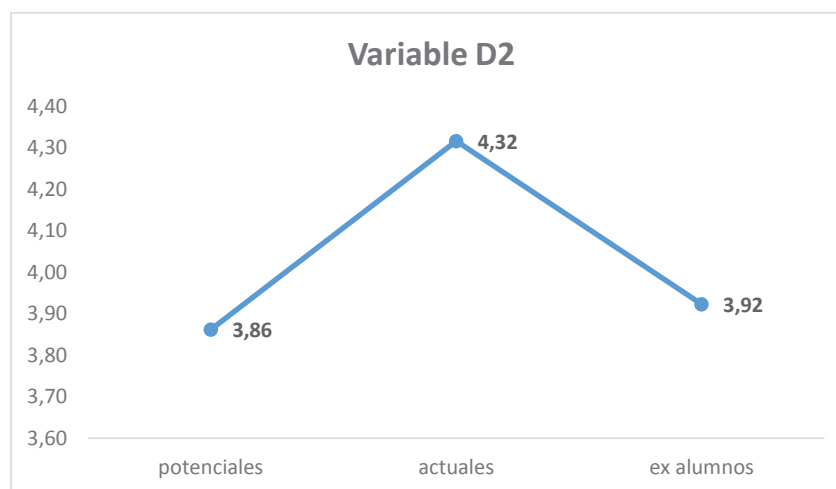


Figura 16 - Análisis de medias variable D2. *Obtuve una visión clara del mercado asegurador y sus diferentes productos y servicios*

Análisis de la variable:

De la variable D2, se pudo observar que los alumnos actuales, tienen una mayor percepción respecto a que el PES les ayudará a conocer, en un corto plazo⁶ y de mejor forma, al mercado asegurador en comparación a la percepción de los ex alumnos y los potenciales.

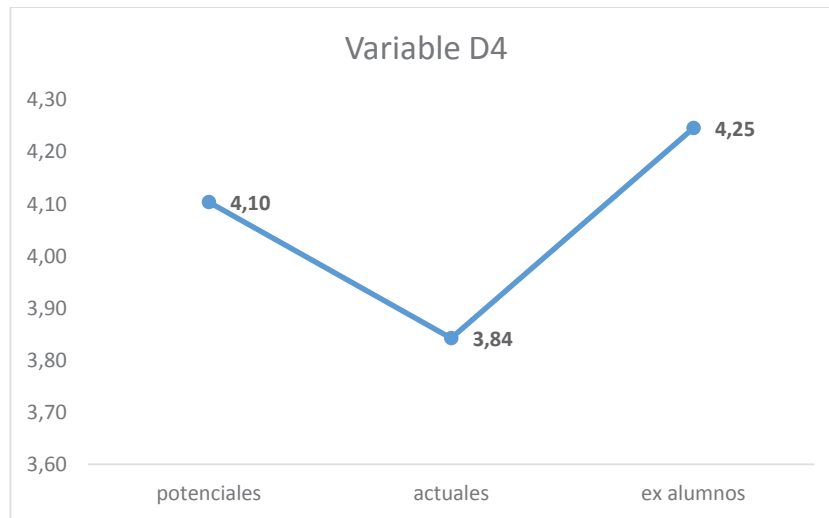


Figura 17 - Análisis de medias variable D4. *Estoy preparado para ejercer la actividad como agente asesor productor de seguros, intermediario de reaseguros y perito de seguros, de manera independiente*

Análisis de la variable:

La variable D4 se encuentra al límite de lo que establece la teoría para expresar que existen diferencias significativas entre variables, sin embargo se decidió incluirla en el análisis ya que esta deseaba medir si el PES sirve como catalizador para que los alumnos se desenvuelvan en el mercado de asesoría de seguros de manera independiente. Es así que, los ex alumnos y los potenciales, consideran que luego de aprobar el PES, están en capacidad de ejercer sus actividades como

⁶ Seis meses que dura el Programa de Especialización en Seguros (PES).

agentes asesores de manera independiente, en comparación a la percepción de los alumnos actuales que es menor en este sentido.

Resumen explicativo:

Al igual que en los dos grupos anteriores de variables, desde una visión integral, podemos decir que las expectativas si se cumplen, debido a que en un inicio los alumnos que están por matricularse no tienen la certeza que el curso les permitirá tener una visión clara del mercado asegurador, lo cual cambia durante el desarrollo de las clases y las expectativas son mayores en ese sentido. Esto se afirma al momento que los ex alumnos consideran que luego de aprobar el PES, se encuentran preparados para ejercer las actividades de asesores de seguros de manera independiente, para lo cual deben tener una visión clara del entorno y particularidades del mercado asegurador. Sin embargo el IPBF debe considerar que los alumnos que actualmente están cursando el Programa, mantienen bajas las expectativas de poder ejercer las actividades de manera independiente, en comparación con los potenciales y ex alumnos, lo cual puede estar relacionado a una deficiencia en el mensaje impartido durante el desarrollo de ciertas clases, o de ciertos facilitadores.

5. CONCLUSIONES, LIMITACIONES Y RECOMENDACIONES

Con los resultados obtenidos en el desarrollo del estudio, se puede establecer con mayor criterio y argumentos científicos, las siguientes conclusiones, limitaciones y recomendaciones.

5.1. CONCLUSIONES

De acuerdo al estudio realizado, se puede indicar que la mayoría de expectativas si se cumplieron, siendo importante mencionar que éstas giran en torno al comportamiento y preferencias personales de los estudiantes, ya que por el contrario, las expectativas que no se cumplieron, tienen relación con la obligatoriedad de matricularse en el programa de capacitación, para obtener la credencial de la Superintendencia de Bancos. Siendo así, las principales conclusiones son las siguientes.

Las expectativas relacionadas al enunciado A. *Razones por las cuales se matriculan en el PES*, son superiores al inicio que al final, por lo cual no se cumplen. Esta percepción se presenta principalmente porque, actualmente, el IPBF enfoca el Programa hacia el cumplimiento obligatorio para la obtención de la acreditación de agentes asesores productores de seguros, intermediarios de reaseguros y peritos de seguros, lo cual se contrapone con las reales expectativas de los alumnos, de matricularse en el curso para crecimiento y satisfacción personal.

Las expectativas relacionadas al enunciado B. *Referencias asociadas al curso*, si se cumplen, debido a que las tres categorías de estudiantes coincidieron en que el PES les sirvió como experiencia personal y para relacionarse con personas del ramo.

El ítem B1 no obtuvo incidencia en el resultado final, ya que en las tres perspectivas los alumnos consideraron que si recomendarían el Programa de Especialización en Seguros a otras personas, por lo tanto, se justifica la eliminación del ítem para el análisis de congruencia y fiabilidad del cuestionario.

Las expectativas relacionadas al enunciado C. *Métodos para el desarrollo de las clases*, son superiores al final, por lo cual si se cumplen. Esta percepción es positiva para los intereses de los directivos del IPBF, puesto que los alumnos al inicio no tienen la certeza de cuál método es el más idóneo para recibir la capacitación, sin embargo, durante el desarrollo del curso y al final del aprendizaje coinciden que las clases son didácticas y comprensibles, convirtiéndose en una fortaleza que puede ser utilizada en el corto plazo como estrategia de marketing para reposicionar el servicio en el mercado de las aseguradoras.

Las expectativas relacionadas al enunciado D. *Percepciones al finalizar el programa*, son superiores al final, por lo cual también se cumplen. Esto se debe y, a la vez, se asocia a las expectativas del enunciado A, ya que los alumnos al sentirse preparados para ejercer las actividades de asesores de seguros de manera independiente, están reconfirmando que el PES es una herramienta que les proporciona beneficios de carácter individual y que optan por el aprendizaje de manera voluntaria y no por imposición del ente de control.

Desde un contexto general, se puede decir que los alumnos se matriculan en el Programa de Especialización en Seguros por obtener mayor reconocimiento profesional en el mercado de seguros y no porque es una exigencia del ente de control para acreditarse como asesor de seguros y reaseguros. Así también, todos concuerdan en que sí recomendarían el PES a personas interesadas, y que consideran que el aprobar el curso sirve como experiencia personal y para relacionarse con personas del ramo. En relación a la forma de desarrollarse las clases, esperan encontrar una metodología de enseñanza que dependerá del tema a tratarse, sin embargo su mayor expectativa se orienta a realizar debates grupales de los distintos temas incluidos en el pensum de estudios. Una vez

finalizado el PES, los alumnos no tienen una sola expectativa de los beneficios que se les pueden presentar, ya que unos opinan que podrán asesorar a clientes internos y externos para elegir una póliza de seguro y reaseguro, otros que solamente habrán realizado una actualización de conocimientos y, los últimos que estarán preparados para ejercer de manera independiente las actividades de agente asesor productor de seguros, intermediario de reaseguros y perito de seguros. Esto se convierte en una oportunidad para los directivos del IPBF, ya que, en un corto o mediano plazo, utilizando la herramienta diseñada, podrían realizar el estudio con las mismas personas, para confirmar o rechazar estos resultados.

Respecto a las variables analizadas, relacionadas con el empleo y las características de la organización, podemos observar que éstas se repiten en las tres categorías, marcando el segmento de mercado al cual pertenece el PES del Instituto de Prácticas Bancarias y Financieras en la ciudad de Quito; los resultados indicaron que las personas interesadas en cursar el PES, presentan las siguientes características: acreditan título universitario (en su mayoría de carreras administrativas y financieras); trabajan más de cinco años en el sector asegurador; realizan actividades en el área operativa de sus organizaciones; la mayoría trabajan en empresas privadas con más de diez de trayectoria en el mercado y; las empresas donde trabajan actualmente se encuentran dentro de la categoría grandes empresas.

Con el estudio realizado, se rechaza gran parte de la hipótesis inicial, ya que las tres categorías de alumnos consideran que el curso está siendo promocionado como el mayor requisito para la aprobación del examen obligatorio que, hasta el momento, establece la Superintendencia de Bancos, el cual es necesario para obtener la credencial de agente asesor productor de seguros, intermediario de reaseguros y perito de seguros.

Según Ferrell & Hartline (2012), para incrementar la lealtad de los clientes, una empresa debe examinar las expectativas que tienen estos, y superarlas, debido a que son la base de su satisfacción. Bajo este contexto, el estudio será de

mucha ayuda para el cumplimiento de los objetivos estratégicos del IPBF en el mediano y largo plazo, ya que a partir de los resultados obtenidos, se podrán tomar decisiones desde una perspectiva propia.

5.2.LIMITACIONES

Las limitaciones que presenta el estudio pueden ser superadas con la complementación de otros análisis, partiendo de la base de esta investigación.

Una limitante del estudio se considera el no haber podido medir las expectativas de una misma muestra de estudiantes, esto es, un mismo estudiante consultado antes, durante y después de haber cursado el Programa de Especialización en Seguros.

Al tratarse de un estudio que se relaciona con el comportamiento de las personas, no se puede asegurar la invariabilidad de las expectativas en el transcurrir del tiempo, sin embargo, la herramienta para medir éstas, puede ser adaptada a la realidad que esté ocurriendo en ese momento y coadyuvar a conseguir los resultados esperados.

Bajo la premisa anterior, excede del objeto de este estudio, el determinar si las expectativas se mantienen en el tiempo, llámese este, mediano y largo plazo. No obstante, se considera importante que, a partir de estos datos, se podría realizar otro tipo de análisis para lograr una evolución integral y efectiva del Programa de Especialización en Seguros, con la finalidad de que este contribuya no solo al mejoramiento de las capacidades cognitivas y profesionales de los estudiantes, sino también al mejoramiento de la calidad e innovación de los servicios del sector asegurador del país.

5.3.RECOMENDACIONES

Una vez que se han superado todas las fases de la investigación, se pueden realizar las siguientes recomendaciones al respecto.

En el caso de que llegase a existir el interés de alguna persona, ajena o no a los involucrados del presente estudio, de volver a utilizar la herramienta para un mismo fin, o similar, se recomienda hacerlo desde un inicio con el cuestionario que contiene 15 afirmaciones, esto es, sin incluir el ítem B1. Ahora bien, sería interesante intentar correr el modelo original con 16 afirmaciones, buscando una alternativa, en remplazo de B1, que se ajuste de mejor manera a lo que se deseaba medir con el grupo de afirmaciones del enunciado B.

Los directivos del Instituto de Prácticas Bancarias y Financieras, al ser este prácticamente el pionero en impartir el Programa de Especialización en Seguros en el Ecuador, antes que buscar alternativas de mejora pensando en sus competidores (amenazas), deberían tomar como base los resultados del presente estudio (fortalezas), ya que el análisis se lo realizó con alumnos propios del Centro de Estudios, lo cual se convierte en una herramienta fundamental y estratégica al momento de tomar decisiones para atraer al mercado.

Al conocer más explícitamente cuales son las expectativas de los alumnos del PES, los directivos del IPBF podrían darle un giro a la imagen del servicio que se oferta actualmente como un requisito obligatorio para acreditarse como agente de seguros, hacia un servicio versátil que le brindará la oportunidad al usuario de reforzar sus conocimientos, mejorar su perfil profesional y relacionarse con personas del sector asegurador. Todo esto formaría parte de un plan de marketing que debería formularse en el Instituto, en el corto plazo.

Antes de empezar a trabajar en el plan de marketing propuesto en la premisa anterior, se recomienda a los directivos del IPBF realizar un estudio de mercado que les permita establecer el punto de equilibrio actual del Centro de Estudios y, a partir de ahí, empezar a definir las políticas de producto, precio, plaza y promoción, variables fundamentales para crear, comunicar y generar valor para los clientes (Kotler & Keller, 2009).

REFERENCIAS

- Atkinson, R., & Flint, J. (2001). Accessing hidden and hard-to-reach populations: Snowball research strategies. *Social Research Update* (33). 1-5.
- Burns, R. P., & Burns, R. (2008). *Business Research Methods and Statistics Using SPSS*. SAGE.
- Cadotte, E., Woodruff, R., & Jenkins, R. L. (1987). Expectations and Norms in Models of Consumer Satisfaction. *Journal Of Marketing Research (JMR)*, 305-314.
- Carlson, K. (2000). Disparity Pursuit Theory: The Role of Expectations in Product Choice. *Advances In Consumer Research*, 301-306.
- Chen, J. (2014). *Multivariate Bonferroni-Type Inequalities: Theory and Applications*. CRC Press.
- Chiavenato, I. (2007). *Administración de recursos humanos: el capital humano de las organizaciones*. McGraw-Hill/Interamericana.
- Director-Ejecutivo. (octubre de 2014). IPBF. (Autor tesis, Entrevistador)
- Educación, M. d. (03 de mayo de 1983). Acuerdo Ministerial No. 3272.
- Ferrell, O. C., & Hartline, M. D. (2012). *Estrategia de Marketing*. Cengage Learning Editores.
- Hernández, R., Fernández-Collado, C., & Baptista, P. (2006). *Metodología de la Investigación*. México: McGraw-Hill.
- Hinkin, T. R. (1998). A brief tutorial on the development of measures for use in survey questionnaires. *Organizational Research Method*, 1(1). 104-121.
- IPBF. (07 de febrero de 1995). Estatuto Orgánico Funcional. *Acuerdo Ministerio de Educación, Cultura y Deportes*.

- IPBF. (07 de febrero de 1995). Reforma al Estatuto del Instituto de Prácticas Bancarias y Financieras - IPBF.
- IPBF. (2011). Manual de funciones interno V1.4.
- IPBF. (octubre de 2014). *Página web del IPBF*. Obtenido de <http://www.ipbf.edu.ec>
- Juárez, R. A. V. (2006). *Administración de la compensación: sueldos, salarios y prestaciones*. Pearson Educación.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2001a). *Marketing: Edición para Latinoamérica*. Pearson Educación.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2001b). *Marketing: Edición para Latinoamérica*. Pearson Educación.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2009). *DIRECCION DE MARKETING*. Pearson Educación.
- Llera, J. B., & Alvarez, J. A. B. (1995). *Psicología de la educación*. Marcombo.
- R, E. S., del Pozo, R. M., G, A. R., & A, R. P. (2013). Expectativas y concepciones de los estudiantes del MAES en la especialidad de Ciencias. Recuperado 11 de marzo de 2015, a partir de <http://www.redalyc.org/resumen.oa?id=92028937002>
- Robbins, S. P. (2004). *Comportamiento organizacional*. Pearson Educación.
- Robbins, S. P., & Cenzo, D. A. D. (2009). *Fundamentos de administración: conceptos esenciales y aplicaciones*. Pearson Educación.
- SBS. (19 de julio de 2005). Normas Generales para la Aplicación de la Ley General de Seguros.
- Schnaars, S. P. (1993). *Estrategias de marketing: un enfoque orientado al consumidor*. Ediciones Díaz de Santos.
- Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios: un modelo de gestión hospitalaria*. Ediciones Díaz de Santos.
- Woolfolk, A. (2006). *Psicología educativa*. Pearson Educación.

ANEXOS

ANEXO A - Estados financieros del IPBF, años 2011, 2012 y 2013.

DESCRIPCIÓN DE LA CUENTA	2013	2012	2011
INGRESOS	<u>343,746.58</u>	<u>477,090.90</u>	<u>335,075.85</u>
OPERACIONALES	<u>343,746.58</u>	<u>477,090.90</u>	<u>334,226.14</u>
VENTAS	<u>343,746.58</u>	<u>477,090.90</u>	<u>334,226.14</u>
Con impuesto	31,451.15	27,809.97	27,757.76
Arriendo de Aula UIO	6,378.15	17,126.47	10,184.00
Arriendo de Aulas GYE	1,073.00	683.50	1,568.76
Arriendo Oficina UIO	24,000.00	10,000.00	16,005.00
ventas con impuesto			
Sin impuesto			308,526.38
QUITO	203,135.19	236,305.13	195,963.58
Quito Diurno	89,744.98	67,026.46	56,155.78
Quito Nocturno	59,595.31	69,995.97	84,720.00
Quito Semipresencial	35,566.90	24,554.70	24,607.80
Quito Especial	16,906.00	19,013.00	25,830.00
Quito Cursos Abiertos	1,322.00	55,715.00	4,650.00
GUAYAQUIL	90,098.96	154,406.25	71,847.94
Guayaquil Nocturno	43,140.50	73,478.70	32,473.44
Guayaquil Semipresencial	41,594.80	51,305.55	28,969.00
Guayaquil Especial	850.00	9,756.00	2,290.00
Guayaquil Cursos Abiertos	4,513.66	19,866.00	8,115.50
CUENCA	34,558.40	72,876.10	14,083.00
Cuenca Semipresencial	34,558.40	72,876.10	14,083.00
AMBATO	10,697.09	3,000.00	26,631.86
Ambato Semipresencial	10,697.09	3,000.00	26,535.86
Ambato Cursos Abiertos	0.00	0.00	96
Ventas sin impuesto			
DEVOLUCIONES	-26,601.99	-18,320.50	-2,058.00
NO OPERACIONALES	-		849.71
RENDIMIENTOS FINANCIEROS	312.23		0
Interés Inversiones	312.23		0
OTROS	<u>95.55</u>	<u>1,013.95</u>	<u>849.71</u>
OTROS INGRESOS	95.55	1,013.95	837.71
Otros	95.55	1,013.95	12
Aportes	0		0
EGRESOS	<u>360,532.33</u>	<u>380,090.25</u>	<u>258,091.76</u>

OPERACIONALES	<u>336,611.86</u>	<u>353,758.19</u>	<u>243,662.88</u>
ADMINISTRACION	182,777.98	148,615.71	117,531.88
SUELDOS	117,038.74	89,123.52	64,061.17
Sueldo Básico	76,681.23	62,472.97	44,564.79
Horas Extraordinarias	112.26	1,645.81	1,159.67
Horas Suplementarias	1,411.20		
Impuesto a la Renta Asumido	4,757.47		594.31
Incremento Salarial	2,550.00		0.00
Transporte	0.00	300	0.00
Alimentación	2,273.00		1,147.00
Varios ingresos	0.00	0	0.00
Otros Ingresos	200.00	1,392.07	240
Aporte Patronal	16,781.23	13,680.20	9,833.06
Fondos de Reserva	5,857.44	4,750.32	2,627.98
Décimo Tercer Sueldo	3,746.21	2,873.79	2,310.36
Décimo Cuarto Sueldo	2,550.30	1,951.37	1,584.00
Vacaciones	118.40	56.99	0.00
Gasto Prov. Jubilación Patronal		0	0.00
HONORARIOS	9,801.21	7,580.58	6,689.43
Servicios de Contabilidad	3,867.73	3,360.00	6,250.00
Servicios Prestados	591.08	182	439.43
Servicios Legales	190.40	1,350.58	0
Dietas Directorio	5,152.00	2,688.00	0
GASTOS GENERALES	27,891.54	26,955.23	25,390.44
Arriendo	10,205.16	8,736.00	8,086.00
Alícuotas Condominio	9,445.70	9,897.29	10,026.00
Energía Eléctrica	2,041.85	1,978.30	1,922.76
Agua Potable	30.63	187.02	277.4
Teléfono	2,212.47	2,667.06	2,467.42
Internet	2,303.05	2,262.12	2,055.07
Celulares	1,652.68	1,227.44	555.79
SUMINISTROS Y MATERIALES	10,888.37	8,374.00	6,885.52
Suministros de Oficina	2,773.75	4,148.99	3,426.58
Suministros de Computación	1,397.21	597.21	968.19
Suministros de Cafetería	1,589.76	1,339.14	1,281.33
Suministros de Aseo y Limpieza	1,567.13	1,680.66	1,209.42
Bienes Sujetos de Control	2,985.52	608	
Libros y Publicaciones	575.00		
MANTENIMIENTO	3,240.24	1,457.34	3,404.36
Mantenimiento Equipo	1,225.30	454	168
Mantenimiento Equipo de Computación	261.69	677.36	325.8

Mantenimiento Oficina	1,753.25	325.98	2,910.56
OTROS GASTOS	13,917.88	15,125.04	11,100.96
Eventos Sociales	9,168.36	9,162.11	8,592.52
Movilización Mensajería	1,225.37	1,192.60	730.42
Envíos y Encomiendas	863.24	1,174.56	725.36
Gastos Legales	235.32	784.81	1,052.66
Capacitación Personal	1,484.64	1,160.06	
Uniformes	167.50	1,650.90	
Exámenes SALUD OCUPACIONAL	471.87		
Gasto SEGUROS	301.58		
COSTOS DE CURSOS	<i>153,833.88</i>	<i>205,142.48</i>	<i>126,131.00</i>
HONORARIOS INSTRUCTORES	102,689.40	148,146.27	94,925.35
Honorarios Instructores	102,689.40	148,146.27	94,925.35
GASTOS INSTRUCTORES	6,863.38	9,436.21	6,232.24
Hospedaje y Alimentación Instructores			0.00
Hospedaje de instructores	3,239.12	3,207.23	1,459.22
Alimentación de instructores	368.87	196.01	386.88
Viáticos		954.3	889.3
Movilización y transporte Instructores	3,255.39	5,078.67	3,496.84
Comisión por promoción		0.00	0
GASTOS ADM Y SUPERV CURSOS	4,674.39	5,428.77	2,827.79
Movilización Administración Cu	865.18	1,068.55	480.56
Movilización Supervisión Curso	2,910.53	2,795.08	1,631.22
Alojamiento Administración Cursos	121.40	143.33	146.56
Alojamiento Supervisión Cursos	169.82	288.96	173.88
Alimentación Administración Cursos	123.98	64.28	93.6
SUMINISTROS Y MATERIALES CURSO	27,744.28	23,023.91	16,633.16
PUBLICIDAD CURSOS	10,440.03	17,942.52	5,512.46
CURSOS VIRTUALES	1,422.40	1,164.80	
NO OPERACIONALES	<u>23,920.47</u>	<u>26,332.06</u>	<u>14,428.88</u>
CENTROS DE COSTOS			0
UTILIZACIONES			0
Gastos No Deducibles			
DEPRECIACIONES Y AMORT	<i>19352.24</i>	<i>18311.95</i>	<i>294</i>
DEPRECIACIONES Y AMORT	19352.24	18311.95	294
Depr. Muebles y Enseres	829.84	804.48	
Depr. Equipo de Computo	2951.75	2,441.72	

Depr. Equipo de Oficina	1391.21	952.03	
Depr. Edificios	13603.8	13,603.75	
Amortización Software	575.64	509.97	294
GASTOS FINANCIEROS	3,580.60	6,979.41	13,646.74
GASTOS BANCARIOS	3,568.53	2,563.74	1,716.49
Gastos Bancarios	3,568.53	2,563.74	1,716.49
GASTOS INTERESES	12.07	4,415.67	11,930.25
Intereses Prestamos	0.00	4,200.00	10,800.00
Intereses Tarjeta de Crédito	12.07	215.67	1,130.25
Sobregiros Bancarios	0.00	0.00	0.00
OTROS GASTOS	987.63	1,040.70	488.14
GASTOS RETENCIONES	939.76	1037.16	357.79
Gasto Retenciones Asumidas	939.76	1,037.16	357.79
GASTO MULTAS	47.87	3.54	130.35
Gastos Multas	47.87	3.54	130.35
GASTOS LEGALES	0	0	0.00
Gastos Legales	0.00	0.00	0.00
TOTAL DE RESULTADOS	<u>-16,785.75</u>	<u>97,000.65</u>	<u>76,984.09</u>

ANEXO B - Cuestionario original para revisión de expertos

DATOS INICIALES

Este cuestionario está dentro del alcance de un estudio que está siendo llevado a cabo en el Instituto de Prácticas Bancarias y Financieras - IPBF, en colaboración con la Facultad de Ciencias Administrativas de la Escuela Politécnica Nacional, con la finalidad de medir las expectativas de los ex alumnos, alumnos actuales y potenciales alumnos del Programa de Especialización en Seguros - PES, por lo que agradecemos su disposición para completarlo. El estudio está destinado exclusivamente para fines de investigación y por lo tanto se garantiza la absoluta confidencialidad y anonimato en el procesamiento de datos.

DATOS SOCIO-DEMOGRÁFICOS						
<i>DATOS PERSONALES</i>						
Género:	M	<input type="checkbox"/>	F	<input type="checkbox"/>		
Edad:	<input type="text"/>					
Estado civil:	Soltero	<input type="checkbox"/>	Casado	<input type="checkbox"/>	Divorciado <input type="checkbox"/>	Otro <input type="checkbox"/>
Nivel académico:	Primaria	<input type="checkbox"/>	Secundaria	<input type="checkbox"/>	Tecnología	<input type="checkbox"/>
	Universitario	<input type="checkbox"/>	Maestría	<input type="checkbox"/>	Doctorado (Ph.D.)	<input type="checkbox"/>
Lugar de residencia:	Provincia	<input type="checkbox"/>	Cantón	<input type="checkbox"/>	Ciudad	<input type="checkbox"/>
Sector de domicilio:	Norte	<input type="checkbox"/>	Centro	<input type="checkbox"/>	Sur	<input type="checkbox"/>
	Valle de los chillos	<input type="checkbox"/>	Valle de Tumbaco	<input type="checkbox"/>		
<i>DATOS RELACIONADOS CON EL EMPLEO</i>						
Profesión:	<input type="text"/>					

Qué tiempo de experiencia tiene en el sector asegurador:	de 0 a 1 año	<input type="text"/>	de 1 a 3 años	<input type="text"/>	de 3 a 5 años	<input type="text"/>	más de 5 años	<input type="text"/>
Cuánto tiempo trabaja en la actual organización:	<input type="text"/>							
En qué nivel jerárquico ocupacional se encuentra:	Dirección	<input type="text"/>	Jefatura	<input type="text"/>	Supervisión	<input type="text"/>	Operativo	<input type="text"/>
<i>CARACTERÍSTICAS DE LA ORGANIZACIÓN A LA QUE PERTENECE</i>								
Forma legal de la organización:	Privada	<input type="text"/>	Pública	<input type="text"/>	Mixta	<input type="text"/>		
Sector de la organización:	Comercial	<input type="text"/>	Industrial	<input type="text"/>	Servicios	<input type="text"/>	Agropecuario	<input type="text"/>
Antigüedad de la organización:	Entre 1 y 5 años	<input type="text"/>	Entre 6 y 10 años	<input type="text"/>	Más de 10 años	<input type="text"/>		
Tamaño de la organización a nivel nacional:	Micro	<input type="text"/>	Pequeña	<input type="text"/>	Media	<input type="text"/>	Grande	<input type="text"/>
	Hasta 10 trabajadores		De 11 a 20 trabajadores		De 21 a 100 trabajadores		Más de 100 trabajadores	

CUESTIONARIO SOBRE EXPECTATIVAS

Todas las personas tenemos expectativas en relación a algo o a alguien, por lo cual es muy importante valorar esas expectativas y compararlas con lo que se logró obtener al final. El siguiente grupo de afirmaciones tienen como objetivo explorar la relación entre las expectativas que tuvieron los ex alumnos del PES y lo que realmente obtuvieron al finalizarlo. Por lo que le pedimos su opinión al respecto, de acuerdo con las siguientes opciones disponibles (totalmente en desacuerdo; en desacuerdo; ni de acuerdo ni en desacuerdo; de acuerdo; totalmente de acuerdo).

CUESTIONARIO						
		TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
A.	Trasládese al tiempo antes de haber cursado el Programa de Especialización en Seguros - PES... Cuáles fueron las razones por las que se matriculó en el PES					
1	Porque era una exigencia de la Superintendencia de Bancos y Seguros					
2	Porque me podía facilitar la aprobación del examen de valoración de conocimientos elaborado por la Superintendencia de Bancos y Seguros					
3	Porque creía que me podía servir para mi futuro profesional como asesor productor de seguros, intermediario de reaseguros y perito de seguros					
4	Porque de esta manera mi curriculum vitae tendría más reconocimiento en el sector asegurador					
B.	Una vez que ya tomó el PES... Qué referencias podría dar					
5	No llegó al nivel de profundidad en el análisis que esperaba					
6	Sirvió como base para aprobar el examen de valoración de conocimientos elaborado por la Superintendencia de Bancos y Seguros					
7	Sirvió como atributo profesional					
8	Sirvió como experiencia personal y relacionamiento con personas del ramo					
9	Si el facilitador es bueno resulta provechoso caso contrario se pierde el interés					
C.	Una vez que ya tomó el PES... Las clases deberían desarrollarse					
10	Mediante explicaciones del facilitador/a					
11	Trabajando individualmente los documentos y la información recibida					
12	Trabajando en grupos de estudiantes los documentos y la información recibida					
13	Realizando debates acerca de los diferentes temas que se puedan presentar					
14	Dependiendo del tema se debe usar una u otra metodología					

D.	Trasládese al tiempo actual... Ahora que finalicé el PES creo que					
15	Estoy preparado para asesorar a clientes internos y externos en el manejo, suscripción y emisión de las diferentes pólizas de seguros y reaseguros					
16	Obtuve una visión clara del mercado asegurador y sus diferentes productos y servicios					
17	Realicé una revisión y/o actualización de mis conocimientos adquiridos en el trabajo diario					
18	Estoy preparado para ejercer la actividad como agente asesor productor de seguros, intermediario de reaseguros y perito de seguros, de manera independiente					

EVALUACIÓN DEL CUESTIONARIO

	CUESTIONARIO	En qué grado considera Usted que las afirmaciones propuestas (1-18) se corresponden con los enunciados (A, B, C y D) (Identificar de 0 a 4, donde 0 = nada y 4 = mucho)				
		0	1	2	3	4
A.	Trasládese al tiempo antes de haber cursado el Programa de Especialización en Seguros - PES... Cuáles fueron las razones por las que se matriculó en el PES					
1	Porque era una exigencia de la Superintendencia de Bancos y Seguros					
2	Porque me podía facilitar la aprobación del examen de valoración de conocimientos elaborado por la Superintendencia de Bancos y Seguros					
3	Porque creía que me podía servir para mi futuro profesional como asesor productor de seguros, intermediario de reaseguros y perito de seguros					
4	Porque de esta manera mi curriculum vitae tendría más reconocimiento en el sector asegurador					
B.	Una vez que ya tomó el PES... Qué referencias podría dar					
5	No llegó al nivel de profundidad en el análisis que esperaba					
6	Sirvió como base para aprobar el examen de valoración de conocimientos elaborado por la Superintendencia de Bancos y Seguros					
7	Sirvió como atributo profesional					
8	Sirvió como experiencia personal y relacionamiento con personas del ramo					

9	Si el facilitador es bueno resulta provechoso caso contrario se pierde el interés					
C.	Una vez que ya tomó el PES... Las clases deberían desarrollarse					
10	Mediante explicaciones del facilitador/a					
11	Trabajando individualmente los documentos y la información recibida					
12	Trabajando en grupos de estudiantes los documentos y la información recibida					
13	Realizando debates acerca de los diferentes temas que se puedan presentar					
14	Dependiendo del tema se debe usar una u otra metodología					
D.	Trasládese al tiempo actual... Ahora que finalicé el PES creo que					
15	Estoy preparado para asesorar a clientes internos y externos en el manejo, suscripción y emisión de las diferentes pólizas de seguros y reaseguros					
16	Obtuve una visión clara del mercado asegurador y sus diferentes productos y servicios					
17	Realicé una revisión y/o actualización de mis conocimientos adquiridos en el trabajo diario					
18	Estoy preparado para ejercer la actividad como agente asesor productor de seguros, intermediario de reaseguros y perito de seguros, de manera independiente					

Nota: Se aplicaron 3 cuestionarios, para ex alumnos, alumnos actuales y potenciales alumnos. La principal y única diferencia se encuentra en el tiempo gramatical en el que se realiza la pregunta para cada una de las categorías de alumnos.

Observaciones y comentarios:

1. ¿Todas las preguntas son comprensibles? Si - No, indicar cuál y por qué.
2. ¿El número de preguntas son aceptables o considera que deben ser más o menos? Si se presenta el segundo caso, indicar el número de preguntas que Usted pondría.

3. Teniendo en cuenta el objetivo del cuestionario (medir las expectativas de los ex alumnos, alumnos actuales y potenciales alumnos del Programa de Especialización en Seguros - PES), ¿considera apropiado el grupo de preguntas? Si - No, indique los grupos que eliminaría y escriba los que añadiría (incluya en su análisis el nuevo grupo que incluiría con sus respectivas afirmaciones).

4. ¿Considera la escala de la respuesta apropiada? Si - No, indique qué cambiaría.

5. Otras sugerencias:

ANEXO C - Cuestionario definitivo aplicado a los alumnos

DATOS INICIALES

Este cuestionario está dentro del alcance de un estudio que está siendo llevado a cabo en el Instituto de Prácticas Bancarias y Financieras - IPBF, en colaboración con la Facultad de Ciencias Administrativas de la Escuela Politécnica Nacional, con la finalidad de medir las expectativas de los ex alumnos, alumnos actuales y potenciales alumnos del Programa de Especialización en Seguros - PES, por lo que agradecemos su disposición para completarlo. El estudio está destinado exclusivamente para fines de investigación y por lo tanto se garantiza la absoluta confidencialidad y anonimato en el procesamiento de datos.

DATOS SOCIO-DEMOGRÁFICOS	
<i>DATOS PERSONALES</i>	
Género:	M <input type="checkbox"/> F <input type="checkbox"/>
Edad:	<input type="text"/>
Estado civil:	Soltero <input type="checkbox"/> Casado <input type="checkbox"/> Divorciado <input type="checkbox"/> Otro <input type="checkbox"/>
Nivel académico:	Primaria <input type="checkbox"/> Secundaria <input type="checkbox"/> Tecnología <input type="checkbox"/> Universitario <input type="checkbox"/> Maestría <input type="checkbox"/> Doctorado (Ph.D.) <input type="checkbox"/>
<i>DATOS RELACIONADOS CON EL EMPLEO</i>	
Profesión:	<input type="text"/>
Qué tiempo de experiencia tiene en el sector asegurador:	de 0 a 1 año <input type="checkbox"/> de 1 a 3 años <input type="checkbox"/> de 3 a 5 años <input type="checkbox"/> más de 5 años <input type="checkbox"/>
Cuánto tiempo trabaja en la actual organización:	<input type="text"/>

En qué nivel jerárquico ocupacional se encuentra:	Dirección <input type="text"/>	Jefatura <input type="text"/>	Supervisión <input type="text"/>	Operativo <input type="text"/>
<i>CARACTERÍSTICAS DE LA ORGANIZACIÓN A LA QUE PERTENECE</i>				
Forma legal de la organización:	Privada <input type="text"/>	Pública <input type="text"/>	Mixta <input type="text"/>	
Sector de la organización:	Comercial <input type="text"/>	Industrial <input type="text"/>	Servicios <input type="text"/>	Agropecuario <input type="text"/>
Antigüedad de la organización:	Entre 1 y 5 años <input type="text"/>	Entre 6 y 10 años <input type="text"/>	Más de 10 años <input type="text"/>	
Tamaño de la organización a nivel nacional:	Micro <input type="text"/> Hasta 10 trabajadores	Pequeña <input type="text"/> De 11 a 20 trabajadores	Media <input type="text"/> De 21 a 100 trabajadores	Grande <input type="text"/> Más de 100 trabajadores

CUESTIONARIO SOBRE EXPECTATIVAS

Todas las personas tenemos expectativas en relación a algo o a alguien, por lo cual es muy importante valorar esas expectativas y compararlas con lo que se logró obtener al final. El siguiente grupo de afirmaciones (A, B, C y D) tienen como objetivo explorar la relación entre las expectativas que tuvieron los ex alumnos del Programa de Especialización en Seguros - PES, al inicio de la formación y su cumplimiento al final de la misma. Por lo que le pedimos su opinión al respecto, de acuerdo con las siguientes opciones disponibles (totalmente en desacuerdo; en desacuerdo; ni de acuerdo ni en desacuerdo; de acuerdo; totalmente de acuerdo).

CUESTIONARIO						
		TOTALMENTE EN DESACUERDO	EN DESACUERDO	NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO	DE ACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
A.	Trasládese al tiempo antes de haber cursado el Programa de Especialización en Seguros - PES... ¿Cuáles fueron las razones por las que se matriculó en el PES?					
A1.	Porque era una exigencia de la Superintendencia de Bancos y Seguros					
A2.	Porque me podía facilitar la aprobación del examen de valoración de conocimientos elaborado por la Superintendencia de Bancos y Seguros					

A3.	Porque creía que me podía servir para mi futuro profesional como asesor productor de seguros, intermediario de reaseguros y perito de seguros					
A4.	Porque de esta manera mi curriculum vitae tendría más reconocimiento en el sector asegurador					
B.	Una vez que ya tomó el PES... ¿Qué referencias podría dar?					
B1.	No lo recomendaría					
B2.	Sirvió como base para aprobar el examen de valoración de conocimientos elaborado por la Superintendencia de Bancos y Seguros					
B3.	Sirvió como atributo y experiencia profesional					
B4.	Sirvió como experiencia personal y relacionamiento con personas del ramo					
C.	Una vez que ya tomó el PES... ¿Cómo considera que deberían desarrollarse las clases?					
C1.	En su mayoría, mediante explicaciones del facilitador/a					
C2.	Trabajando en grupos de estudiantes los documentos y la información recibida					
C3.	Realizando debates acerca de los diferentes temas que se puedan presentar					
C4.	Dependiendo del tema a tratarse se podría utilizar una de las tres metodologías anteriores					
D.	Trasládese al tiempo actual... Ahora que finalicé el PES, ¿creo qué?					
D1.	Estoy preparado para asesorar a clientes internos y externos en el manejo, suscripción y emisión de las diferentes pólizas de seguros y reaseguros					
D2.	Obtuve una visión clara del mercado asegurador y sus diferentes productos y servicios					
D3.	Realicé una revisión y/o actualización de mis conocimientos adquiridos en el trabajo diario					
D4.	Estoy preparado para ejercer la actividad como agente asesor productor de seguros, intermediario de reaseguros y perito de seguros, de manera independiente					

*** Por su amable colaboración, les agradecemos de antemano.**