

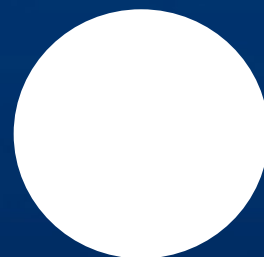
# Estándar de Cualificación

# Gestión comercial y técnica en seguros

Código 0412-12-02-1-01



Septiembre, 2025



# Índice

I. Identificación de la cualificación .....	6
II. Descripción de las competencias específicas .....	9
III. Resultados de aprendizaje transversales a todas las competencias específicas .....	15
IV. Contexto laboral .....	16
V. Emisión de diploma .....	19
VI. Glosario de términos .....	200

## EL MARCO NACIONAL DE CUALIFICACIONES DE LA EDUCACIÓN Y FORMACIÓN TÉCNICA PROFESIONAL DE COSTA RICA

### Aprobación

El Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica (MNC-EFTP-CR) fue aprobado en la sesión N° 37- 2016, celebrada por el Consejo Superior de Educación el día 18 de julio del 2016, mediante acuerdo N° 06-37-2016 y actualizado en el acuerdo N° 04-60-2019, según consta en el Decreto Ejecutivo N° 39851-MEP-MTSS, el cual fue publicado el martes 6 de setiembre del 2016 en el Alcance N° 161A de la Gaceta.

En cuanto a su definición, propósito general y componentes, el documento del MNC-EFTP-CR (2019), en su Capítulo III, establece:

### Definición

El Marco Nacional de Cualificaciones de Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica (MNC-EFTP-CR) es la estructura reconocida nacionalmente, que norma las cualificaciones y las competencias asociadas a partir de un conjunto de criterios técnicos contenidos en los descriptores, con el fin de guiar la formación; clasificar las ocupaciones y puestos para empleo; y facilitar la movilidad de las personas en los diferentes niveles; todo lo anterior de acuerdo con la dinámica del mercado laboral (p.51).

### Propósito general

El MNC-EFTP-CR norma el subsistema de educación y formación técnica profesional, a través de la estandarización de los niveles de formación, descriptores, duración y perfiles de ingreso y egreso de la formación, entre otros. Establece la articulación vertical y horizontal en el sistema educativo costarricense y orienta la atención de la demanda laboral. Además, asocia las cualificaciones con campos de la educación establecidos en la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE-F-2013) y la normativa salarial (p.50).

### Componentes

El MNC-EFTP-CR establece un sistema de nomenclatura de cinco niveles de técnico. Cada nivel de cualificación cuenta con su respectivo descriptor, requisito mínimo de escolaridad para el ingreso, rango de duración del plan de estudios y requisito mínimo de escolaridad para la titulación (p.52).

Con respecto a los Estándares de cualificación y al Catálogo Nacional de Cualificaciones (CNC) el MNC-EFTP-CR, establece:

Los estándares pueden entenderse como definiciones de lo que una persona debe saber, hacer, ser y convivir para ser considerado competente en un nivel de cualificación. Los estándares describen lo que se debe lograr como resultado del aprendizaje de calidad.

El estándar de cualificación es un documento de carácter oficial aplicable en toda la República de Costa Rica, establece los lineamientos para la formulación y alineación de los planes de estudios y programas de la EFTP, que se desarrollan en las organizaciones educativas.

El Catálogo Nacional de Cualificaciones (CNC) asume la organización por campos de la educación que establece la CINE-F-2013, agregando el Campo de la Oferta Educativa y se subdivide en Campo Profesión y el Campo Cualificación reconocida a nivel nacional e internacional, las cuales son asociadas al Clasificador de Ocupaciones de Costa Rica (COCR) u otros.

La metodología incorpora la Clasificación Internacional Normalizada de la Educación (CINE-F-2013)<sup>1</sup> con el objetivo de codificar las cualificaciones para el Catálogo Nacional de Cualificaciones de EFTP, normalizar la oferta educativa y los indicadores de la estadística de la EFTP en el ámbito nacional e internacional.

### El Campo Detallado

Según Clasificación Internacional Normalizada de la Educación, Campos de la Educación y la Formación 2013 (CINE-F 2013)<sup>1</sup> – Descripción de los campos detallados, el campo detallado 0412 Gestión financiera, administración bancaria y seguros, incluye:

Gestión financiera, administración bancaria y seguros es el estudio de la planificación, dirección, organización y control de actividades y servicios financieros. Incluye el control y monitoreo de los recursos financieros de las organizaciones, instituciones e individuos, y la prestación de servicios financieros a nivel corporativo e individual.

Los programas y certificaciones con los siguientes contenidos principales se clasifican aquí:

- Estudios de cajeros
- Banca y finanzas

---

<sup>1</sup> Hace referencia a: Campos de Educación y Capacitación 2013 de la CINE (ISCED-F-2013).

## Gestión comercial y técnica en seguros

0412-12-02-1-01

3

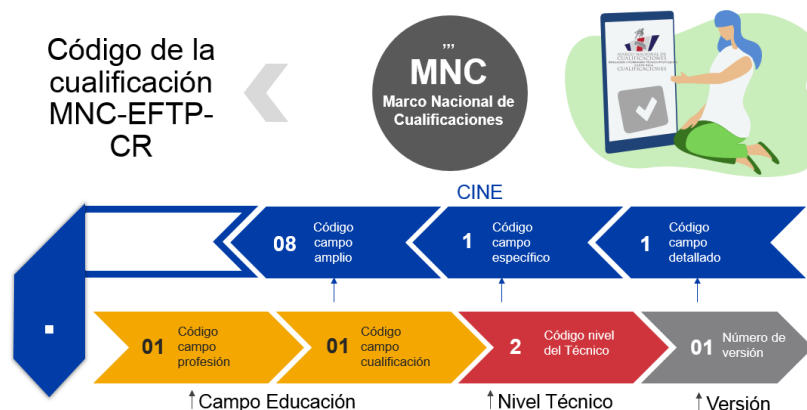
- Teoría financiera
- Seguro
- Análisis de inversiones
- Inversiones y valores
- Seguro de pensiones
- Seguro social
- Corretaje

### Exclusiones

- El estudio de la ciencia actuarial se excluye de este campo detallado y se incluye en el campo detallado 0542 «Estadística».

### Código de la cualificación

La codificación de la cualificación está conformada por once dígitos que permiten su trazabilidad con los campos de la CINE y el campo educación definido por el MNC-EFTP-CR. Los primeros cuatro dígitos corresponden a la codificación de los campos amplio, específico y detallado de la CINE-F-2013; los cuatro siguientes corresponden al campo educación, el cual está subdividido en campo profesión y en campo cualificación; continuando con el dígito que obedece al nivel de cualificación y, por último, dos dígitos que establecen la versión.



## Gestión comercial y técnica en seguros

0412-12-02-1-01

4

### Elaborado por

- Equipo técnico-metodológico interinstitucional:  
Instituto Nacional de Seguros.
- Equipo asesor de la metodología:  
Laura Vargas Jiménez. MNC-EFTP-CR

### Agradecimiento

A las personas que representan a las organizaciones, instituciones y empresas que participaron en las etapas del proceso metodológico:

- Empresas y organizaciones que participaron en las entrevistas del sector productivo:  
Karen Méndez Ulloa. Instituto Nacional de Seguros.  
Marisol Álvarez Porras. Instituto Nacional de Seguros.  
Maricruz Vindas Fernández. Instituto Nacional de Seguros.  
María Gabriela Calderón Zeledón. Instituto Nacional de Seguros.  
Karina Mc Adam Fernández. Instituto Nacional de Seguros.  
Yoshua Badilla Pérez. Instituto Nacional de Seguros.  
Rodolfo Campos Arguedas. Instituto Nacional de Seguros.  
Ingrid Cubillo Morales. Instituto Nacional de Seguros.  
David Esquivel Fallas. Instituto Nacional de Seguros.  
Stephanie Picado Bermúdez. Instituto Nacional de Seguros.  
Brayan Solano Solano. Instituto Nacional de Seguros.  
Hellen Fallas Esquivel. Instituto Nacional de Seguros.  
Katherine Cruz Palma. Instituto Nacional de Seguros.  
Rosa Ramírez Sanabria. Instituto Nacional de Seguros.

## Gestión comercial y técnica en seguros

0412-12-02-1-01

5

- Empresas y organizaciones que participaron en la validación:  
Andrés García Moya. Talento Humano. Dirección de Capital Humano. Instituto Nacional de Seguros.  
Erick Rodríguez Granados. Capacitación y Desarrollo. Instituto Nacional de Seguros.

### Acuerdo de aprobación oficial

El presente Estándar de Cualificación fue aprobado por la Comisión Interinstitucional para la Implementación y Seguimiento del Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica, mediante el **Acuerdo N° tres**, el día **treinta** del mes **septiembre** del año **dos mil veinticinco**.

### Control de versiones

No aplica

## Gestión comercial y técnica en seguros

0412-12-02-1-01

6

## I. Identificación de la cualificación

1

Codificación Cualificación: 0412-12-02-1-01

2

Cualificación (Nombre): Gestión comercial y técnica en seguros

3

Campo Amplio: 04 Administración de empresas y derecho

4

Campo Específico: 041 Educación comercial y administración

5

Campo Detallado: 0412 Gestión financiera, administración bancaria y seguros

6

Campo Profesión: 12 Contabilidad, Banca y Finanzas

7

Campo Cualificación: 12 Seguros

8

Nivel de cualificación: 1

9

Versión: 01

10

Fecha de aprobación: Septiembre, 2025

11

Nivel de escolaridad requerido para el ingreso: Bachillerato en Educación Media

12

Nivel de escolaridad requerido para la titulación: Bachillerato en Educación Media

13

---

**Competencia general:** Realizar el asesoramiento en seguros, mediante la gestión comercial y técnica, aplicando la normativa y procedimientos establecidos por la organización, con transparencia y calidad de servicio al cliente, comunicándose de forma respetuosa e interactuando con los integrantes del equipo para la solución de problemas.

14

---

Competencias específicas y resultados de aprendizaje de otros estándares requeridos para la articulación con esta cualificación:

No aplica

## Gestión comercial y técnica en seguros

0412-12-02-1-01

8

15

### Mapa de cualificación:

Cualificación

Competencia general

Competencias específicas

0412-12-02-1-01  
Gestión comercial y técnica en seguros

Realizar el asesoramiento en seguros, mediante la gestión comercial y técnica, aplicando la normativa y procedimientos establecidos por la organización, con transparencia y calidad de servicio al cliente, comunicándose de forma respetuosa e interactuando con los integrantes del equipo para la solución de problemas.

CE1

1

Proporcionar la atención e información operativa, estructurada y protocolarizada al cliente y colaboradores, de acuerdo con la normativa vigente y procedimientos establecidos.

CE2

2

Desarrollar las ventas de bienes y servicios, mediante técnicas asertivas, según el canal, procedimientos y políticas establecidas por la organización.

CE3

3

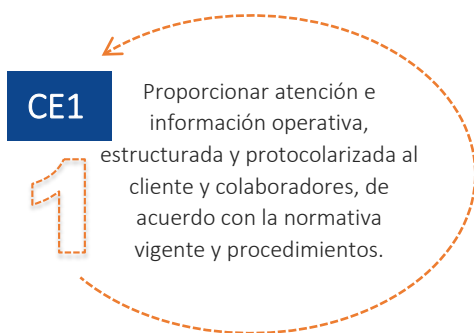
Realizar actividades técnico-administrativas, en la gestión y mediación de seguros, según procedimientos de la organización.

## II. Descripción de las competencias específicas

### Competencias específicas (CE)

### Resultados de aprendizaje<sup>2</sup>

La persona es competente cuando:



1. Aplica principios de calidad en atención al cliente. establecidos.
2. Utiliza técnicas inclusivas en servicio al cliente.
3. Aplica normas de etiqueta y protocolo.
4. Resuelve situaciones relacionadas con la atención al cliente.
5. Se comunica de manera asertiva.

### Evaluación del logro de la competencia específica N°1

#### Evidencias CE1

#### Conocimientos<sup>3</sup>:

- Protocolos de atención al cliente.
- Comunicación asertiva.
- Etiqueta y protocolo.
- Principios de calidad en atención al cliente.
- Técnicas inclusivas en servicio al cliente.

<sup>2</sup> Resultados de aprendizaje según elementos del descriptor. Aplicación y saberes disciplinarios.

<sup>3</sup> Saberes disciplinarios

## Gestión comercial y técnica en seguros

0412-12-02-1-01

10

### Desempeño<sup>4</sup>:

- Atiende al cliente y colaboradores facilitando información estructurada y protocolarizada.

**Nota:** Los desempeños los realiza aplicando la normativa y procedimientos establecidos por la organización, con transparencia y calidad de servicio al cliente, comunicándose de forma respetuosa e interactuando con los integrantes del equipo para la solución de problemas.

### Producto:

- No aplica.

---

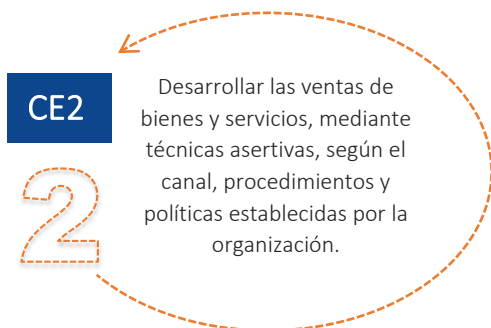
<sup>4</sup> Aplicación, incluye ser y convivir

## Competencias específicas (CE)

## Resultados de aprendizaje

La persona es competente cuando:

1. Identifica técnicas de ventas según el canal de distribución, minorista y mayorista, asimismo procedimientos y políticas establecidas por la organización.
2. Identifica técnicas de ventas según el medio utilizado, tecnológico y tradicional, asimismo procedimientos y políticas establecidas por la organización.
3. Aplica técnicas de ventas, según el canal de distribución, minorista y mayorista, asimismo procedimientos y políticas establecidas por la organización.
4. Ejecuta técnicas de ventas según el medio utilizado, tecnológico y tradicional, asimismo procedimientos y políticas establecidas por la organización.
5. Identifica acciones de rentabilidad del canal de venta, acorde con la rotación de inventario.
6. Establece acciones para la mejora continua del proceso de ventas asignado, según políticas de la organización.
7. Aplica técnicas de seguimiento a la clientela, según procedimientos establecidos por la organización.
8. Elabora informes de ventas, utilizando herramientas tecnológicas y conforme procedimientos de la organización.



## Evaluación del logro de la competencia específica N°2

## Evidencias CE2

Conocimientos: →

- Técnicas de ventas.
- Canales de distribución, minorista y mayorista.

- Acciones de rentabilidad del canal de venta, acorde con la rotación de inventario.
- Acciones para la mejora continua del proceso de ventas.
- Técnicas de seguimiento a la clientela.

**Desempeño:**

- Aplica técnicas de ventas, según el canal de distribución, minorista y mayorista, asimismo procedimientos y políticas establecidas por la organización.
- Ejecuta técnicas de ventas según el medio utilizado, tecnológico y tradicional, asimismo procedimientos y políticas establecidas por la organización.

**Nota:** Los desempeños los realiza aplicando la normativa y procedimientos establecidos por la organización, con transparencia y calidad de servicio al cliente, comunicándose de forma respetuosa e interactuando con los integrantes del equipo para la solución de problemas.

**Producto:**

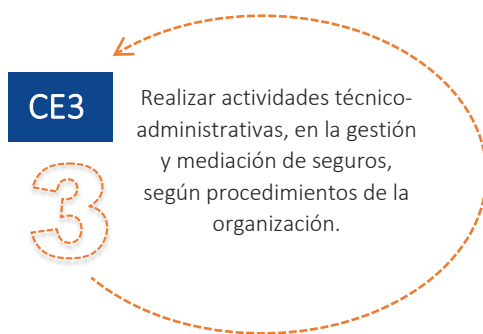
- Informes de ventas elaborados.

**Nota:** Los productos los realiza, según procedimientos y políticas establecidas por la organización.

-

## Competencias específicas (CE)

## Resultados de aprendizaje



La persona es competente cuando:

1. Identifica normativa relacionada con seguros, según principios teóricos.
2. Reconoce los fundamentos de seguros, según aspectos técnicos establecidos.
3. Caracteriza los tipos de seguros y coberturas, conforme las necesidades del cliente.
4. Realiza cotización del seguro, en consideración de las necesidades del cliente y naturaleza de las coberturas.
5. Realiza la aceptación de riesgos, según procedimientos y normativa vigente.
6. Elabora documento con las condiciones particulares del seguro, según procedimientos establecidos.
7. Utiliza herramientas tecnológicas, según procedimientos de la organización.
8. Establece criterio técnico sobre el proceso de indemnización, según las condiciones del contrato y la normativa vigente.

## Evaluación del logro de la competencia específica N°3

## Evidencias CE3

Conocimientos:

- Normativa relacionada con seguros.
- Fundamentos de seguros.
- Tipos de seguros y coberturas.

## Gestión comercial y técnica en seguros

0412-12-02-1-01

14

### Desempeño:

- Utiliza herramientas tecnológicas.

**Nota:** Los desempeños los realiza aplicando la normativa y procedimientos establecidos por la organización, con transparencia y calidad de servicio al cliente, comunicándose de forma respetuosa e interactuando con los integrantes del equipo para la solución de problemas.

### Producto:

- Cotización del seguro realizada.
- Aceptación de riesgos realizada.
- Criterio técnico sobre el proceso de indemnización realizado.
- Documento con las condiciones particulares del seguro.

**Nota:** Los productos los realiza según procedimientos de la organización.

### III. Resultados de aprendizaje transversales a todas las competencias específicas<sup>5</sup>

#### Trabajo en equipo

- Establece un trato cordial y respetuoso con sus colegas.
- Trabaja en equipo de manera responsable y ordenada.
- Atiende los lineamientos y acuerdos establecidos por el equipo de trabajo para el logro de los objetivos organizacionales.

#### Comunicación asertiva

- Redacta informes técnicos atendiendo las normas de redacción y ortografía de idioma español
- Establece una comunicación asertiva con los pares y superiores.

#### Enfoque en resultados

- Aplica principios de calidad en la actividad laboral.
- Implementa normas de aseguramiento de la calidad en los procesos productivos.

#### Iniciativa

- Muestra interés en un aprendizaje permanente.
- Actúa de manera proactiva para resolver problemas y mejorar los procesos.

#### Resolución de problemas

- Demuestra interés en generar soluciones a problemas de la organización.
- Realiza análisis de las situaciones y propone soluciones creativas.

---

<sup>5</sup> Resultados de aprendizaje según elementos del descriptor: Autonomía y responsabilidad, interacción profesional, cultural y social. Además, se deben considerar para cada Estándar de Cualificación en particular, se requieren algunos de los siguientes: salud ocupacional, sostenibilidad ambiental, servicio a la clientela, calidad, emprendedurismo, innovación, entre otros. Para efectos del diseño curricular, los resultados de aprendizaje transversales deben integrarse y evaluarse en cada competencia específica.

## IV. Contexto laboral

16

### Condiciones del contexto laboral:

- Traslado a distintas zonas geográficas del país.
- Permanecer sentado o de pie por largos períodos.

17

### Dominio de una segunda lengua:

El dominio del segundo idioma inglés es

Indispensable

Deseable

No aplica

En un nivel (  ) Principiante (  ) Elemental (  ) Intermedio (  ) Intermedio alto (  ) Avanzado

18

### Normativa relacionada con las ocupaciones vinculadas a este Estándar de Cualificación (EC):

- Reglamento sobre autorizaciones, registros y requisitos de funcionamiento de entidades supervisadas por la Superintendencia General de Seguros.

19

### Ámbito de inserción laboral para las ocupaciones vinculadas con la cualificación:

- Agencias de seguros.
- Asesor/a de seguros independiente.

20

Ocupaciones asociadas a este Estándar de Cualificación (EC) de acuerdo con el Clasificador de Ocupaciones de Costa Rica (COCR) y otros referentes consultados:

Clasificador de Ocupaciones de Costa Rica

- COCR-2011/332 Agentes comerciales y corredores  
COCR-2011/3321 Agentes de seguros

Ejemplos de ocupaciones clasificadas aquí:

- Agente de seguros
- Corredor de seguros
- Tasador de seguros

Otros referentes consultados

- Corredores de seguros
- Analista de reaseguro
- Analista técnico
- Aceptador de seguros
- Agente de venta de seguros
- Agente de seguros
- Verificador(a)
- Plataformista
- Asistente en seguros

## Gestión comercial y técnica en seguros

0412-12-02-1-01

18

21

Ruta de aprendizaje según Catálogo Nacional de Cualificaciones de la EFTP-CR:

- No aplica

22

Estándares de Cualificación internacionales relacionados:

- ADG545\_3 - Mediación de seguros y reaseguros privados y actividades auxiliares. INCUAL-España.
- ADG649\_3 - Gestión comercial y técnica de seguros y reaseguros privados. INCUAL-España.

## V. Emisión de diploma

La persona que apruebe un Programa educativo que haya sido diseñado a partir del presente Estándar de Cualificación, según el Marco Nacional de Cualificaciones de la Educación y Formación Técnica Profesional de Costa Rica, se hace acreedora al diploma de:

Gestión comercial y técnica en seguros 0412-12-02-1-01	TÉCNICO 1
Nombre de la cualificación	Nivel de cualificación


Esta cualificación certifica que la persona es competente para:

Realizar el asesoramiento en seguros, mediante la gestión comercial y técnica, aplicando la normativa y procedimientos establecidos por la organización, con transparencia y calidad de servicio al cliente, comunicándose de forma respetuosa e interactuando con los integrantes del equipo para la solución de problemas.

## VI. Glosario de términos

Terminología asociada a la cualificación:

- **Seguro:** contrato en el que una aseguradora se compromete, a cambio del pago de una prima, a indemnizar al asegurado por un daño o pérdida económica sufrida a causa de un siniestro previsto en la póliza, ofreciendo así protección financiera.

Para más información  
haga clic aquí 

[www.cualificaciones.cr](http://www.cualificaciones.cr)

Volver al  
INICIO

 Retrocede

Volver al ÍNDICE